

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-688

afsagt den 24. april 2026

KLAGER	[Klageren]	(1 voksen/2 børn)
REJSEARRANGØR Virk. nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Kalamaki, Grækenland. 5.6.-12.6.2025.	
PRIS	I alt 11.414,05 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende flytransport på udrejsen, navnlig pga. at klageren og dennes børn på hhv. 7 og 11 år trods børnenes alder ikke blev tildelt siddepladser ved siden af hinanden.	
KRAV	Kompensation på ”8000 kr. eller et passende beløb.”	
KLAGEGEBYR	5. september 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	26. januar 2026	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. december 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Kalamaki, Grækenland for 3 personer for perioden fra torsdag den 5. juni til torsdag den 12. juni 2025 med indkvartering i familieværelse med to værelser på [Hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Jeg rejste alene med mine børn på 7 og 11 år. I strid med rejseselskabets retningslinjer, blev jeg placeret langt væk fra mine børn på flyrejsen. Det skabte meget utryghed hos mig og mine børn. [Rejsearrangøren] erkender ikke, at der er begået fejl.”

Af ”Faktura” af 30. december 2024 vedhæftet rejsearrangørens mail til klageren med ordrebekræftelsen fremgår bl.a.:

” ...

Prisoversigt

...

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

...

Rejseoversigt

Beskrivelse	Antal	Værelsestype	Deltagere	af	[...]
Fly BLL – ZTH [flyselskab]	3	Economy	3	05-06-2025	[...]
...					
Fly ZTH – BLL [flyselskab]	3	Economy	3	12-06-2025	[...]

...

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-profil]. På flyvningen er de almene flyvebestemmelser af pågældende luftfartsselskab, som er offentliggjort på flyselskabets hjemmeside, gældende og accepterede.

...

[REJSEARRANGØRENS] REJSEBETINGELSER

Når du foretager en booking hos [rejsearrangøren], betyder det, at du accepterer [rejsearrangørens] vilkår og betingelser, flyselskabets, forsikringsselskabets og biludlejningsfirmaets betingelser samt betingelser for andre ekstraydelser, såfremt de er relevante for din booking. Vi henviser til siden med generelle betingelser, som du kan finde her: [rejsearrangørens hjemmeside]/om-[rejsearrangøren]/betingelser.

...

SÆDERESERVATION PÅ FLYREJSE

Hvis det er muligt at reservere sæde på din flyafgang, vil du modtage en e-mail med information om sædereservation senest 3 uger før afrejse.

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] eller [info-mailadresse].
 Reklamation efter hjemkomst skal altid foregå skriftligt.
 ...”

Af ”[Rejsearrangørens] betingelser” vedhæftet rejsearrangørens mail af 30. december 2024 til klageren med bekræftelsen på købet fremgår bl.a.:

”...
 Nedenstående regler og vilkår er udarbejdet i overensstemmelse med "Lov om pakkerejser", der gælder for rejser bestående af bl.a. flytransport og hotel. Vi beder dig desuden venligst læse afsnittet "Værd at vide om solrejser" eller "Værd at vide om skiferier" via [rejsearrangørens hjemmeside], som er en del af rejsevilkårene.
 ...”

I mail af 30. december 2024 til klageren fra rejsearrangøren fremgik endvidere bl.a.:

”...
 Du har booket en rejse, hvor en eller flere af flyvningerne er med [flyselskabet]. Vi sender dig derfor denne mail med information om de services, [flyselskabet] tilbyder til din flyrejse.
 ..
 Sædereservation
 Du har mulighed for at reservere sæder straks* efter booking af din rejse (dog tidligst d. 1. februar, hvis du har bestilt din rejse før februar) frem til 4 dage før afrejse via Paxport. Se guide til sædereservation her [link].
 * Der kan være en smule behandlingstid ved Paxport.
 ...
 Du kan læse mere om reglerne for flyrejser og finde svar på andre ofte stillede spørgsmål i vores "Spørgsmål & Kontakt" på vores hjemmeside.
 ...”

Af linket til rejsearrangørens hjemmeside med guide til sædereservation fra ovenstående mail til klageren af 30. december 2024 fremgik endvidere bl.a.:

”...
 Ja, når du skal flyve med [flyselskabet], har du mulighed for at reservere sæder på flyet (mod betaling).
 ...
 Hvordan reserverer jeg et sæde?
 ...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”Værd at vide” om ”Flyrejsen” fremgik på bestillingstidspunktet bl.a. følgende:

”...
 Flyselskaber
 ...

Det kan ikke garanteres, at rejsende på samme booking kan sidde ved siden af hinanden ombord på flyet. Hos nogle af flyselskaberne er der mulighed for at bestille sæder hjemmefra, hvilket vi anbefaler, hvis man gerne vil sidde sammen eller ønsker ekstra plads.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. juni 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende bl.a.:

”...

Vi er netop kommet hjem fra en skøn ferie, tak for det [...]

Vi havde dog en rigtig uheldig oplevelse i lufthavnen, da vi skulle afsted. Jeg rejste alene med mine piger på 7 og 11 år, og da vores boardingcards blev printet ud i lufthavnen, viste det sig, at jeg havde fået plads ret langt væk fra mine børn på flyet. Det troede jeg simpelthen ikke var muligt, når man rejser med mindreårige børn!

Lufthavnspersonalet var flinke, men kunne selvfølgelig ikke lave om på det, og vi fik af vide, at vi måtte prøve at bytte pladser med nogle på flyet. Mine børn var meget nervøse for om det kunne lade sig gøre, og det var to grædende piger jeg havde med ombord på flyet. Det var ganske bøvlet at få overtalt fremmede mennesker til at bytte pladser med os, men det lykkedes efter involvering fra flere venlige familier.

Det var en rigtig ærgerlig måde at starte ferien på og det fyldte en del for børnene under ferien, idet de var nervøse for, om de skulle sidde alene på hjemturen.

Jeg er meget ærgerlig og uforstående overfor, hvordan det kan lade sig gøre, at jeg får pladser så langt væk fra mine mindreårige børn. Jeg ser frem til at høre fra Jer, om det virkelig er en service, I kan stå inde for?

...”

I mail af 15. december 2025 til Ankenævnet har klageren endvidere anført:

”...

1. Jeg havde ikke forudbestilt/tilkøbt sæder på rejsen. Da jeg rejste alene med to mindreårige børn (7 og 11) var jeg af den klare overbevisning, at vi selvfølgelig blev placeret sammen. Efter oplevelsen på udrejsen, forsøgte jeg på ferien at reservere sæder til hjemrejsen, men det var for sent.

2. Jeg kontaktede i første omgang lufthavnspersonalet i Billund, som ikke kunne hjælpe. Med det samme vi kom ombord på flyet henvendte jeg mig til personalet og forklarede problemstillingen og spurgte om de ville hjælpe os med en løsning. De var på ingen måde hjælpsomme og bad os om at finde vores pladser, så flyet kunne komme afsted til tiden.

3. Jeg var yderst presset da jeg stod i flyet med to grædende piger og ikke kunne få hjælp fra personalet og jeg spurgte derfor de familier, der sad omkring os, om nogen af dem ville være søde at bytte pladser med os. Alle rejsende var virkelig søde og hjælpsomme, men ombytning skulle selvfølgelig ske, så de ikke selv blev spredt fra deres mindre børn. Det var et puslespil der skulle gå op og som jeg husker det, endte det med at 3-4 andre familier/grupper var inde over og byttede rundt på kryds og tværs. Flypersonalet hjalp ikke på noget tidspunkt, men skældte derimod ud og bad os flere gange om at sætte os ned, så flyet kunne komme afsted til tiden.

...

Jeg har svært ved at sætte tid på, men jeg vil gætte på at ombytningen har varet omkring 10 minutter. Vi endte med at sidde sammen.

4. Jeg har modtaget mails fra [rejsearrangøren], hvor de oplyser om muligheden for at reservere sæder. [...]

...

Der er på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at man skal reservere sæder for at være sikker på at sidde sammen med sine mindreårige børn, hverken i forbindelse med bestilling af rejsen eller i de efterfølgende mails. Hvis det var blevet korrekt oplyst, havde jeg naturligvis betalt ekstra for det. Derimod fremgår det af de oplysninger jeg tidligere har fremsendt til Jer, at både flyselskabet og [rejsearrangørens] egne retningslinjer er, at børn under 12 år bliver placeret sammen med forældrene. Det har [rejsearrangøren] selv skrevet i en mail til en anden mor, der var ombord på samme fly og havde samme udfordring med ikke at kunne sidde sammen med hendes børn (denne mail har hun sendt til mig og jeg har videresendt til Jer).

...

Om der er lovgivning eller ej, så har [rejsearrangøren] selvfølgelig selv interne retningslinjer, de skal rette sig efter, ellers kunne en 4-årig jo også blive placeret alene på et fly. Det er min opfattelse, at hverken [rejsearrangøren] eller flyselskabets retningslinjer er overholdt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 18. og 19. juni 2025 til rejsearrangøren og mail af 26. januar 2026 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på ”8000 kr. eller et passende beløb.”.

Rejsearrangøren gør i mail af 17. juni 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...

Du har helt ret. Det burde ikke være okay. Desværre er der ikke nogle - hverken nationale eller globale - regler for, hvorledes rejsende placeres i flyet, når der ikke er lavet sædereservation. Det betyder ikke, at vi ikke er imod det. Vi tager din henvendelse med videre til vores samarbejdspartner/flyselskabet, og beder dem tage til reference, hvor uheldigt det er, at mindreårige børn ikke placeres ved deres forældre.

Det er i disse tilfælde desværre flyselskabet, der har fuld råderet over placeringen, hvorfor vi også anbefaler i vores rejsevilkår, at der foretages sædereservation.

...”

I mail af 13. januar 2026 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...

Klager modtog den 30. december 2024 en direkte e-mail fra rejsearrangøren med information vedrørende flyrejsen, jf. bilag F. I e-mailen blev klager informeret om muligheden for at foretage sædereservation, samt om at reservation kunne foretages fra den 4. februar

2025. E-mailen indeholdt desuden et link til bestilling af sæder samt et link til en vejledning til, hvordan reservationen foretages, se bilag G

De to efterfølgende e-mails, som klager ligeledes henviser til, jf. bilag H og I, var opfølgende informationsmails udsendt som følge af en mindre forsinkelse i åbningen af sædereservationerne. Bilag H inkluderer ydermere endnu et link direkte til vejledning om, hvordan sædereservation foretages. Det bemærkes i den forbindelse, at denne forsinkelse ikke har haft nogen praktisk betydning for klager, idet klager, som selv nævnt i bilag 10, ikke selv har forsøgt at foretage en sædereservation. Klager modtog dermed i alt tre separate e-mails direkte til sin e-mailadresse med information om muligheden for at reservere sæder.

På side 1 i bilag E, [Rejsearrangørens] betingelser, henvises der endvidere til [rejsearrangørens] rejsevilkår ”Værd at vide om din charterferie”, fremlagt som bilag J. Disse rejsevilkår udgør en integreret del af [rejsearrangørens] samlede aftalegrundlag, og klager blev således gjort bekendt med indholdet heraf via henvisningen i betingelserne, som blev fremsendt på et varigt medie.

På side 7 i ”Værd at vide om din charterferie”(Bilag J) under afsnittet Flyrejsen, fremgår det, at rejsende på samme booking ikke kan garanteres pladser ved siden af hinanden ombord på flyet. Det oplyses samtidig, at der hos visse flyselskaber er mulighed for at forudbestille sæder mod betaling, hvilket anbefales, såfremt man ønsker at sidde sammen.

Der fremgår ingen steder i de nævnte vilkår særlige regler eller undtagelser relateret til alder. På den baggrund stiller [rejsearrangøren] sig undrende over for, at klager har antaget, at ovenstående alene skulle gælde for bestemte aldersgrupper. I den forbindelse undrer [rejsearrangøren] sig endvidere over, at klager ikke har taget direkte kontakt til os via vores kontaktplatforme, såfremt ovenstående information gav anledning til tvivl i forhold til aldersforhold.

...

Der foreligger ikke særskilte regler eller retningslinjer formidlet af rejsearrangøren vedrørende placering af børn under 12 år, herunder oplysninger om, at børn under 12 år, ikke måtte placeres alene. Sådanne oplysninger fremgik hverken af rejsearrangørens hjemmeside eller af det informationsmateriale, der blev fremsendt til klageren forud for afrejse, ligesom dette heller ikke blev kommunikeret direkte til klageren.

...

Der foreligger ingen kommunikation mellem klageren og rejsearrangøren før rejsen vedrørende sædeplacering, ej heller under rejsen. Klageren rettede ikke henvendelse til rejsearrangøren med spørgsmål, undren eller anmodninger i relation til sæder/pladser, hverken før afrejse eller under opholdet.

Første henvendelse fra klageren, angående reservation af sæder, blev modtaget den 13. juni, dvs. dagen efter hjemkomst, hvor klageren oprettede en officiel klage.

...

Her bemærkes det, at klager flere gange oplyser, herunder også i bilag 10, at klager og medrejsende fik tildelt sæder ved siden af hinanden efter en rokade i flyet. [Rejsearrangøren] afviste derfor først kravet om kompensation, da det påklagede forhold ikke havde været en realitet, idet klager og medrejsende faktisk blev placeret ved siden af hinanden. Vi som rejsearrangør vurderede derfor at der således ingen dokumenteret mangel, i denne forbindelse, forelå.

Efterfølgende, og som et forsøg på at indgå et forlig, valgte [rejsearrangøren] at tilbyde ulempegodtgørelse pr. Person på rejsen. Dette tilbud blev fremsat for at finde en mindelig løsning, men blev afvis af klager som ses på side 8 i Bilag K.

...

[Rejsearrangøren] anvendte som rejsearrangør ikke såkaldte "family seating"-procedurer, og vi havde heller ingen oplysninger om, at en sådan ordning blev tilbudt eller automatisk anvendt af det pågældende flyselskab. Der blev således ikke aktiveret nogen "family seating"-procedure på den omhandlede booking.

...

[Rejsearrangøren] havde ikke mulighed for at afhjælpe de påklagede forhold, da klager først reklamerede efter endt ferie og dermed ikke overholdt reklamationsbetingelserne.

...

Det bemærkes, at klagers bilag 03 dokumenterer den oprindeligt tildelte sædeplacering forud for rokaden. Klager blev tildelt sæderne 29E, 29F og 25C, hvilket indebærer en afstand på tre sæderækker. Denne afstand kan efter [rejsearrangørens] opfattelse ikke godtgøre, at børnene var placeret alene, eller at vi ikke har efterlevet vores omsorgspligt. Det skal endvidere fremhæves, at klager både på ud- og hjemrejse endte med at sidde på samme række, hvilket fremgår af klagers bilag 10 samt mailkorrespondancen mellem klager og rejsearrangøren, jf. bilag K.

...

Dernæst mener [rejsearrangøren] ikke, at klagers bilag 04 kan tillægges relevans i sagen. Bilaget fremstår som en AI-genereret oversigt og kan ikke anses for dokumentation fra en troværdig eller officiel kilde.

...

Bilag 04 anfører alene, at børn under 12 år skal ledsages af en voksen og indebærer ikke en garanti for sædeplacering ved siden af denne.

I bilag 05 bemærkes det, at klager påstår, at rejsearrangøren henviser til andre retningslinjer. Vi ønsker at gøre opmærksom på, at der er tale om en separat sag, og at sager vurderes individuelt. Vi finder derfor ikke bilaget relevant for denne sag.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 18., 19. og 20. juni 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ikke havde lavet sædereservationer inden afrejsen.

Ankenævnet finder, at rejsearrangøren hverken i aftalen om købet af pakkerejsen, på rejsearrangørens hjemmeside eller ved anden form for tilsikring havde lovet eller stillet klageren i udsigt, at familien, uanset børnenes alder på hhv. 7 og 11 år, ville få siddepladser i flyet ved siden af hinanden uden sædereservation.

På denne baggrund, og da klageren, ved at henvende sig til andre rejsende i flyet, fik ændret siddepladser, så familien kom til at sidde sammen under flytransporten, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren gør rejsende opmærksom på, at der skal foretages sædereservation også for børn, hvis rejsedeltagerne vil være sikker på siddepladser ved siden af hinanden.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand