

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-719

afsagt den 24. april 2026

KLAGER	[Klageren] v/[fuldmagtshaver]	(1 person)
REJSEARRANGØR CVR-nr.:	[Rejsearrangøren] [...]	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 8.9.-15.9.2025.	
PRIS	I alt 17.664 kr. (5 personer) I alt 3.532,80 kr. (1 person)	
KLAGEN ANGÅR	Opkrævning af gebyr for indrejse i Tyrkiet som følge af manglende oplysning om destinationslandets krav om passets gyldighedsperiode på mindst 150 dage fra indrejse inden aftalens indgåelse.	
KRAV	Erstatning af udgiften på 1.366,70 kr., som de tyrkiske myndigheder opkrævede for indreisen.	
KLAGEGEBYR	16. september 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	27. januar 2026	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.366,70 kr. til [Klageren] /v [fuldmagtshaver] samt renter fra den 16. september 2025. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 44.500 kr. plus moms, i alt 55.625 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klagerens medrejsende købte den 15. maj 2025 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 5 personer for perioden fra mandag den 8. september til mandag den 15. september 2025 med indkvartering i 3-værelses lejlighed på [hotel 1]. Uden forplejning.

Klagen omfatter 1 person.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke havde oplyst om Tyrkiets krav om, at indrejsendes pas skal være gyldigt i mindst 150 dag ved indreisen. Ved ankomsten til lufthavnen i Tyrkiet blev klageren stoppet af det tyrkiske politi, da klagerens pas kun var gyldigt i 141 dage og dermed ikke opfyldte landets krav om passets gyldighedsperiode. Som følge heraf blev klageren opkrævet et beløb af de tyrkiske myndigheder for indreisen i landet.

Af rejsearrangørens mail af 15. maj 2025 med emnet "Faktura og bekræftelse booking..." til klageren fremgår bl.a.:

"...

7. HUSK GYLDIGT PAS

Det er dit ansvar at have de korrekte dokumenter med på rejsen, såsom gyldigt pas, rejse-dokumenter og eventuelt visum. Kontroller venligst i god tid, hvilke dokumenter der er nødvendige for dit rejsemål.

8. VILKÅR OG BETINGELSER

For rejsen gælder [rejsearrangørens] "Vilkår og betingelser", som du har fået tilsendt. Du kan også læse rejsebetingelserne online på vores hjemmeside via dette link: [rejsearrangørens hjemmeside]/vilkår-og-betingelser. Når du betaler depositum og/eller hele rejsens pris, accepterer du vores vilkår og betingelser.

..."

I "Almindelige bestemmelser og vilkår" vedhæftet bookingbekræftelsen fremgår bl.a.:

"...

Pkt. 7 – Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsearrangøren eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter.

...

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejseformaliteter forud for eller under selve rejsen.

Oplysninger udover hvad der er givet af rejsearrangøren, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Serum instituttet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Serum instituttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsearrangøren kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas m.v., medmindre manglen skyldes dokumenterbar fejlinformation fra rejsearrangøren.
 ...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”Pas og visum” fremgik på bestillingstidspunktet ifølge rejsearrangøren bl.a.:

”...
 Det er altid dit eget ansvar at have gyldigt pas og visum. Har du ikke et gyldigt pas og visum, kan du afvises i lufthavnen. Børn skal ligeledes have deres eget gyldige pas samt deres eget visum, hvis rejsemålet kræver visum for indrejse.
 Det er dit eget ansvar at undersøge, om der er visumpligt i det land, du rejser til. Du skal derfor selv kontakte det pågældende lands ambassade for at få oplyst, hvorvidt visum er nødvendigt.
 Kontroller i god tid, at passet er gyldigt i hele rejseperioden. Nogle lande har restriktioner om passets gyldighedsperiode, som kan trække sig op til 6 måneder efter din hjemkomst (bl.a. Tyrkiet).
 ...
 Der er behandlingstid på anskaffelse af både pas og visum. Vi anbefaler derfor at ansøge i god tid.
 ...”

Af det danske Udenrigsministeriums hjemmeside under ”Danmark i Tyrkiet” og ”Rejse og ophold”, fremsendt til Ankenævnet af rejsearrangøren i forbindelse med sagsbehandlingen, fremgår bl.a.:

”...
PAS OG VISUM TIL TYRKIET
 Danske statsborgere kan indrejse i Tyrkiet og opholde sig i landet i op til 90 dage inden for en 180-dages periode uden visum. Husk at dit pas skal være gyldigt mindst 150 dage fra den dag du indrejser - ellers vil du blive afvist ved indreisen.
 ...
PASSETS GYLDIGHED
 Fra 1. januar 2015 skal alle udlændinge, der ønsker at indrejse i Tyrkiet, have et pas der er gyldigt mindst 60 dage efter udløbet af deres visumfri periode, visum eller opholdstilladelse. Hvis du er dansk statsborger, skal dit pas derfor være gyldigt 150 dage (90 dages visumfri periode + 60 dage, ca. 5 måneder) fra den dag, du indrejser i Tyrkiet.
 Hvis dit pas er gyldigt i kortere tid, vil du blive afvist ved ankomsten til Tyrkiet – og du vil blive returneret med førstafgående fly til Danmark.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. september 2025 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende bl.a.:

”...
 Ubehagelig oplevelse

Mit pas er ikke udløbet før ultimo januar 26.

For at jeg må komme ind i Tyrkiet skal jeg betale ca. 1.400 kr. [...]

Jeg spurgte politiet i DK og de oplyser til mig, at det er ved indtjekning ved udrejse fra DK, at jeres personale der skal holde øje med om passet er gyldig.

Der laves kontrol af pas ved indtjekning og udlevering af boarding card plus når vi bliver sendt ud til flyet.

Jeg var ikke den eneste der måtte opleve samme behandling.

Ingen havde påpeget dette som politiet i Tyrkiet siger.

Havde jeres indtjekningspersonale bare gjort dette, kunne jeg have fået det danske politi til at stemple mit pas som værende ok for indrejse i Tyrkiet.

Denne godkendelse var jfr. Tyrkiet ok for indrejse, men ingen bemærkninger fra jeres indtjekning.

Jeg føler en dårlig behandling og anmoder om at få udgiften jf. bilag dækket (ca 1.400 kr) ...”

I mail af 24. januar 2026 til Ankenævnet har klageren endvidere anført bl.a.:

”...

Ved indtjekning i Aalborg lufthavn den 8. september 2025 kl. 17:15 kigger personalet fra [rejsearrangøren] på passet (udleverer boardingpas). Her oplyser de ikke noget om det ikke var gyldigt.

Ved paskontrol (DK politiet) den 08.09 2025 kl. ca. 18:45 kontrollerede de også om passet var gyldig til rejse ind i Tyrkiet.

Her blev det sagt ok for passet.

Ved afgang kl. ca. 19:00 til flyet - kontrollerede personalet igen passet og boardingbillet.

De godkendte det som værende gyldig efter de tyrkiske regler. Her burde de have sagt ikke gyldigt.

Ankommer til Tyrkiet de. 09.09.25 kl. ca. 00:35 og ved paskontrol blev jeg straks ført væk og ind på politiets kontor.

Her blev jeg bedt om at betale 7.882,70 Tyrkiske lire (bilag 2) 1.366,70 kr. (bilag 3) da mit pas ikke var gyldig.

Der manglede 8 dage i det halve år, som politiet sagde grunden var til jeg måtte betale.

De oplyste bare at jeg skulle betale ellers måtte jeg forlade landet og selv betale hjemrejse - der var ingen adgang.

De oplyser endvidere, såfremt det danske politi havde stemplet ok i mit pas havde det været gyldig for indrejse i Tyrkiet.

Straks samme dag kontaktede jeg det danske politi, der oplyser til mig

Det er [rejsearrangørens] personale der har ansvaret ved indtjekning og adgang på flyet, for at passet er gyldig. Ingen af deres personale har påtalt at passet ikke var gyldig.

Politiet oplyser videre, at såfremt [rejsearrangørens] personale havde sagt, at passet ikke var gyldig, så kunne det danske politi have givet stemplet i mit pas inden flyvning.

Samme som de tyrkiske politi oplyser.

Pas.

Kontaktede [rejsearrangørens] kundeservice, der oplyste ud fra de data jeg gav, mit pas udløber 28.01.26, (bilag 4) ikke noget om, at passet ikke var gyldig.

De henviste til rejsebeskrivelsen.

Punkt 7, pas

Står man skal have et gyldig pas.

Mit udløber først 28.01.26. Derfor er gyldig pas.
 Der står ikke under punkt 7, at der skal fra indrejse være 150 dage
 Når det ikke står anført I [rejsearrangørens] rejsebeskrivelse samt oplysning fra kundeservice, har jeg af gode grunde ikke undersøgt det nærmere.
 Jeg stolede på de oplysninger jeg fik af [rejsearrangørens] kundeservice.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. september 2025 til rejsearrangøren og mails af 18. september 2025 og 26. januar 2026 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgiften på 1.366,70 kr., som de tyrkiske myndigheder opkrævede for indreisen.

Rejsearrangøren gør i mail af 16. september 2025 til klageren bl.a. gældende:

”...
 Vi er kede af, at du har oplevet problemer i forbindelse med paskontrollen, og vi forstår, at situationen har været frustrerende.
 Vi vil dog gerne understrege, at det altid er gæstens ansvar at sikre, at pas og visumoplysninger lever op til det gældende lands krav på afrejsetidspunktet. I Tyrkiet skal dit pas eksempelvis være gyldigt i mindst 150 dage efter hjemkomst. Dette kan ikke sammenlignes med Spanien, da der inden for EU gælder andre regler.
 Du godkender også vores betingelser, hvor det tydeligt fremgår, at det er gæstens eget ansvar at have styr på pasregler. I normale omstændigheder ville du enten være blevet afvist i Danmark eller blevet sendt tilbage i Tyrkiet, så det at du har fået lov til at betale et mindre beløb for at komme ind, er heldigt.
 Vi kan derfor desværre ikke imødekomme en refundering eller tilbyde en voucher i denne situation.
 ...”

I mail af 26. januar 2026 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...
 Alle rejsedokumenter (Bilag M, N, P, Q, R, S, T) blev før afrejse sendt til den rejseansvarlige. [Rejsearrangøren] var første gang i kontakt med klager den 15. September 2025 – se Bilag B.
 Klager blev ved ankomst til Gazipasa Lufthavn, Tyrkiet opkrævet betaling for indrejse i Tyrkiet. Vi må gå ud fra at dette skyldtes, at klagers pas ikke opfyldte de tyrkiske myndigheders regler for pas, selvom vi aldrig tidligere har hørt, at man kan betale sig fra at omgås den tyrkiske lovgivning på dette område. Det har ikke været muligt at indhente en rapport fra paspolitiet i Gazipasa Lufthavn, Tyrkiet.
 Vi skal understrege, at det til enhver tid er den rejsendes eget ansvar at pas og evt. visum er gyldigt og opfylder kravene på de enkelte rejsemål.
 Rejsen blev bestilt online på vores hjemmeside. Straks efter bestilling modtog den rejseansvarlige en faktura og ordrebekræftelse pr. e-mail (Bilag M). Her fremgik følgende:
 [Citat]

På den til klager fremsendte ordrebekræftelse (Bilag M) og faktura (Bilag R) fremgik ligeledes følgende:

[Citat]

Vilkår og betingelser i sin fulde ordlyd var vedhæftet ovenstående mail (Bilag N).

I pkt. 7 fremgår følgende:

[Citat]

Informationer omkring pas, visum etc. ved indrejse i Tyrkiet kunne findes på vores hjemmeside [...], afsnittet ”Pas og visum” (Bilag O):

[Citat]

(Se evt. Bilag U for Udenrigsministeriets hjemmeside vedr. pas og visum til Tyrkiet.)

Klager skriver i sin mail af 15. september 2025 (Bilag B) at hun ikke var opmærksom på, at hendes pas skulle være gyldigt i 150 dage ved indrejse til Tyrkiet. Jf. UM og de tyrkiske myndigheder skal danske pas være gyldige i mindst 150 dage ved indrejse til Tyrkiet (2025) - se Bilag U. Klager rejste den 8. september 2025 - hendes pas udløb den 28. januar 2026, altså mindre end 150 dage før indrejse.

Vi kan ud fra klagers mails forstå, at klager mener, at det er [rejsearrangørens] personale der står for checkin i Aalborg Lufthavn. Det er ikke korrekt. Det er ikke [rejsearrangørens] personale der foretager checkin i lufthavnen – dette varetages af flyselskabets handlingsselskabs personale, i dette tilfælde Aalborg Lufthavns Ground Handling. Det er deres ansvar at sikre sig, at alle passagerer rejser med gyldigt pas / pas der overholder de gældende regler for det land der rejses til. De har derfor bemyndigelse til at afvise passagerer ved checkin, også selvom der evt. er foretaget online checkin inden afrejse. [Rejsearrangøren] har ikke indflydelse på dette, og kan ikke drages til ansvar herfor.

Vi skal understrege, at klager under normale omstændigheder ville være blevet afvist ved checkin, da passet ikke overholdt de gældende regler for indrejse i Tyrkiet, og vi står uforstående overfor, at klager fik lov til at rejse ud af Danmark – og endnu mere uforstående overfor, at klager fik lov til at rejse ind i Tyrkiet (mod betaling ved ankomst), da de tyrkiske pas-myndigheder i realiteten skulle have nægtet klager indrejse i Tyrkiet, og klager i så fald ville være blevet sendt retur til Danmark med først mulige fly, på egen regning. At klager et par uger tidligere havde rejst til Spanien uden problemer (Bilag F) er sagen uvedkommende, da andre regler er gældende ved indrejse i Spanien. I Bilag F skriver klager desuden, at hun ”ikke kender de regler som Tyrkiet arbejder med”.

...

Vi kan ud fra ovenstående ikke imødekomme klagers krav om refundering af DKK

1.400.-.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 16. september 2025 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ved ankomsten til lufthavnen i Tyrkiet blev opkrævet et beløb svarende til 1.366,70 kr. for at få lov til at rejse ind i Tyrkiet, da klagerens pas ikke opfyldte landets krav om, at passet skal være gyldigt mindst 150 dage fra indrejsen til Tyrkiet.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren burde have været nægtet afrejse fra Aalborg Lufthavn mod Tyrkiet den 8. september 2025, da klagerens dan-

ske pas ikke opfyldte destinationslandets krav om passets gyldighedsperiode på mindst 150 dage fra indreisen i Tyrkiet.

Det bemærkes, at rejsearrangøren hæfter for sine underleverandørers fejl herunder også eventuelle handlingsselskaber, der skal tjekke, om rejsende med danske pas overholder destinationslandets paskrav – herunder eventuelle krav til passets gyldighed ved indreisen – inden den rejsendes adgang til flyet, selv om rejsearrangøren intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Rejsearrangøren har under sagens behandling i Ankenævnet ikke bestridt klagerens påstand om, at hvis "... personale havde sagt, at passet ikke var gyldig, så kunne det danske politiet havde givet stemplet i mit pas inden flyvning. Samme som de tyrkiske politi oplyser", således at klageren inden afreisen kunne have fået udstedt et dansk provisorisk pas (nødpas) i Aalborg Lufthavn, som godkendes af de tyrkiske myndigheder.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsearrangøren i det konkrete tilfælde må bære risikoen for, at de tyrkiske myndigheder valgte at opkræve klageren et gebyr for indreisen i Tyrkiet.

Da rejsearrangøren er erstatningsansvarlig for klagerens økonomiske tab som følge af forløbet, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning af udgiften til indrejse i Tyrkiet på 1.366,70 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 44.500 kr. plus moms, i alt 55.625 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.366,70 kr. til [Klageren] /v [fuldmagtshaver] samt renter fra den 16. september 2025. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 44.500 kr. plus moms, i alt 55.625 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand