

Pakkerejse-Ankenævnet 2025

Årsberetning

Kgs. Lyngby, den 22. maj 2026



Mikael Kragh
Formand

Pakkerejse-Ankenævnet
Haldor Topsøes Allé 1
Bygning 91
2800 Kgs. Lyngby
Telefonnr. 45 46 11 00

INDHOLD

Ankenævnets sammensætning og sekretariat	side	3
Ankenævnets kompetence	side	4
Finansiering af Ankenævnet	side	6
Ankenævnets virke i øvrigt	side	7
a) Sagsbehandlingstiden	side	7
b) Ny hjemmeside	side	8
c) Nye vedtægter	side	8
d) Fusion mellem brancheforeninger	side	9
e) Afgørelser om ændring af krydstogtrejse til Grønland og Island	side	9
Statistik 2025	side	10

ANKENÆVNETS SAMMENSÆTNING OG SEKRETARIAT

Siden 1967 har der inden for rejsebranchen været et sagkyndigt ankenævn med repræsentation fra Forbrugerrådet og fra de to brancheorganisationer, henholdsvis fra Rejsearrangører i Danmark (RID) og Danmarks Rejsebureau Forening (DRF).

Den 1. april 2025 fusionerede de to brancheforeninger og blev til brancheforeningen REJS.

I medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), er Pakkerejse-Ankenævnet som privat ankenævn godkendt af Erhvervsministeriet.

Ifølge § 7 i ankenævnets vedtægter består nævnet af en formand og af fire medlemmer.

To af medlemmerne er udpeget af Forbrugerrådet Tænk, et medlem af RID og et medlem af DRF. Efter fusionen er rejsebranchen fortsat repræsenteret af to medlemmer i Pakkerejse-Ankenævnet. Nævnsmedlemmerne, der er udpeget af de tidligere brancheforeninger, fortsætter deres virke i Ankenævnet for den nye brancheforening REJS.

Som formand er udpeget dommer Mikael Kragh.

I 2025 har Pakkerejse-Ankenævnet ud over formanden bestået af følgende medlemmer:

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Vibeke Myrtue Jensen, Miljø- og transportpolitisk medarbejder i Forbrugerrådet Tænk
Regitze Buchwaldt, ankenævnsmedarbejder i Forbrugerrådet Tænk (suppleant)
Jan Madsen
John Kaj Christiansen

Udpeget af rejsebranchen:

Specialist & Advisor Pernille W. Nøhr, Tui Danmark A/S
Afdelingsleder Pernille Møller, Spies A/S (suppleant)
Guide- og Produktkoordinator Bettina Kaysen-Wilson, Folkeferie.dk Fond (suppleant)
Rejsekonsulent Gina Kragh, Jysk Rejsebureau A/S
Chefkonsulent Nils Hornemann, brancheforeningen REJS (suppleant)

Ifølge lov nr. 1.419 af 2. december 2024 om en rejsegarantifond finansierer Rejsegarantifonden og stiller sekretariatsbistand til rådighed for Ankenævnet, der behandler klagesager, dvs. tvister mellem rejsearrangører og forbrugere på rejseområdet.

Sekretariatsbistanden fra Rejsegarantifondens side forestås af sekretariatsleder, cand.jur. Laila Havndrup Aackmann, der til løsning af de opgaver, der er pålagt Ankenævnet at udføre, i 2025 tillige har haft følgende medarbejdere til rådighed:

Jurister: Kristine Grubbe og Christina Sigvardt

Kontorfunktionærer: Anja Bech Jensen og Isabel Sørensen

ANKENÆVNETS KOMPETENCE

Bestemmelserne om Pakkerejse-Ankenævnets kompetence findes i Ankenævnets vedtægter, der senest den 1. februar 2025 blev godkendt af Erhvervsministeriet med virkning foreløbig til den 31. januar 2028, og hvoraf fremgår bl.a.:

”§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod rejseudbydere, jf. § 3, stk. 4, i lov om en rejsegarantifond, og formidlere for udenlandske rejsearrangører som i henhold til § 20 i samme lov er etableret i Danmark, vedrørende en rejse der opfylder kriterierne i § 3 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod rejseudbydere, der er etableret uden for EU/EØS-området, hvis de er registreret i Rejsegarantifonden og enten sælger eller udbyder pakkerejser her i landet, eller retter deres virksomhed mod rejsende her i landet.

Stk. 3. Ankenævnet behandler desuden klager fra forbrugere mod de ovenfor beskrevne rejseudbydere, der udbyder sammensatte rejsearrangementer, der er omfattet af § 37 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer vedrørende erhvervsdrivende, der ikke har opfyldt sine oplysningsforpligtelser efter lovens § 35.

Stk. 4. En klage mod en rejseudbyder, der er etableret i det øvrige EU/EØS, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller parterne er enige herom, og sagen findes egnet til behandling ved Ankenævnet.

Stk. 5. Sagerne behandles efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer og kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 6. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.”

Ankenævnet tager sig navnlig af konkrete formueretlige sager, herunder klager om tilsidesættelse af god praksis inden for branchen. Også selvom det skulle vedrøre stillingtagen til spørgsmål, der måtte række ud over afgørelse af en direkte formueretlig tvist, har Ankenævnet ved henstillinger tilkendegivet opfattelsen af, hvad der er god forretningsskik inden for branchen.

Afgørelse i Ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom. I medfør af retsplejelovens § 361 kan Ankenævnet derimod få oversendt sager, der verserer ved domstolene, til behandling, hvis forbrugeren anmoder herom. Det er herved forudsat, at sagen falder inden for Ankenævnets kompetenceområde.

Ankenævnet kan afvise at behandle klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter, eller på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, eller af andre grunde, ikke skønnes egnede til behandling i Ankenævnet, jf. herved § 5 i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet har i 2025 afvist 1 sag (2024: 8). Sagen blev afvist, da Ankenævnet ikke havde kompetence til at behandle sagen, og da afgørelse af denne kræver en bevisførelse, herunder afgivelse af forklaringer, der ikke kan gennemføres ved Ankenævnet.

FINANSIERING AF ANKENÆVNET

Som ovenfor anført bliver Ankenævnet finansieret og sekretariatsbetjent af Rejsegarantifonden.

Rejsegarantifonden oppebærer til gengæld Ankenævnets indtægter, herunder de sagsomkostningsbeløb, der pålægges rejsearrangørerne, samt indtægterne fra forbrugernes indbetaling af klagegebyrer når en klage indbringes for Ankenævnet.

For at skabe sikkerhed for, at de beløb, som en rejsearrangør skal betale for en sags behandling i Ankenævnet, bliver betalt, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret for de beløb, som rejsearrangøren bliver pålagt af Ankenævnet.

Hvis rejsearrangøren således ikke betaler sagsomkostningsbeløbet inden 30 dage fra forkyndelsen af kendelsen, vil der ske udpankning for beløbet.

Ifølge § 27 i Ankenævnets vedtægter afhænger sagsomkostningsbeløbets størrelse af, om rejsearrangøren er registreret i Rejsegarantifonden eller ej, og dermed om rejsearrangøren bidrager til Ankenævnets drift eller ej.

Sagsomkostningsbeløbene, der blev pålagt rejsearrangørerne, for sager indbragt før 1. februar 2025, var for 2025 fastsat således:

	Sagsomkostningsbeløb Kendelse		Sagsomkostningsbeløb Forlig	
	ekskl. moms	inkl. moms	ekskl. moms	inkl. moms
Rejsearrangør, der bidrager til Ankenævnets drift	1.950 kr.	2.437,50 kr.	1.500 kr.	1.875 kr.
Rejsearrangør, der ikke bidrager til Ankenævnets drift	27.300 kr.	33.750 kr.	13.000 kr.	16.250 kr.

I Ankenævnets vedtægter gældende fra 1. februar 2025 er sagsomkostningsbeløbene, der blev pålagt rejsearrangørerne, fastsat således:

	Sagsomkostningsbeløb Kendelse		Sagsomkostningsbeløb Forlig	
	ekskl. moms	inkl. moms	ekskl. moms	inkl. moms
Rejsearrangør, der bidrager til Ankenævnets drift	2.000 kr.	2.500 kr.	1.500 kr.	1.875 kr.
Rejsearrangør, der ikke bidrager til Ankenævnets drift	44.500 kr.	55.625 kr.	13.000 kr.	16.250 kr.

Forbrugeren skal betale et klagegebyr på 275 kr. Gebyret tilbagebetales af Ankenævnet, hvis klageren får medhold for mindst halvdelen af det fremsatte krav. Som udgangspunkt pålægges rejsearrangøren sagsomkostninger i de tilfælde, hvor klagegebyret tilbagebetales.

ANKENÆVNETS VIRKE I ØVRIGT.

På Ankenævnets hjemmeside – www.pakkerejseankenævnet.dk – kan man få information bl.a. om, hvilke sager Ankenævnet kan behandle, og om, hvad man som rejsende skal gøre, hvis man ønsker at klage over en rejse.

På hjemmesiden er der endvidere information om Ankenævnets vedtægter, om udsendte vejledende retningslinjer og pressemeddelelser samt om de seneste udsendte årsberetninger.

Hjemmesiden indeholder desuden en ”smiley”-liste – en liste over de rejsearrangører, der ikke har efterlevet Ankenævnets kendelser.

Ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes, medmindre rejsearrangøren inden 30 dage fra forkyndelsen meddeler Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke ønsker at efterleve afgørelsen.

Hvis rejsearrangøren, der efter Ankenævnets afgørelse skal betale forbrugeren et beløb, herefter ikke efterlever kendelsen, og hverken rejsearrangøren eller forbrugeren ønsker at indbringe sagen for domstolene, vil navnet på rejsearrangøren samt oplysning om den afsagte kendelse herefter blive offentliggjort på ”smiley”-listen på Ankenævnets hjemmeside.

Oplysningerne vil være tilgængelige i op til 1 år fra offentliggørelsen.

Rejsearrangøren kan undgå at få sit navn offentliggjort på ”smiley”-listen ved enten at betale beløbet til forbrugeren og samtidig informere Ankenævnet herom eller ved at indsende dokumentation for, at sagen er blevet indbragt for domstolene.

I 2025 var 2 rejsearrangører offentliggjort med i alt 2 sager på ”smiley”-listen. Der var offentliggjort 3 rejsearrangører med i alt 3 sager på ”smiley”-listen i 2024.

Ankenævnet offentliggør udvalgte afsagte kendelser på hjemmesiden. Rejsearrangørerne og forbrugerne kan på denne måde selv søge nærmere oplysning om, hvorvidt man måtte have en ”god sag” samt få oplysning om niveauet for den compensation, Ankenævnet efter sin praksis tilkender i visse typiske klagesager fx ved støj på rejsemålet, anvist andet hotel end bestilt eller ved bagageforsinkelse.

a) Sagsbehandlingstiden

I 2025 har sagsbehandlingstiden for 164 kendelser (2024: 204 kendelser) afsagt af nævnet været gennemsnitligt ca. 70 dage (2024: ca. 165 dage) fra sagen var fuldt oplyst.

Ifølge forbrugerklageovens § 18, stk. 3, kan tidsfristen på 90 dage i særlige tilfælde forlænges.

I sager, hvor parterne har modtaget oplysning om, at sagen var fuldt oplyst, og det under udarbejdelse af udkast til kendelse har vist sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra sagens parter, har Ankenævnet orienteret sagens parter om, hvornår sagen kunne forventes afgjort. I sagsbehandlingssystemet håndteres dette ved at sætte sagsbehandlingstiden på pause og genaktivere den, når de yderligere oplysninger er modtaget og har været i høring hos parterne. Sagsbehandlingstiden afsluttes endelig, når nævnet har truffet afgørelse i sagen.

Ankenævnet har i 2025 indhentet yderligere oplysninger i 7 af de 164 sager, hvor der er afsagt nævnskendelser (2024: 2 sager).

Ankenævnet bestræber sig på at overholde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst, som angivet i § 18, stk. 2, i forbrugerklagebogen.

De 164 afsagte nævnssager blev i 2025 afsluttet således:

Inden for	2025			2024		
	Antal	%	Sum %	Antal	%	Sum %
0 – 90 dage	133	81,1	81,1	8	3,9	3,9
91 – 120 dage	30	18,3	99,4	6	2,9	6,8
121 – 150 dage	1	0,6	100,0	48	23,5	30,4
151 – 180 dage				80	39,2	69,6
180 –				62	30,4	100,0
	164	100,0	100,0	204	100,0	100,0

b) Ny hjemmeside

I 2025 fik Ankenævnet en ny og opdateret hjemmeside. Den nye hjemmeside har bl.a. en søgefunktion, der gør det lettere at søge blandt Ankenævnets afgørelser. Det er nu muligt at søge efter afgørelser ud fra klagepunkt, emne eller ved en fri tekst-søgning.

Som tidligere er der også elektronisk adgang til at indgive en klagesag til Ankenævnet. Inden forbrugerens får adgang til klageskemaet, får forbrugerens ved hjælp af ”Klageguiden”, mulighed for at afklare om klagesagen opfylder kravene til, at sagen kan behandles af Ankenævnet. Det skal bl.a. afklares om klagen vedrører en pakkerejse, og om forbrugerens efter hjemkomst har klaget til rejsearrangøren og modtaget et svar, inden der gives adgang til at udfylde klageskemaet.

c) Nye vedtægter

Erhvervsministeriet godkendte den 1. februar 2025 nævnets vedtægter med virkning fra og med 1. februar 2025 og frem til og med 31. januar 2028.

Efter Erhvervsministeriets godkendelse af vedtægterne er der efter aftale med Erhvervsministeriet blevet tilføjet to noter i vedtægterne.

Første note vedrører oplysningen om de stiftende organisationer i vedtægternes § 1. Pr. 1. april 2025 er de to stiftende organisationer Forbrugerrådet Tænk og brancheforeningen REJS, der er en fusion af de to tidligere stiftende organisationer – brancheforeningerne Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark.

Den anden note vedrører oplysning om, at § 29 i vedtægterne om adgangen til at indgive klager via den europæiske platform for online tvistbilæggelse (OTB-platformen) er bortfaldet pr. den 20. marts 2025. Som følge af ikrafttrædelsen af forordning (EU) 2024/3228 af 19. december

2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæg-gelse har § 29 i vedtægterne derfor ikke længere virkning.

d) Fusion mellem brancheforeninger

Som nævnt er de to brancheforeninger – Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark – den 1. april 2025 fusioneret og blev til brancheforeningen REJS.

Efter fusionen er rejsebranchen fortsat repræsenteret af to medlemmer i Pakkerejse-Ankenævnet. Nævnsmedlemmerne, der er udpeget af de tidligere brancheforeninger, fortsætter deres virke i Ankenævnet for den nye brancheforening REJS.

e) Afgørelser vedrørende ændring af krydstogt til Grønland og Island

På et ankenævnsmøde afholdt i maj 2025 behandlede Ankenævnet i alt 17 sager vedrørende et krydstogt til Grønland og Island i perioden 29. juni til 20. juli 2024. Rejserne var købt hos forskellige rejsearrangører.

Inden afrejse blev et planlagt anløb i Ilulissat, Grønland, der var et af rejsens højdepunkter, aflyst. Som følge heraf blev anløbene i Nuuk og i Qaqortoq forlænget fra 1 dag til 2 dage.

Rejseplanen blev yderligere ændret under rejsen. Usædvanlige is forhold betød, at også gennem-sejlingen af Prins Christian Sund og anløbet af Qaqortoq blev aflyst.

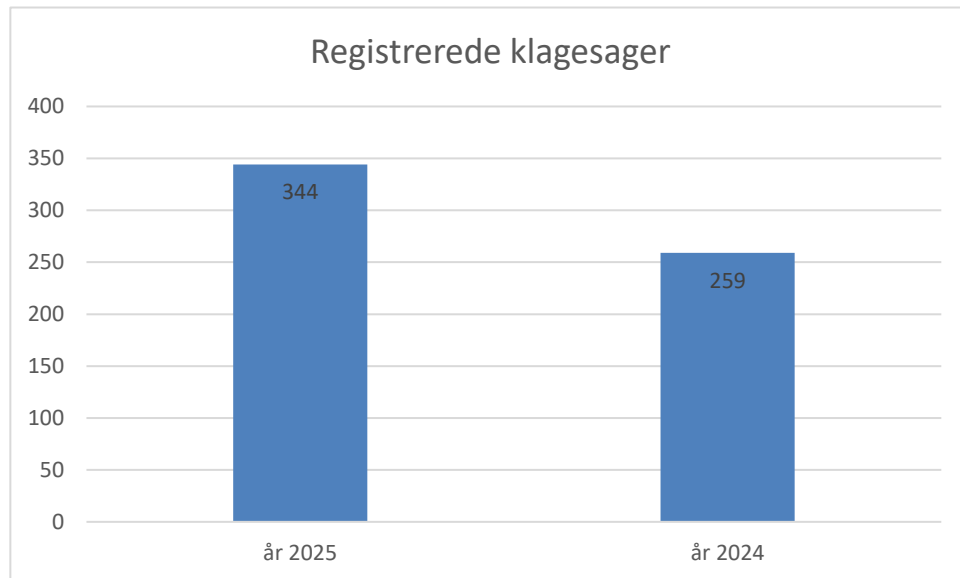
Flertallet fandt, at de samlede ændringer, som medførte flere sammenhængende dage på havet uden anløb samt afkortning af ruten, oversteg det acceptable og udgjorde mangler. Manglerne havde dog ikke en sådan karakter, at forbrugeren havde ret til at hæve købet.

Uanset, at krydstogtskibet ifølge det fremlagte Polarskibscertifikat var begrænset til at sejle i ”åbent vand” med en is koncentration på $<1/10$, og da is forhold afhænger af vejr-mæssige forhold, som er omskiftelige og dermed vanskelige at forudse, fandt flertallet, at klageren ikke havde godtgjort, at der på afrejsetidspunktet forelå en til vished grænsende sandsynlighed for, at aftalen ville blive misligholdt således, at flere af de planlagte anløb og sejlads i Grønland, ikke ville kunne gennemføres pga. isfyldte farvand.

Mindretallet fandt, at klageren var berettiget til et højere kompensationsbeløb end fastsat af flertallet. Mindretallet lagde vægt på, at rejsearrangøren og rederiet inden afrejsen vidste eller burde have vidst, at sejladsen i Prins Christian Sund og de øvrige anløb i Grønland, udover Ilulissat, ikke ville kunne gennemføres pga. skibets certificering og den usædvanlige forekomst af storis i farvandet ved Grønland. Forbrugeren burde derfor have været underrettet om retten til at hæve aftalen. Rejsearrangørens tilsidesættelse af underretningspligten inden afrejse, mente mindretallet, var en skærpende omstændighed.

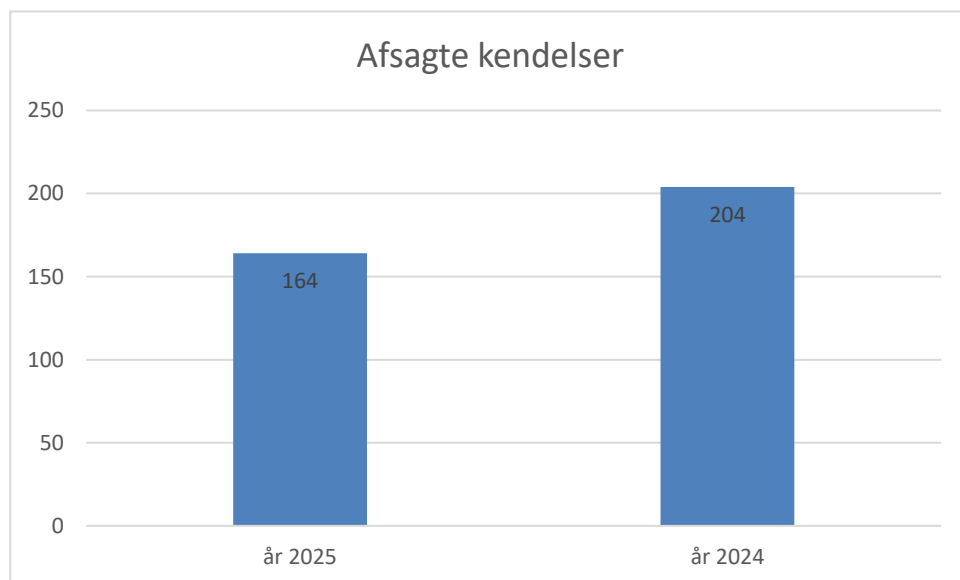
STATISTIK 2025

I 2025 blev der registreret 344 klagesager, hvilket svarer til en stigning på 85 sager eller ca. 33 % i forhold til 2024 (259).



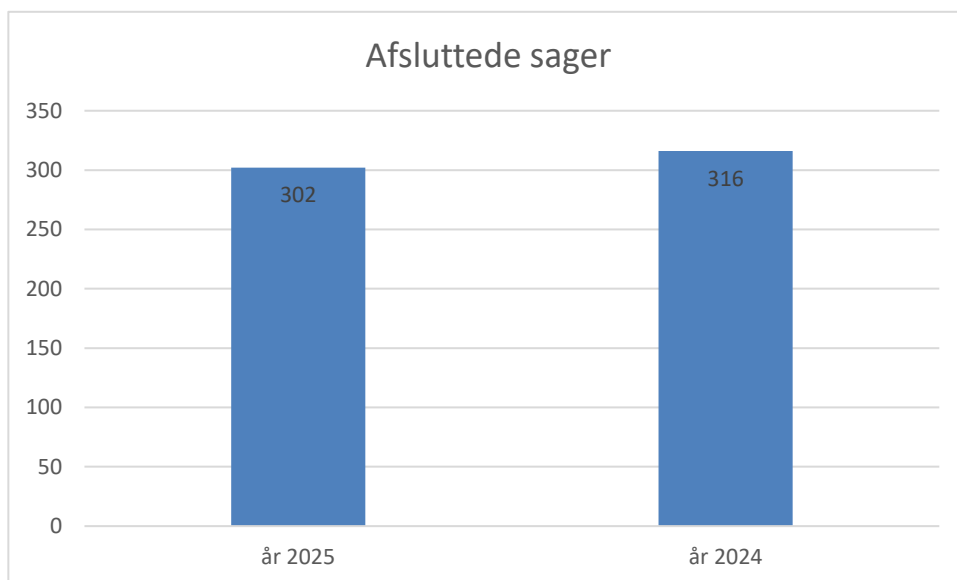
I 2025 har Ankenævnet på 9 møder afsagt 164 kendelser (2024: 204 på 10 møder).

I forhold til 2024 er antallet af afsagte kendelser i 2025 faldet med 40 sager eller ca. 20 %.



Vedrørende de i 2025 afgjorte sager:

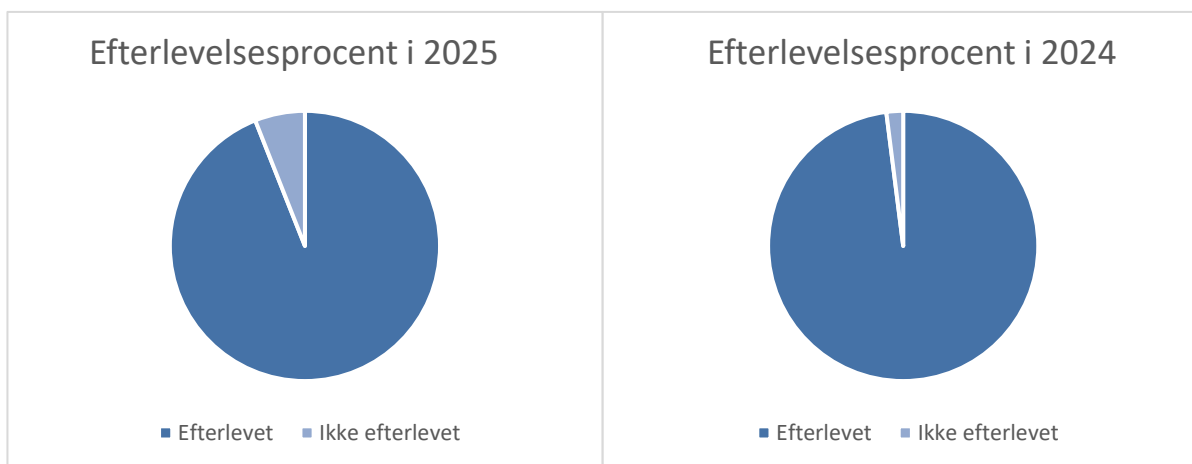
I 2025 er der afsluttet i alt 302 sager (2024: 316), der er opdelt, dels i 164 kendelser afsagt af ankenævnet, dels i 138 forligte eller tilbagetrukne sager.



I 2025 har 1 rejsearrangør i 7 sager (2024: 1 rejsearrangør i 1 sag) skriftligt meddelt Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke ønsker at efterleve de afsagte kendelser.

Herudover har yderligere 3 rejsearrangører i 3 sager – uden at orientere Ankenævnet – ikke efterlevet de afsagte kendelser.

Efterlevelsprocenten for Ankenævnets kendelser for 2025 er dermed ca. 94 % (2024: ca. 98 %).



Fordelingen af afsagte kendelser og forligte/tilbagetrukne sager har for de seneste tre år været således:

Afsagte kendelser	2025	2024	2023
	164	204	99

Forligte eller tilbagetrukne sager	2025	2024	2023
	138	112	126

Resultatet af de afsagte 164 kendelser kan for året 2025 herefter opdeles således:

Resultat	2025		2024	
	Antal	%	Antal	%
Klageren har fået medhold	25	15	42	20
Klageren har ikke fået medhold i forhold til det fremsatte krav (delvist medhold)	85	52	89	44
Klageren har ikke fået medhold	53	32	65	32
Afvist fra behandling i Ankenævnet	1	1	8	4

De afsagte 164 kendelser kan – for så vidt angår klagepunkter – inddeles således:

Klagepunkt	2025		2024	
INDKVARTERINGEN	Antal	%	Antal	%
- andet hotel end bestilt	6	3,7	4	2,0
- støjgener	13	7,9	13	6,4
- rengøring	10	6,1	11	5,4
- beliggenhed/placering	7	4,3	15	7,4
- standard/indretning/udstyr/størrelse	27	16,5	49	24,0
- swimmingpool	0	0,0	4	2,0
- faciliteter i øvrigt	19	11,6	15	7,4
- vand/el/varme/aircondition	4	2,4	2	1,0
- fugt og lugtgener	3	1,8	2	1,0
	89	54,3	115	56,4
TRANSPORTEN				
- standard	0	0,0	3	1,5
- afvisning/mistet transport	2	1,2	4	2,0
- forsinkelser/ventetid og ændringer v/transport	12	7,3	10	4,9
- Ændring af rejsetidspunkter/rejseplan	19	11,6	22	10,8
- bagage	0	0,0	6	2,9
- visum/pas	1	0,6	2	1,0
	34	20,7	47	23,0
ANDET				
- afbestille/hæve/ afbryde rejsen (kunden)	8	4,9	15	7,4
- aflyse/afbryde rejsen (bureauet)	0	0,0	1	0,5
- rejseleder/guide	8	4,9	1	0,5
- prisændring/tillæg/rabatter	1	0,6	4	2,0
- aftalens indgåelse/booking	9	5,5	6	2,9
- billeje	1	0,6	3	1,5
- udflugter/kursus/teater-, koncert- og fodboldbilletter	6	3,7	6	2,9
- tilskadekomst/sygdom/overfald/tyveri/brand	8	4,9	6	2,9
	41	25,0	42	20,6
	164	100,0	204	100,0

De afsagte 164 kendelser kan – for så vidt angår sagstype – inddeles således:

Sagstype	2025		2024	
	Antal	%	Antal	%
<u>Øvrige pakkerejser</u>	100	61,0	143	70,1
Rundrejse	13	7,9	20	9,8
Krydstogt	19	11,6	17	8,3
Sprogrejse	0	0,0	0	0,0
Jagtrejse	0	0,0	0	0,0
Skirejse	4	2,4	15	7,4
Sportsrejse mv.	26	15,9	6	2,9
Trekking	1	0,6	1	0,5
Safari	1	0,6	2	1,0
	64	39,0	61	29,9
	164	100,0	204	100,0