

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERRET

Praksisoversigt over pakkerejser – arrangørens ansvar, afbestilling og insolvensbeskyttelse

Arrangørens ansvar, afbestilling og insolvensbeskyttelse efter pakkerejsedirektivet

Version 2 Opdateret 27. jun. 2026 14 afgørelser · 2019-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer (lov nr. 1666 af 26. december 2017) gennemfører pakkerejsedirektivet (EU) 2015/2302 og regulerer forbrugerens retsstilling ved køb af pakkerejser. Loven pålægger rejsearrangøren et objektivt ansvar for leveringen af pakkerejsen, giver den rejsende ret til gebyrfri afbestilling ved uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og sikrer insolvensbeskyttelse via Rejsegarantifonden. EU-Domstolen har – særligt i kølvandet på covid-19-pandemien – afsagt en række principielle domme, der præciserer rækkevidden af den rejsendes rettigheder, herunder retten til prisnedsættelse uanset årsag, kravet om kontant refusion og insolvensgarantiens udvidede dækning.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Rejsearrangøren er objektivt ansvarlig for leveringen af alle rejseydelser i pakkerejsen, uanset om ydelserne leveres af tredjemand.
- 02** Den rejsende har ret til forholdsmæssigt prisafslag for enhver periode, hvor en mangel har foreligget – uanset om manglen skyldes force majeure, pandemi eller myndighedsrestriktioner – med den eneste undtagelse, at manglen kan tilskrives den rejsende selv.
- 03** Ved uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder på destinationen eller i umiddelbar nærhed kan den rejsende afbestille pakkerejsen gebyrfrit med krav på fuld refusion senest 14 dage efter opsigelsen.
- 04** Officielle rejseadvarsler har stor bevisværdi, men er ikke en nødvendig betingelse for at påberåbe sig uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.
- 05** Vurderingen af uundgåelige omstændigheder skal foretages på opsigelsestidspunktet ud fra en gennemsnitsrejsendes perspektiv, og personlige forhold som alder og helbred kan inddrages.
- 06** Omstændigheder, der allerede var kendt ved aftalens indgåelse, kan som hovedregel ikke påberåbes, medmindre de efterfølgende har undergået en væsentlig udvikling.
- 07** Refusion af betalinger ved afbestilling skal ske kontant – værdibeviser opfylder ikke direktivets krav, og arrangøren kan ikke suspendere 14-dages fristen under en pandemi.

- 08** Insolvensgarantien via Rejsegarantifonden dækker refusionskrav, der er opstået ved gyldig opsigelse inden rejsearrangørens insolvens – ikke kun tilfælde, hvor rejsen ikke gennemføres som direkte følge af konkursen.
- 09** Juridiske personer, herunder nonprofitorganisationer, der handler på vegne af fysiske rejsende, er omfattet af begrebet 'rejsende' og nyder insolvensbeskyttelse.
- 10** Erstatningsansvaret kan begrænses ved aftale til minimum tre gange pakkerejsens pris, men begrænsningen gælder ikke personskade eller skade forvoldt forsætligt eller uagtsomt.
- 11** Rejsearrangøren hæfter for handlinger begået af hotelansatte under pakkerejsen – en hotelmedarbejder er ikke en uafhængig tredjepart, der fritager arrangøren.
- 12** En passager, der har krav på refusion hos rejsearrangøren efter pakkerejseloven, kan ikke tillige kræve refusion af flyselskabet efter forordning 261/2004.
- 13** Ved alvorlige mangler, der gør pakkerejsens formål meningsløst, kan prisnedsættelsen svare til fuld refusion, selv om den rejsende faktisk har benyttet en del af opholdet.
- 14** Pakkerejselovens regler er ufravigelige til skade for den rejsende.

§ 1 Lovgrundlag: pakkerejseloven og direktivet

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer (lov nr. 1666 af 26. december 2017, i kraft 1. juli 2018) erstattede den tidligere pakkerejselov fra 1993 og gennemfører [pakkerejsedirektivet \(EU\) 2015/2302](#) i dansk ret. Direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv, hvilket betyder, at medlemsstaterne ikke kan indføre strengere eller mere lempelige regler end direktivets, jf. [direktivets artikel 4](#).

Lovens [§ 1](#) fastlægger anvendelsesområdet: loven gælder for pakkerejser, der udbydes eller sælges til rejsende af erhvervsdrivende, og for sammensatte rejsearrangementer formidlet til rejsende. Erhvervsrejser er omfattet, medmindre de købes på grundlag af en generel aftale om forretningsrejser. Lovens regler er ufravigelige til skade for den rejsende.

Forarbejderne til lovens [§ 1](#) angiver, at der i modsætning til den tidligere pakkerejselov ikke længere kan foretages en samlet, konkret vurdering af karakteren af foreningers salg af rejser – i stedet skal tre kumulative betingelser (lejlighedsvist, nonprofit og begrænset kreds) alle være opfyldt, for at en rejse falder uden for loven. Hovedsigtet er at sikre, at fx sportsklubber kan arrangere lejrskoler uden at blive omfattet.

En pakkerejse defineres i lovens [§ 3](#) som en kombination af mindst to forskellige rejseydelser (transport, indkvartering, biludlejning eller andre turistydelser), der sælges eller udbydes samlet. Det dogmatiske fundament for pakkerejsbegrebet blev grundlagt i [Betænkning nr. 1240/1992 om pakkerejser](#), som forberedte gennemførelsen af det oprindelige pakkerejsedirektiv 90/314/EØF.

Den 29. april 2026 vedtog EU direktiv (EU) 2026/1024, der ændrer pakkerejsedirektivet med henblik på styrket insolvensbeskyttelse, præcisering af voucherreglerne og nye regler om refusionsordninger ved masseaflysninger – erfaringer udsprunget af covid-19-pandemien. Direktivet skal gennemføres i dansk ret.

LOV

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 1

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 3

§ 2 Arrangørens objektive leveringsansvar

Lovens § 21 fastslår, at rejsearrangøren er ansvarlig for leveringen af alle rejseydelser i pakkerejsen, uanset om ydelserne skal leveres af arrangøren selv eller af tredjemand (hoteller, flyselskaber, lokale operatører). Forarbejderne understreger, at bestemmelsen viderefører det objektiverede ansvar fra den tidligere pakkerejselov, hvor arrangøren ikke kan afvise afhjælpning under henvisning til, at en anden erhvervsdrivende skal levere ydelsen.

EU-Domstolen har i [C-578/19 \(Kuoni Travel\)](#) præciseret rækkevidden af dette ansvar. Sagen omhandlede et seksuelt overgreb begået af en hotelmedarbejder mod en rejsende under en pakkerejse til Sri Lanka. Domstolen fastslog, at en hotelansat ikke er en »tjenesteyder, der ikke har forbindelse med leveringen af de rejseydelser, der er indeholdt i aftalen«, og at arrangøren derfor ikke kunne påberåbe sig ansvarsfritagelsen for uvedkommende tredjemand:

Rejsearrangørens pligter omfatter ikke kun de udtrykkeligt nævnte ydelser, men også de hermed forbundne forpligtelser, som følger af målet med aftalen.

Domstolen lagde vægt på, at pakkerejsens formål – ferie og afslapning – forudsætter et sikkert opholdssted, og at hotellets medarbejdere handler inden for rammerne af de ydelser, arrangøren har forpligtet sig til at levere.

På nationalt plan gennemfører lovens § 32 desuden regler om formidlerens ansvar, hvorefter formidleren i visse tilfælde hæfter på lige fod med arrangøren.

LOV

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 21

Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 32

PRAKSIS EU-Domstolen · Rejsearrangørs ansvar for overgreb begået af hotelansatte under pakkerejser (Sag C-578/19) 18.03.2021

§ 3 Afhjælpning, prisafslag og hæveadgang ved mangler

Når en pakkerejse er mangelfuld, har den rejsende efter lovens § 23 krav på, at arrangøren afhjælper manglen, medmindre det er umuligt eller ville påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger. Forarbejderne præciserer, at dette udgør en udvidelse i forhold til den tidligere pakkerejselov, idet arrangøren ikke længere kan undlade afhjælpning under henvisning til »væsentlig ulempe«, men kun under henvisning til umulighed.

En ny ret indført ved loven er den rejsendes mulighed for selv at afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter refunderet, hvis arrangøren ikke afhjælper inden en rimelig frist (§ 23, stk. 2). Det er eksempelvis tilfældet, hvor den rejsende må tage en taxa for at nå et fly, fordi en bus organiseret af arrangøren er forsinket.

Den rejsende har efter § 27 ret til forholdsmæssigt prisafslag for enhver periode, hvor en mangel har foreligget – uanset om manglen ender med at blive afhjulpet. Bevisbyrden for, at manglen skyldes den rejsendes egne forhold, påhviler arrangøren.

Ved væsentlige mangler, der påvirker pakkerejsen grundlæggende, kan den rejsende hæve aftalen efter § 25 og kræve tilbagebetaling med fradrag af den værdi, rejsen har haft. Forarbejderne anfører, at hvis rejsen har været »totalt forfejlet«, skal der ikke ske fradrag overhovedet.

EU-Domstolen har i C-469/24 bekræftet, at prisnedsættelsen efter direktivets artikel 14, stk. 1, kan svare til fuld refusion, når manglerne er så alvorlige, at pakkerejsen objektivt har mistet sit formål:

[Den passende nedsættelse af prisen] kan svare til en fuld refusion af den pågældende pakkerejsses pris, når denne mangel er så alvorlig, at denne pakkerejse, henset til dens formål, objektivt set ikke længere er i nævnte rejsendes interesse.

Sagen omhandlede et femstjernet all-inclusive hotel i Albanien, hvor myndighedernes nedrivning af swimmingpools og strandpromenade ødelagde opholdets forudsætninger.

LOV

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 23](#)

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 25](#)

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27](#)

PRAKSIS

EU-Domstolen · Ret til fuld refusion ved alvorlige mangler ved pakkerejser og fortolkning af ansvarsfritagelse ved tredjemands handlinger

23.10.2025

§ 4 Prisnedsættelse ved covid-19-restriktioner – objektiv vurdering

EU-Domstolens dom i C-396/21 (12. januar 2023) er en af de mest principielle afgørelser om pakkerejselovens mangelsbegreb. Sagen vedrørte en pakkerejse til Gran Canaria i marts 2020, hvor spanske sundhedsmyndigheders restriktioner medførte lukning af strande, udgangsforbud og aflysning af hotellets pools og aktiviteter. Rejsearrangøren FTI Touristik afviste ansvar med henvisning til, at restriktionerne udgjorde en »almindelig hverdagsrisiko«.

Domstolen fastslog, at prisnedsættelsesretten er rent objektiv:

Konstateringen af en mangel er objektiv, for så vidt som den kun indebærer en sammenligning af de tjenesteydelser, der indgår i den pågældende rejsendes pakkerejse, og dem, der faktisk leveres til denne.

Afgørende er alene forskellen mellem det aftalte og det leverede. Årsagen til manglen – herunder en verdensomspændende pandemi – er irrelevant for retten til prisnedsættelse. Domstolen fremhævede den bevidste lovgivningsmæssige adskillelse mellem prisnedsættelse og erstatning:

- **Prisnedsættelse** (direktivets art. 14, stk. 1): Rent objektiv – den eneste undtagelse er mangler forårsaget af den rejsende selv.
- **Erstatning** (direktivets art. 14, stk. 3): Kan afvises ved uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, tredjemands skyld eller den rejsendes egen skyld.

Den omstændighed, at lignende restriktioner fandtes på de rejsendes bopæl, ændrede intet ved vurderingen.

LOV

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27](#)

PRAKSIS

EU-Domstolen · Ret til prisnedsættelse på pakkerejser ved COVID-19-restriktioner og rejsearrangørens objektive ansvar

12.01.2023

§ 5 Afbestilling ved uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder

Lovens § 16, stk. 2 (gennemfører direktivets art. 12, stk. 2) giver den rejsende ret til gebyrfri afbestilling, når der på destinationen eller i umiddelbar nærhed indtræffer »uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder«, der væsentligt berører leveringen af pakkerejsen. EU-Domstolen har i flere sager præciseret begrebets rækkevidde.

C-299/22 (Tez Tour) – dom af 29. februar 2024 – fastsatte fire centrale principper:

1. **Ingen krav om officielle rejseadvarsler:** Ordlyden af direktivets artikel 12, stk. 2, indeholder intet krav om, at myndighederne har udsendt en officiel rejsevejledning. Sådanne advarsler har stor bevisværdi, men deres fravær udelukker ikke, at omstændighederne kan konstateres på andet grundlag.
2. **Ikke krav om objektiv umulighed:** Begrebet »væsentligt berører leveringen« dækker ikke kun objektiv umulighed, men også situationer, hvor rejsen ikke kan gennemføres uden væsentlig sundheds- og sikkerhedsrisiko.
3. **Personlige forhold kan inddrages:** Alder, helbred og det at rejse med børn kan indgå i vurderingen – dog ikke som selvstændigt grundlag, men som moment i den objektive vurdering.
4. **Forudsigelighed og dynamisk udvikling:** Omstændigheder, der allerede var kendt ved bestillingen, kan som hovedregel ikke påberåbes, medmindre situationen efterfølgende har undergået en *væsentlig udvikling*, der skaber en ny og kvalitativt anderledes situation.

C-546/22 – dom af 4. oktober 2024 – præciserede, at en officiel rejseadvarsel har *stor, men ikke uafkræftelig* bevisværdi, og at vurderingen skal foretages som en prognose på opsigelsesdagen.

På nationalt plan indførte den danske regering under pandemien **bekendtgørelse om kompensation for rejseudbydere** som midlertidig støtteordning til arrangører, der stod over for masseaflysninger.

LOV

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 16, stk. 2](#)

PRAKSIS

- EU-Domstolen** · Rejsearrangørs ret til opsigelse af pakkerejser ved officielle rejseadvarsler under covid-19-pandemien 04.10.2024
- EU-Domstolen** · Fortolkning af 'uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder' ved pakkerejser i lyset af covid-19-pandemien 29.02.2024

§ 6 Refusionspligten: kontant tilbagebetaling og 14-dages frist

Ved gebyrfri opsigelse har den rejsende krav på fuld refusion senest 14 dage efter opsigelsen. EU-Domstolen har i to centrale sager præciseret, at denne forpligtelse er absolut.

C-407/21 – dom af 8. juni 2023 – fastslog, at refusion skal ske i form af kontant betaling. Sagen vedrørte det slovakiske rejsebureaus praksis med at udstede værdibeviser (vouchers) i stedet for kontant tilbagebetaling under pandemien. Domstolen fastslog:

Pakkerejsedirektivets artikel 12, stk. 4, kræver kontant tilbagebetaling inden 14 dage. Medlemsstaterne kan ikke – heller ikke under en pandemi – suspendere denne frist eller erstatte kontant refusion med værdibeviser.

Domstolen understregede, at direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv, og at nationale foranstaltninger, der forringer den rejsendes rettigheder, er i strid med EU-retten.

C-83/22 – dom af 14. september 2023 – tilføjede en oplysningsdimension: rejsearrangøren har pligt til klart at oplyse den rejsende om muligheden for gebyrfri opsigelse ved uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og nationale domstole skal i visse tilfælde ex officio påse, at denne oplysningspligt er opfyldt.

Forbrugerombudsmanden har i dansk kontekst taget stilling til beslægtede spørgsmål om formidlers gebyrpraksis. I sag [fom-82274](#) fastslog Forbrugerombudsmanden, at en flybilletformidlers gebyr for at søge refusion hos flyselskabet var i strid med god skik efter markedsføringsloven – forbrugeren har krav på fuld refusion uden fradrag.

LOV	Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 16, stk. 3	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Pakkerejser og COVID-19: Oplysningspligt om fuld refusion og national rets vejledningspligt	14.09.2023
	EU-Domstolen · Refusion af pakkerejser under Covid-19: Medlemsstaters forpligtelse til kontant tilbagebetaling frem for værdibeviser	08.06.2023
	Forbrugerombudsmanden · Flybilletformidlers gebyr for refusion af aflyste billetter er i strid med god skik	20.12.2022

§ 7 Erstatningsansvar og ansvarsfritagelse

Lovens § 28 pålægger arrangøren erstatningsansvar for enhver skade, den rejsende lider som følge af en mangel, med tre snævre ansvarsfritagelsesgrunde:

- Manglen skyldes den rejsendes egne forhold.
- Manglen kan tilskrives en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig.
- Manglen skyldes uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Forarbejderne betegner ansvarsgrundlaget som et *objektiveret ansvar* med nærmere angivne ansvarsfritagelsesgrunde. Bevisbyrden for, at en ansvarsfritagelsesgrund foreligger, påhviler arrangøren.

Domstolen har i [C-469/24](#) præciseret, at ansvarsfritagelsen ved tredjemandshandlinger *ikke* kræver dokumentation for tredjemands konkrete »fejl« (culpa). Det er tilstrækkeligt, at manglen kan tilskrives en tredjepart uden forbindelse til ydelsesleveringen og er uforudsigelig eller uundgåelig. Da direktivet foretager fuld harmonisering, kan medlemsstaterne ikke indføre strengere betingelser.

Samme dom fastslog, at myndighedsakter (som en nedrivningsbekendtgørelse) kun kan udgøre uundgåelige omstændigheder, hvis de var *uforudsigelige* for arrangøren – offentlige myndighedsakter, der følger forudgående procedurer og mediedækning, opfylder typisk ikke kravet om uforudsigelighed.

Lovens § 28, stk. 2 giver den rejsende ret til godtgørelse for *tabt feriegæde*, hvis manglen har forvoldt væsentlig ulempe. Erstatning og godtgørelse udmåles efter erstatningsansvarsloven og de almindelige kontraktretlige regler.

Efter § 30 kan erstatningen begrænses i aftalen til minimum tre gange pakkerejsens pris – men begrænsningen gælder ikke personskade eller forsætlig/uagtsom skade. Denne ansvarsbegrænsning ved aftale er ny i forhold til den tidligere pakkerejselov.

Efter § 29 kan ansvaret desuden begrænses i overensstemmelse med internationale konventioner som Montrealkonventionen (luftfart), COTIF (jernbane) og Athenkonventionen (søtransport).

LOV

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 28](#)

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 29](#)

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 30](#)

PRAKSIS

EU-Domstolen · Ret til fuld refusion ved alvorlige mangler ved pakkerejser og fortolkning af ansvarsfritagelse ved tredjemands handlinger 23.10.2025

EU-Domstolen · Rejsearrangørs ansvar for overgreb begået af hotelansatte under pakkerejser (Sag C-578/19) 18.03.2021

§ 8 Insolvensbeskyttelse via Rejsegarantifonden

Lovens § 20 (gennemfører direktivets art. 17) kræver, at rejsearrangører stiller garanti for refusion af alle betalinger og sikrer hjemtransport ved insolvens. I Danmark varetages dette af Rejsegarantifonden, der er reguleret i [lov om en rejsegarantifond](#) med tilhørende [vedtægter](#) og [forretningsorden](#). Arrangører og formidlere skal registreres i fonden og stille garanti, jf. [bekendtgørelse om registrering, garantistillelse m.v. i Rejsegarantifonden](#).

EU-Domstolen har i de forenede sager [C-771/22](#) og [C-45/23](#) (29. juli 2024) afklaret et principielt spørgsmål om garantiens rækkevidde. Sagerne udsprang af covid-19, hvor rejsende i Østrig og Belgien havde opsagt pakkerejser og krævede refusion fra arrangørernes forsikringsselskaber, som nægtede med henvisning til, at garantien kun dækkede manglende ydelser *forårsaget* af insolvensen.

Domstolen fastslog:

Artikel 17, stk. 1, i direktiv 2015/2302 skal fortolkes således, at den garanti, der gives rejsende i tilfælde af rejsearrangørens insolvens, finder anvendelse, når en rejsende opsig sin pakkerejse på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder [...], når den pågældende pakkerejsearrangør bliver insolvent efter denne opsigelse, og når denne rejsende inden indtræden af denne insolvens ikke har fået fuld refusion.

Begrundelsen byggede på tre søjler: (1) effektiviteten af opsigelsesretten, der ville blive illusorisk, hvis den rejsende mistede insolvensdækningen, (2) forbrugerbeskyttelsesformålet i [artikel 169 TEUF](#), og (3) ligebehandlingsprincippet – to rejsende, der begge risikerer at miste forudbetalte beløb ved insolvens, må behandles ens.

I [C-445/24](#) (13. november 2025) fastslog Domstolen desuden, at *juridiske personer* – herunder nonprofitorganisationer, der handler på vegne af fysiske rejsende – er omfattet af begrebet »rejsende« og nyder insolvensbeskyttelse. Sagen vedrørte en belgisk organisation for autister, der havde bestilt en pakkerejse, og hvis krav blev afvist af arrangørens forsikringsselskab med henvisning til, at organisationen var en juridisk person.

LOV

[Lov om en rejsegarantifond § 5](#)

[Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 20](#)

PRAKSIS

EU-Domstolen · Juridiske personers status som 'rejsende' i pakkerejsedirektivet ved rejsearrangørs konkurs 13.11.2025

EU-Domstolen · Beskyttelse mod rejsearrangørens insolvens ved opsigelse som følge af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder 29.07.2024

§ 9 Grænsefladen til luftfart: refusion ved arrangørens konkurs

Pakkerejser omfatter typisk flytransport, hvilket rejser spørgsmålet om den rejsendes muligheder, når arrangøren går konkurs: kan flyselskabet da sagsøges direkte for refusion af flybilletten?

EU-Domstolen besvarede dette spørgsmål klart i [C-163/18 \(Aegean Airlines\)](#) (10. juli 2019). Tre passagerer havde købt en pakkerejse til Korfu; flyvningen blev aflyst, og rejsebureauet Hellas Travel gik konkurs uden at refundere. Passagererne krævede refusion af Aegean Airlines efter **forordning 261/2004** artikel 8.

Domstolen fastslog, at forordningens artikel 8, stk. 2, er en *eksklusivitetsbestemmelse*:

Den blotte eksistens af en ret til refusion, der følger af [pakkerejse]direktivet, er tilstrækkelig til at udelukke, at en passager, hvis flyvning er en del af en pakkerejse, kan kræve refusion af sin billet i henhold til forordning nr. 261/2004 hos det transporterende luftfartsselskab.

Dette gælder selv om rejsearrangøren er insolvent og ikke har stillet garanti. Passageren er i stedet henvist til insolvensgarantien – eller, hvis den nationale lovgivning ikke effektivt sikrer tilbagebetaling, kan passageren rette et erstatningskrav mod medlemsstaten for mangelfuld gennemførelse af direktivet.

Modsat fastslog Domstolen i [C-215/18 \(Aegean Airlines II\)](#) (26. marts 2020), at en passager *kan* sagsøge flyselskabet direkte for *komensation* (ikke refusion) efter forordning 261/2004, selv om flyvningen indgår i en pakkerejse.

I [C-650/23](#) (17. oktober 2024) fastslog Domstolen endvidere, at et flyselskab kan pådrage sig ansvar for forventet boardingnægt, når nægtelsen bygger på fejlagtige oplysninger fra rejsearrangøren – ansvaret mellem arrangør og flyselskab er således ikke altid skarpt adskilt.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Luftfartsselskabers ansvar for boardingafvisning ved rejsearrangørs fejlagtige oplysninger	17.10.2024
	EU-Domstolen · Flyforsinkelse i pakkerejser: Passagerers direkte søgsmålsret og værneting mod luftfartsselskaber	26.03.2020
	EU-Domstolen · Refusion af flybilletter ved pakkerejser: Forholdet mellem luftfartsselskabers ansvar og rejsearrangørers konkurs	10.07.2019

§ 10 Sammenfatning og fremtidigt perspektiv

EU-Domstolens praksis fra 2019 til 2025 har grundlæggende formet fortolkningen af pakkerejseloven på flere centrale punkter:

- **Mangelsbegrebet** er objektivt: prisnedsættelse kan kræves uanset årsag, herunder pandemi og myndighedsrestriktioner, og kan i ekstreme tilfælde svare til fuld refusion.
- **Afbestillingsretten** ved uundgåelige omstændigheder er bred: den kræver ikke officielle rejseadvarsler, kan tage hensyn til personlige forhold og vurderes prognostisk på opsigelsesdagen.
- **Refusionspligten** er absolut: kontant betaling inden 14 dage, og værdibeviser opfylder ikke kravet.
- **Insolvensgarantien** dækker bredt: den omfatter refusionskrav fra gyldig opsigelse inden insolvens og gælder også for juridiske personers bestillinger.

- **Grænsefladen til luftfart** er afklaret: pakkerejsepassageren kan ikke kræve refusion af flyselskabet, men er henvist til arrangøren og insolvensgarantien.

Med vedtagelsen af ændringsdirektiv (EU) 2026/1024 (29. april 2026) vil reglerne blive styrket yderligere – navnlig med klarere regler om insolvensbeskyttelsens dækningsomfang, refusionsordninger ved masseaflysninger og præcisering af voucherreglerne. Direktivet afventer gennemførelse i dansk ret.

Praksis fra Pakkerejse-Ankenævnet – der er det primære klagenævn for danske pakkerejsetvister – ligger uden for denne databases dækning, men nævnets afgørelser må antages at afspejle de samme principper, som EU-Domstolen har fastlagt.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Juridiske personers status som 'rejsende' i pakkerejsedirektivet ved rejsearrangørs konkurs	13.11.2025
	EU-Domstolen · Beskyttelse mod rejsearrangørens insolvens ved opsigelse som følge af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder	29.07.2024
	EU-Domstolen · Fortolkning af 'uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder' ved pakkerejser i lyset af covid-19-pandemien	29.02.2024
	EU-Domstolen · Refusion af pakkerejser under Covid-19: Medlemsstaters forpligtelse til kontant tilbagebetaling frem for værdibeviser	08.06.2023
	EU-Domstolen · Ret til prisnedsættelse på pakkerejser ved COVID-19-restriktioner og rejsearrangørens objektive ansvar	12.01.2023
	EU-Domstolen · Refusion af flybilletter ved pakkerejser: Forholdet mellem luftfartsselskabers ansvar og rejsearrangørers konkurs	10.07.2019

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Lov om en rejsegarantifond § 5	Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 1
Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 21	Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 23
Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27	Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 28

MATERIALE Citerede afgørelser

14 afgørelser

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL			12
13.11.2025	Juridiske personers status som 'rejsende' i pakkerejsedirektivet ved rejsearrangørs konkurs	C-445/24	
23.10.2025	Ret til fuld refusion ved alvorlige mangler ved pakkerejser og fortolkning af ansvarsfritagelse ved tredjemands handlinger	C-469/24	
17.10.2024	Luftfartsselskabers ansvar for boardingafvisning ved rejsearrangørs fejlagtige oplysninger	C-650/23	

04.10.2024	Rejsearrangørs ret til opsigelse af pakkerejser ved officielle rejseadvarsler under covid-19-pandemien	C-546/22
29.07.2024	Beskyttelse mod rejsearrangørens insolvens ved opsigelse som følge af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder	C-771/22
29.02.2024	Fortolkning af 'uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder' ved pakkerejser i lyset af covid-19-pandemien	C-299/22
14.09.2023	Pakkerejser og COVID-19: Oplysningspligt om fuld refusion og national rets vejledningspligt	C-83/22
08.06.2023	Refusion af pakkerejser under Covid-19: Medlemsstaters forpligtelse til kontant tilbagebetaling frem for værdibeviser	C-407/21
12.01.2023	Ret til prisnedsættelse på pakkerejser ved COVID-19-restriktioner og rejsearrangørens objektive ansvar	C-396/21
18.03.2021	Rejsearrangørs ansvar for overgreb begået af hotelansatte under pakkerejser (Sag C-578/19)	C-578/19
26.03.2020	Flyforsinkelse i pakkerejser: Passagerers direkte søgsmålsret og værneting mod luftfartsselskaber	C-215/18
10.07.2019	Refusion af flybilletter ved pakkerejser: Forholdet mellem luftfartsselskabers ansvar og rejsearrangørers konkurs	C-163/18
ANKENÆVNET FOR FORSIKRING · NÆVN / KLAGEINSTANS		1
17.08.2022	Afbestilling af pakkerejse grundet skærpede vaccinekrav og sondringen mellem forsikringsdækning og rejsebureauets ansvar	98109
FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS		1
20.12.2022	Flybilletformidlers gebyr for refusion af aflyste billetter er i strid med god skik	

FORARBEJDE **Betænkninger**

1 reference

Betænkning om pakkerejser m.v.

nr. 1240 · 1992 · Justitsministeriet