

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-691

afsagt den 12. februar 2026

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Kusadasi, Tyrkiet. 29.6.-5.7.2025.	
PRIS	I alt 20.467,51 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende transport navnlig pga., at flyet på udrejsen blev omdirigeret til en anden lufthavn pga. skovbrand, hvilket medførte længere bustransfer om natten og mistet tid på rejsemålet. Utilfredsstillende service.	
KRAV	Kompensation på 10.234 kr. svarende til halvdelen af rejsens pris. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt 3.411,25 kr. i kompensation til klageren eller et gavekort på 4.500 kr. Flyselskabet har udbetalt erstatning på 744,79 kr. for udgifter til forplejning på udrejsen. Klageren har ikke søgt kompensation hos flyselskabet for forsinkelsen efter EU-forordning 261/04 om bl.a. aflysning og lange forsinkelser.	
KLAGEGEBYR	6. september 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	22. oktober 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.400 kr. til [Klageren] samt renter af 988,75 kr. fra den 6. september 2025 og af 3.411,25 kr. fra den 15. marts 2026. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. januar 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Kusadasi, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra søndag den 29. juni til lørdag den 5. juli 2025 med indkvartering i familieværelse med 2 værelser og garden view på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at udrejsen var utilfredsstillende, da flyet kort tid før landing pga. skovbrand blev omdirigeret til en anden lufthavn end bestilt, og videretransporten med bus til den oprindeligt planlagte lufthavn var meget lang, ubehagelig og anstrengende med 2 små børn, idet bussen ikke havde toilet og ikke var egnet til natkørsel.

Klageren gør endvidere gældende, at der manglede information og hjælp fra rejsearrangøren til bl.a. at finde vej i lufthavnen i Antalya og få planlagt det praktiske og logistikken i forhold til den videre transport fra den ændrede lufthavn til det bestilte hotel.

Klageren gør endelig gældende, at rejsearrangøren inden afrejsen fra Danmark burde have kendt til skovbranden, og burde have informeret om de mulige følger, branden kunne få for den bestilte rejse.

Af "Faktura" af 26. januar 2025 vedhæftet rejsearrangørens mail til klageren med ordrebekræftelsen fremgår bl.a.:

"...

Prisoversigt	Antal	Enhedspris	I alt	Rejsende
...				
Fly	2	1,774.38	3,548.76	1-2
Fly	2	1,621.05	3,242.10	3-4

...

OBS: Du skal tjekke flytider og eventuelle mellemlandinger på [rejsearrangørens kunde login].

...

Rejseoversigt

...

HAM ADB [...] Economy standard (Baggage included 20 kg) [...] 29-06-2025

...

Vi sender billetterne på e-mail med de endelige flytider ca. en uge før afrejse. Vi kan desværre først give oplysninger om flyvetiderne fra 10 dage før afrejse. Alle tidligere nævnte flyvetider er altid under forbehold og kan ændre sig inden afrejse. Du kan se de foreløbige flytider under "Flyinformation" på [rejsearrangørens kunde login]. På flyvningen er de almene flyvebestemmelser af pågældende luftfartsselskab, som er offentliggjort på flyselskabets hjemmeside, gældende og accepterede.

...

REKLAMATION

Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om det. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal reklamere til [rejsearrangørens] guider på destinationen. Hvis der ikke er guider på

destinationen, skal du straks kontakte os på [telefonnummer 1] eller rejsearrangørens info-mail].
 ...”

I rejsedokumenter sendt til klageren den 15. juni 2025 – 14 dage før afrejsen – fremgår bl.a.:

”...

FLYBILLET UDREJSE

...

[...]	DATE	DEPARTURE	ARRIVAL	[...]
FROM:		TIME	TIME	
Hamburg [...]	29-06-2025	14:50	19:00	[...]
TO:				
Izmir				

...

NØDSITUATIONER OG KLAGER

For nødsituationer eller klager skal du kontakte din digitale [rejsearrangør]-guide. Du finder kontaktoplysningerne i [rejsearrangørens kundeprofil] eller [rejsearrangør]-appen.

Vi bestræber os på at have guider, der taler dansk, men det er ikke altid muligt. Engelsktalende guider er altid tilgængelige.

Klager, der ikke er rapporteret på destinationen, og hvor der ikke er udfyldt en klageformular, vil ikke blive behandlet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 18. juli 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi skulle oprindeligt have landet i Izmir lufthavn, men på grund af en skovbrand blev flyet omdirigeret til Alanya [retteligt Antalya] lufthavn. Vi er uforstående overfor at denne besked ikke blev givet inden afrejse, da det må forventes at flyselskabet vidste dette inden afrejse. Da vi landede måtte vi i øvrigt vente 2 timer på vores bagage. Efterfølgende fik vi fortalt af andre gæster, at der ville blive arrangeret en busrejse til Izmir Lufthavn, hvor vi oprindeligt skulle lande. Meget uprofessionelt at ingen medarbejdere fra [rejsearrangøren], [flyselskabet] eller lufthavnen ikke tog ansvar og fortalte hvad der skulle ske. Busturen var en "oplevelse" i sig selv, helt forfærdeligt.

Højtråbende tyrkere, en buschauffør som ikke kunne engelsk, ingen vand, inden mad, ingen toilet, jeg kunne blive ved. Vi forsøgte at få vores børn til at sove på busgulvet, men grundet vanvidskørsel og brandvarmt gulv måtte de sove på sæderne, bagerst. Vi forældre måtte så sidde på gulvet med en hånd op ad hvert barn, for at de ikke skulle falde ned. Vi laver dog 3 stop på turen, hvor vi efter 2. stop finder frem til at [flyselskabet] gerne vil betale vand og drikke på tanken. 11 timer efter ankommer vi så til Izmir lufthavn og skal køre 1 time i bus til hotellet. Vi er derfor 13 timer forsinket og ingen voksne har fået sovet.

[Rejsearrangøren] kommer os i forkøbet i forhold til et afslag i prisen, hvilket jeg er glad for og er god service.

At afslaget så, undskyld mig udtrykket, er helt til grin så skriver jeg derfor denne klage og ønsker en klar revurdering af det beløb som vi er blevet tilbud. 230 euro er vi blevet tilbud i afslag.

Jeg er opmærksom på at det er force majeure og ingen kan gøre for at der er skovbrand, men det er hele forløbet jeg ved i også ønsker kunne være gjort anderledes.

Som rejsearrangør er I ansvarlige for pakkerejsens gennemførelse i henhold til pakkerejseloven, jf.:

• ...

Det tidligere tilbud på 230 euro anses ikke for at være tilstrækkeligt kompensatorisk i forhold til det oplevede tab samt at skulle navigere i at have 2 småbørn med på rejsen.

Vi er kede af situationen på en ellers god ferie, men det negative overskygger desværre det positive og specielt med den meget konservative tilgang til et reelt afslag.

...”

I mail af 21. september 2025 til rejsearrangøren har klageren endvidere anført bl.a.:

”...

Vi blev oplyst ca. 1 time før flyet skulle lande i Izmir (kl. 18 lokal tid), at det ikke blev i Izmir men i Antalya. Det var svært at høre i flyhøjtalerne og fik snakket sammen med andre danskere i flyet. Da vi landede i Antalya og skulle vente på bagage (ventede 1-2 timer på bagage) blev vi fortalt af en turist som kunne tyrkisk og engelsk, at der ville komme busser og køre os til Izmir lufthavn (det var ca. kl. 20, lokal tid, vi blev oplyste om det). Turisten tog ansvar og var en stor hjælp for os. Ingen fortalt om mulighederne om vi evt. havde mulighed for indlogering eller bustur så vi blev tvunget ud i en bustur. Det skal siges, at en lufthavnsmedarbejder forsøgte at give informationer, men med 350 passagerer så var det ikke til at snakke med ham.

...

Generelt var der ingen information og det var kaos at komme med bussen, fordi ingen vidste om der var nok busser.

...

Ingen oplysninger om faciliteterne på busturen. Men vi kunne erfare der intet toilet/mad/drikke var. Der blev "råbt" noget af buschaufføren på tyrkisk og vi måtte finde et dansker-par i bussen som havde information om at bussen løbende ville holde ind. Vi fandt ud af efter 1. stop at [flyselskabet] ville betale for vores mad os drikke når vi holdt ind igen (vi holdt ind 3 gange på busturen).

...

Vi ankom til Antalya lufthavn omkring kl. 20 og Izmir lufthavn omkring kl. 7 - dette er bedste bud, da vi ikke har billeder med klokkeslæt herfra. Vi ved at morgenmadsbuffeten på hotellet åbnede kl. 8 og her ankom vi præcist på hotellet (hvor der ca. var 1 time fra Izmir til hotellet).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 7. juli og 25. august 2025 til rejsearrangøren og mails af 5. oktober 2025, 20. og 22. oktober 2025 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har rejsearrangøren tilbudt klageren en kompensation på 3.411,25 kr. eller et gavekort på 4.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 10.234 kr. i kompensation svarende til halvdelen af rejsens pris.

Rejsearrangøren gør i mail af 12. august 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi vil gerne tilbyde jer en kompensation for den forsinkelse, I oplevede på jeres rejse. Da vi kan se, at I har været forsinket mere end 10 timer fra jeres oprindelige ankomsttidspunkt til Izmir, til det tidspunkt hvor I ankom til Izmir med bussen, tilbyder vi en kompensation svarende til prisen for det første døgn af jeres ferie, nemlig 3.411,25 DKK.

...”

I mail af 25. august 2025 til klageren har rejsearrangøren uddybet med bl.a.:

”...

Årsagen til den oplevede forsinkelse var de omfattende skovbrande i området omkring Izmir lufthavn, hvilket havde direkte indvirkning på lufthavnens drift og flytrafikken generelt. Da der er tale om en ekstraordinær og uforudsigelig situation, klassificeres hændelsen som force majeure.

...”

I mail af 2. oktober 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...

Rejsearrangøren blev desværre ikke informeret om omdirigeringen af flyet på forhånd, idet beslutningen blev truffet under selve flyvningen på vej mod destinationen.

...

Denne oplysning understøttes desuden af vores lokale partner og repræsentanter på destinationen. – Se bilag L - Destination managerens kommentarer (oversat til dansk), hvor det bekræftes, at vores team på destinationen fulgte alle ankomster nøje, og at omdirigeringen først blev besluttet i luften som følge af den akutte situation med skovbrandene omkring ADB (Izmir Lufthavn).

...

Da flytransporten fra HAM (Hamburg Airport) til ADB (Izmir Adnan Menderes Airport) blev varetaget af vores underleverandør [flyselskabet], var det ligeledes [flyselskabet], der havde ansvaret for at arrangere den videre transport fra AYT (Antalya Airport) til ADB (Izmir Adnan Menderes Airport), efter flyet blev omdirigeret. [Flyselskabet] tilbød i den forbindelse bustransport som alternativ løsning.

...

Vi vil gerne understrege, at der på daværende tidspunkt ikke fandtes andre relevante alternative transportmuligheder. Det var ikke muligt at flyve til Izmir, og såfremt togtransport havde været et alternativ, ville dette ikke kunne varetages af [flyselskabet] på samme måde som en arrangeret bus, hvorfor gæsterne i så fald ville have været overladt til sig selv uden den samme tryghed og koordinering.

...

Enhver alternativ transportløsning, som vi som rejsearrangør måtte have forsøgt at arrangere under disse omstændigheder, ville uundgåeligt have krævet yderligere tid til

planlægning og koordinering og kunne derfor ikke være blevet gennemført hurtigere eller mere hensigtsmæssigt end den løsning, som [flyselskabet] iværksatte.

...

Det er dog vigtigt at understrege, at [rejsearrangørens] repræsentanter fysisk befandt sig i AYT (Antalya Lufthavn) på det pågældende tidspunkt. Vores destination manager har bekræftet, at der er fast bemanning ved [rejsearrangørens] skranker nr. 13 og 14 i ankomstområdet, hvor der ydes assistance 24/7.

...

Bilaget viser endvidere, at der ved skrankerne findes tydelig [rejsearrangør]-skiltning, så gæsterne har haft mulighed for at søge hjælp direkte hos [rejsearrangørens] personale.

...

[Rejsearrangøren] har løbende sikret, at klageren havde adgang til nødvendig vejledning og støtte under hele transportforløbet. Klageren havde adgang til vores guides kontaktoplysninger gennem hele rejsen, hvilket gav mulighed for at kontakte en guide for hjælp og vejledning når som helst [...]

Endvidere skal det bemærkes, at klager dagen før deres afrejse d.28.06.25 modtog en mail fra vores lokale repræsentanter med kontaktoplysninger på den lokale guide samt til vores 24/7 åbne telefonnummer til [rejsearrangørens] digitale guider. [...]

...

Efter omdirigeringen til AYT (Antalya Lufthavn) kontaktede klageren [rejsearrangørens] digitale guider. Guiden informerede klageren om, at [rejsearrangørens] underleverandør [flyselskabet] havde ansvaret for transporten fra AYT (Antalya Lufthavn) til ADB (Izmir Lufthavn), og at klageren derfor skulle følge [flyselskabets] anvisninger. Guiden understregede samtidig, at klageren altid kunne ringe tilbage, hvis yderligere vejledning eller hjælp var nødvendig.

...

Her ses et indgående opkald d. 29.07 kl. 18:42.

...

Transportmidlets standard

Klageren har i sin oprindelige reklamation - Se bilag Y – ”Korrespondance mellem rejsearrangør og klager fra d.18.07 til d.12.08” - anført, at de rejsende på skift måtte sidde på gulvet for at holde på de sovende børn. [Rejsearrangøren] finder dette bemærkelsesværdigt, da det af klagerens bilag 04 – ”billeder” – fremgår, at bussen havde siddepladser og sikkerhedsseler til både klager og alle medrejsende. Det var således muligt for alle at sidde på deres respektive pladser under transporten, hvilket rejser spørgsmål om nødvendigheden af, at klageren skulle sidde på gulvet.

Billederne i bilag 04 – ”billeder”- viser desuden, at bussen var i god stand, og at både sæder og gulv fremstod uden synlige tegn på slid, skader eller uhygiejniske forhold. Dette understøtter, at transportmidlet var velholdt og egnede til formålet, og at standarden var i overensstemmelse med almindelige forventninger til busrejser af denne type.

Klageren har yderligere i bilag 08 – ”K’s kommentarer” – påstået, at gulvet i bussen skulle have været så varmt, at man kunne brænde sig. [Rejsearrangøren] finder dette påstandspunkt problematisk, da billederne tydeligt viser, at de rejsende sad i bussen med bare fødder uden tegn på ubehag, og der er ingen dokumentation, som kan understøtte påstanden om ekstrem varme fra gulvet.

Det bemærkes desuden, at transporten foregik i en ekstraordinær situation, hvor flyet blev omdirigeret, og at busrejsen som følge heraf var en nødvendig løsning for at bringe klager og medrejsende til deres oprindelige destination.

...

I klagers bilag 08 – “K’s kommentarer” – nævner klageren, at der under transporten blev foretaget stop, da bussen ikke havde toiletfaciliteter. Samtidig anføres det, at [rejsearrangørens] underleverandør, [flyselskabet], informerede klageren om, at de ville refundere udgifter til mad og drikke, som blev afholdt under et af stoppene, hvilket bekræftes i klagers bilag 06 – ”mail fra [flyselskabet] d.29Jul25”. Dette viser, at eventuelle manglende faciliteter blev håndteret på en passende måde, og at klageren fik mulighed for at få kompensation for relevante ekstraudgifter.

...

Vi kan dog konstatere, at klager var i kontakt med [rejsearrangørens] digitale guider under opholdet i AYT (Antalya Lufthavn), inden transporten til ADB (Izmir Adnan Menderes Airport) begyndte. I denne samtale blev klageren informeret om, at de skulle følge [flyselskabets] anvisninger, da selskabet stod for den praktiske afvikling af transporten.

...

For at imødekomme, at klageren under transporten alligevel kan have følt en manglende støtte fra [rejsearrangøren], og for at anerkende at situationen udgjorde en ulempe i forhold til den oprindeligt planlagte ferie, tilbød [rejsearrangøren] den 15.09 en ulempegodtgørelse svarende til 1.000 DKK for de fire rejsende på denne booking. Ulempegodtgørelsen blev tilbudt ud over den allerede tilbudte kompensation for den tabte tid på destinationen grundet transportforsinkelsen.

...

[Rejsearrangøren] anerkender, at klagerens ankomst til destinationen blev forsinket med mere end 10 timer som følge af flyomdirigeringen og den efterfølgende bustransport fra AYT (Antalya Lufthavn) til ADB (Izmir Adnan Menderes Airport).

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 7. juni 2025 til klageren og i mails af 8. oktober 2025 og 22. oktober 2025 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ankom til lufthavnen i Izmir den 30. juni 2025, kl. 6.15, da flyet på udrejsen som følge af en skovbrand nær lufthavnen blev omdirigeret til en anden lufthavn med vidererejse i bus.

Uanset tidspunktet for afrejsen fra lufthavnen i Hamborg ikke var oplyst i bekræftelsen af aftalen, finder Ankenævnet, at klageren som følge af ændringerne på udrejsen mistede 12 timer på rejsemålet.

Rejsearrangørens påstand om, at klageren ikke har reklameret korrekt over de påberåbte, mangler på udrejsen, findes ikke at afskære klageren fra at opnå et nedslag i rejsens pris, idet rejsearrangøren trods personale i ankomstlufthavnen – efter Ankenævnets opfattelse – ikke kunne have afhjulpet de påberåbte mangler.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27, på et objektivi grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – ændringen af udrejsen og den deraf følgende forsinkede ankomst – kan bebrejdes rejsearrangøren.

Lovens § 28, stk. 1, nr. 3, om uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder vedrører kun rejsearrangørens fritagelse for erstatningsansvar og ikke om betaling af forholdsmæssigt afslag som følge af mangler pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

På denne baggrund og under hensyn til den strabadserende udrejse herunder en længere bus-tur om natten, som påvirkede den følgende dag, finder Ankenævnet, at rejsen har været be-hæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearran-gøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.400 kr.

Ankenævnet finder, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at rejsearrangøren inden klagerens afrejse fra Hamborg havde kendskab til, at udrejsen ikke kunne leveres som bestilt, ligesom klageren ikke har godtgjort, at bussens standard eller rejsearrangørens service var utilfredsstillende.

Ankenævnet skal indskærpe, at rejsearrangøren på et varigt medium angiver det fulde indhold af aftalen, jf. lovens § 9, stk. 2, jf. § 10, herunder oplysninger om anvendte befordringsmidler og deres kendetegn, samt tidspunkt for af- og hjemrejse, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 2. Det er ikke tilstrækkeligt, at den rejsende først får oplyst flytiderne 10 dage inden pakkerejsens be-gyndelse.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostnin-ger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.400 kr. til klageren [Klageren] samt renter af 988,75 kr. fra den 6. september 2025 og af 3.411,25 kr. fra den 15. marts 2026. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens offici-elle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand