

København 3. marts 2026

Rejsebrancheforening: Pakkerejsende er bedre stillet – rejsebureauerne har pligt til at hjælpe gæsterne

De seneste døgns voldsomme begivenheder i Mellemøsten har stor indvirkning på danskernes ferier og forretningsrejser. Lukket luftrum og aflyste afgangsbetyder, at mange danskere i øjeblikket er strandet rundt omkring i verden. Dertil kommer de mange tusinde danskere, som i de kommende dage og uger skal ud at rejse. Gæster, der har købt en pakkerejse hos et rejsebureau, er imidlertid væsentligt bedre stillet end rejsende, der selv har sammensat deres rejse og kun købt en flybillet. Det understreger brancheforeningen REJS, der organiserer danske rejsebureauer.

”Hvis man har købt en pakkerejse, har rejsearrangøren efter loven pligt til at yde omsorg og sørge for at bringe de rejsende hjem i god ro og orden. Den forpligtelse gælder, uanset at situationen skyldes force majeure,” siger Jakob Hahn, advokat og branchedirektør i REJS.

Loven fastsætter ikke en præcis tidsgrænse for, hvor længe en rejsende må vente på hjemtransport. Efter praksis må den rejsende i helt ekstraordinære situationer væbne sig med tålmodighed og acceptere at vente flere dage, afhængigt af de konkrete muligheder for transport.

”Der er i øjeblikket rift om flybilletterne mange steder i verden. Rejsebureauerne skal ombooke gæsterne til ledige afgang, også på andre flyselskaber, uden ekstra omkostninger for gæsterne. Forpligtelsen er imidlertid ikke ubegrænset, men omfatter rimelige meromkostninger for en tilsvarende hjemrejse som den annullerede. Det arbejder rejsebureauerne i døgndrift på lige nu. Og på trods af force majeure-situationen, skal rejsebureauerne desuden betale gæsternes overnatning i op til tre døgn, hvis man ikke kan komme hjem med det samme. Ved ophold udover de tre døgn skal gæsterne selv betale hotel, men rejsebureauet skal stadig hjælpe med at finde passende indkvartering,” siger Jakob Hahn.

Gæster uden rejsebureau er på egen hånd

Kontrasten er stor til de rejsende, der selv har købt flybilletter direkte hos selskaberne. Her gælder EU's flypassagerforordning (261/2004) nemlig ikke, hvis man flyver fra lande uden for EU med ikke-europæiske selskaber som f.eks. Qatar Airways eller Emirates. Det betyder, at EU-reglerne om ombooking til andre flyselskaber, hotel og forplejning altså ikke gælder for sådanne hjemrejseflyvninger. Den rejsende er derfor henvist til flyselskabets egne betingelser, og man har som udgangspunkt ikke krav på at blive ombooket på andre flyselskaber.

”Når man selv har booket sin flybillet, er man i langt højere grad på egen hånd. Flyselskabernes transportforpligtelse er i praksis suspenderet, så længe luftrummet er lukket. Har man derimod købt en pakkerejse, har man et rejsebureau, der både har en juridisk forpligtelse og et praktisk beredskab klar til at hjælpe. Det gør en meget stor forskel i en krisesituation som denne,” forklarer Jakob Hahn.

Afvent rejsebureauets meldinger

Danskere, der rejser i de kommende uger, bør afvente mere information fra deres rejsebureau. Hvis Udenrigsministeriet ændrer rejsevejledningen til orange for en destination, kan det efter loven give den rejsende ret til at afbestille en pakkerejse uden gebyr. Rejsearrangøren har dog ret til at vente med at tilbyde gratis afbestilling til tæt på afrejsetidspunktet, da situationen potentielt kan nå at ændre sig til det bedre inden afrejse.

Har man kun booket en flybillet, er der derimod ikke nogen generelle regler, der giver ret til gebyrfri afbestilling, hvis luftrummet er åbent. Det gælder i øvrigt også selvom Udenrigsministeriet fraråder rejser til destinationen.

”Vores klare anbefaling er, at man holder sig orienteret via sit rejsebureau og undlader at træffe forhastede beslutninger. Situationen udvikler sig hurtigt. Lige nu er fokus først og fremmest på at hjælpe de strandede kunder. Rejsende, der først skal af sted om nogle uger, vil blive kontaktet direkte af deres rejsebureau, hvis deres rejse bliver berørt af den nuværende situation,” siger Jakob Hahn.

For yderligere oplysninger kontakt advokat og branchedirektør Jakob Hahn, 3070 4953, 3374 6687 eller jakob@rejs.dk.