

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-44

afsagt den 21. august 2025

KLAGER	[Klageren]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Rundrejse i Mexico. 31.10.-13.11.2024	
PRIS	I alt 48.990 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, da indenrigsflyvningen fra Mexico City til Villahermosa dag 4 blev fremrykket til dag 3, hvilket medførte manglende oplevelse af fejringen af "De Dødes Dag" i Mexico City.	
KRAV	Kompensation på "10.000 til dækning af ny tur". Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 3.430 kr. til klageren. Klageren har returneret det udbetalte beløb til rejsearrangøren.	
KLAGEGEBYR	16. januar 2025	
SAGEN FULDT OPLYST	10. juni 2025	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.800 kr. til [Klageren] samt renter fra den 21. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. marts 2024 hos en formidler et værdibevis til en rejse – ”Rundrejse i Mexico”, for 2 personer for perioden fra torsdag den 31. oktober til onsdag den 13. november 2024 med indkvartering i dobbeltværelse på gode mellemklasses hoteller. Med udflugter og forplejning ifølge dag-til-dag-program.

Den 21. marts 2024 indløste klageren værdibeviset hos rejsearrangøren.

Klageren gør gældende, at rejsen var utilfredsstillende, da rejsearrangøren først efter afrejsen oplyste, at indenrigsflyvningen fra Mexico City blev fremrykket fra den 3. november til den 2. november 2024, hvilket betød at de gik glip af fejringen af ”De Dødes Dag” den 2. november 2024, hvilket var højdepunktet på rejsen.

I udbudsmaterialet fra formidlerens hjemmeside på bestillingstidspunktet blev rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

På denne rundrejse gennem Mexico oplever I bl.a. Mexico Citys seværdigheder, den fantastiske fejring De Dødes Dag, mayaruiner i junglen, besøg til lokale, traditionelle indianerlandsbyer og meget meget mere.

...

Tag med [rejsearrangøren] på en fantastisk rundrejse tværs over Mexico. Fra højlandet og Solpyramiden i Mexico City over gåture i de charmerende spanske kolonibyer til forladte mayabyer i junglen og endeligt til den eksotiske kyst ved Stillehavet.

...

Som noget særligt kan I på denne rejse opleve Mexicos helt store festdag 'Día de los Muertos (De Dødes Dag). Højtiden fejres d. 1. og 2. november med parader, festmåltider, dekorationer og masser af skeletklædte mennesker, som ærer de døde. Forberedelserne løber gennem hele oktober og skaber en helt særlig stemning over hele landet. En stor begivenhed og en ganske særlig oplevelse at være med til.

Særligt for denne rejse:

- Rundrejsen går tværs over Mexico
- Oplev forladte mayabyer i junglen, der er et magisk syn med paladser og pyramider - og som noget særligt De Dødes Dag
- Erfaren dansk rejseleder

...

Dagsprogram

Dag 1 - Danmark til Mexico City

...

Dag 2 - Mexico Citys fantastiske seværdigheder

I starter med en gåtur i byens gamle centrum.

...

Herefter kører I til hotellet, der ligger centralt i forhold til de seværdigheder, I skal besøge i de kommende dage. I har mulighed for at slappe af eller gå en tur på egen hånd. Den 1. og 2. november kommer I til at opleve fest og fantastisk stemning i byen - I er nemlig

landet midt i Mexicos fejring af Día de los Muertos - De Dødes Dag - formentlig landets største fest! Gå ud i gaderne og få en uforglemmelig oplevelse med farverige optog, de smukkeste udsmykninger og ikke mindst festglade mennesker.

Dag 3 - Sol- og Månepyramiderne

I dag skal I se nogle af Mexicos absolutte højdepunkter, når I kører nord for Mexico City for at besøge Teotihuacan, som er et aztekisk navn, der betyder "gudernes by".

...

Dag 4 - Moctezumas skatte

I besøger det antropologiske museum i Mexico City, som er et af verdens vigtigste.

...

Efter den store oplevelse forlader I Mexico City og flyver til Villahermosa. På den måde sparer vi en del kørsel på rundrejsen da vi flyver væk fra Mexico City og kører tilbage fremfor at køre både ud og tilbage.

Dag 5 - Maya ruiner i junglen

Vi kører til Palenque, hvor I skal opleve en af rejsens absolutte højdepunkter i den forladte maya-by.

...

Dag 13 - Oaxaca til Mexico City

Efter en sidste overnatning i Oaxaca og en dejlig morgenmad, bliver det tid til at sætte kursen mod Mexico City.

..."

Af formidlerens mail af 19. marts 2024 med emne "Dine [...] værdibeviser" til klageren fremgik bl.a.:

"...

Reklamation:

Det produkt eller tjenesteydelse, som dit værdibevis berettiger til leveres af aftalepartneren. Er du utilfreds med dit køb, skal du rette din reklamation og eventuelle erstatningskrav til aftalepartneren. Medmindre andet er oplyst i aftalepartnerens vilkår, skal din reklamation rettes senest 1 uge efter indløsning af tilbuddet. Herefter bortfalder din reklimationsret. [Formidleren] er udelukkende formidler af det pågældende tilbud og kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle fejl og mangler i forbindelse med aftalepartnerens levering af produkt eller tjenesteydelse.

..."

Af "Værdibevis" fra formidleren vedhæftet mail af 19. marts 2024 fremgik bl.a.:

"...

Rejsen inkluderer:

- Fly fra København eller Billund - Mexico t/r via Amsterdam

...

- Indenrigsfly Mexico City- Villahermosa

...

- 14 dages spændende program og masser af udflugter
- Oplev De Dødes Dag (Dia de los Muertos)
- Alle entreer på nævnte udflugter

...

- Erfaren dansk rejseleder - [rejselederen]
- Mexicansk lokalguide

...

Der tages forbehold for ændringer af flytiderne/flyruterne samt hotel af samme standard.

...

Det er [rejsearrangørens] almindelige betingelser, som gælder. Du finder deres rejsebetingelser på [https://\[rejsearrangøren\].dk/generelt/betingelser/](https://[rejsearrangøren].dk/generelt/betingelser/)

...”

I mail af 14. november 2024 til hele rejsegruppen, skrev rejsearrangøren bl.a.:

”...

Kære Mexico gruppe, Velkommen hjem!

Jeg skriver denne mail fordi Jeg kan forstå at der var en del frustration over indenrigsflyvningen samt mindre tid i Mexico City. Jeg vil derfor gerne uddybe vores disponering og forholdende omkring indenrigsflyvningen og rejsen som helhed.

Indenrigs fly.

Vi havde ifølge programmet planlagt indenrigs flyvning den 3/11. Vi fik dog at vide af vores kolleger at det ikke kunne lade sig gøre og de havde flyttet os til dagen før. De lovede dog at vi ville kunne vinde den tabte tid i Mexico City ved at tage tidligere tilbage den sidste dag. [Rejselederen] og jeg snakkede endda om at det ville være en fordel at se Det arkæologiske museum til sidst som en slags afrunding og opsummering hvor man ville kunne genkende de enkelte kulturer og steder. Når man ser det arkæologiske museum på dag 2 virker det noget forvirrende og uoverskueligt.

De dødes dag.

De dødes dag er en af de største fejring i Mexico og dermed også den travleste tid. Her er der masser af lokale der rejser og hoteller og indenrigs fly er meget tidligt fuldt booket. Det var derfor med risiko for at der ville ske ændringer i programmet og at det ville være vanskeligt at komme til at se bestemte parader eller fejring. Derfor har vi skrevet at programmet var med forbehold for ændringer. Vi har med vilje heller ikke skrevet bestemte parader eller fejring ind i programmet men derimod lagt op til at være noget vi så og snusede til over hele Mexico. Vi ville ikke kunne garantere at se nogen fejring et bestemt sted men det var meningen at [rejselederen] og den lokale guide ville opsnuse hvor der evt var noget at se og så stoppe der. Jeg har kunnet forstå på [rejselederen] at i så meget fest og store menneskemængder efter byvandringen på dag 2. Mine kolleger i Mexico nævner at vi ifølge det originale program skulle ha været ude af byen på udflugt indtil aften på dag 2 samt på det arkæologiske museum om formiddagen dag 3. På disse dage ville det altså ikke ha været muligt at se noget parade eller fejring i Mexico City hvis vi havde haft det oprindelige fly.

Programmets indhold.

Jeg har snakket med mine lokale kolleger i Mexico og de bekræfter at vi har nået alt det vi skulle i Mexico ifølge programmet. Det er noget vi sætter en stor ære i - at levere alt det vi har beskrevet i programmet. Vi vil endda gerne prøve at levere mere og overgå forventningerne. Derfor har [rejselederen] ved mange lejligheder samlet gruppen efter dagens program og faciliteret en fællesmiddag for at styrke sammenholdet og hyggen i gruppen.

[Rejselederen] har også arrangeret flere udflugter end der stod i programmet herunder gåtur i Mexico City for at se De Dødes Dag fejringen samt sejltur i Puerto Escondito

Rejsens afvikling

Jeg har stor forståelse for at alle gerne ville ha haft indenrigsflyvningen på den nævnte dag. Det ville vi bestemt også men af og til sker der ting vi ikke er herrer over. Det er en af risiciene ved at arrangere rejser i fremmede og mindre udviklede lande. Samtidig er det også en af risiciene ved at købe ture til sådanne lande. Der kan ske pludselige ændringer og det er nogle gange utilfredsstillende men det er præmissen hvis man vil opleve noget anderledes og langt fra vores kultur. Det gør det hele mere uforudsigeligt og spændende men også som i dette tilfælde ret frustrerende.

Rejsens mange delelementer.

Jeg har som nævnt stor forståelse for at det var frustrerende at indenrigsflyvningen blev rykket en dag frem. Indenrigsflyvningen er dog bare et af mange delelementer på en rundrejse. For at en rundrejse "spiller" skal man have et program som er godt sammenkørt efter mange år i landet (vi har kørt knap 10 rundrejser).

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. november 2024 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi føler os forurettet over at have købt noget, der overhovedet ikke opfylder det, der er skrevet og vist med billeder i de annoncer, der førte til købet af rejsen. Programmet er ovenikøbet bekræftet bare 7 dage før afrejse samt det faktum at der er betalt længe før afrejse. Alle vægter det som at være den overvejende grund til at købe rejsen, da det er en begivenhed der i omfang kun finder sted i Mexico City én gang om året.

...

Vi ønsker Kr. 5.000,- pr person til tilskud for nye flybilletter til Mexico City.

..."

I mail af 28. november 2024, kl. 17.40, til rejsearrangøren har klageren endvidere skrevet:

"...

Og det er rigtigt, at man før afrejse skulle have skrevet, at det var et meget væsentligt punkt, men vi klagede med det samme til [rejselederen], da vi fandt ud af det samt under turen skrev vi efterfølgende til [rejsearrangøren].

Men i bund og grund handler det om følelsen af at være blevet "snydt". Man ser en tekst med: Uforglemmelig Oplevelse" og at de fleste billeder er af mennesker udklædt og man tænker på scener fra James Bond.

..."

Klageren har herudover i et bilag vedhæftet klageskemaet til Ankenævnet anført:

"...

Vi bestilte en tur til Mexico allerede d. 19/3-24 (på [en deal] som lukkede d. 20/3-24 kl. 23.59) udelukkende for at se De Dødes Dag d. 2/11-24, som var beskrevet i programmet.

...

En uge inden afrejse fik vi tilsendt det samme program som oprindeligt 21/3-24. (bilag [...]) som vi mener, er en bekræftelse af den annonceret tur, havde det været anderledes ville vi have gjort indsigelser.

Vi ankommer sent om aftenen d. 31/10-24 til Mexico City og får at vide at vi skal starte fra hotellet kl. 09.00 næste morgen den 1.11 for at se Sol- og Månepyriderne. Næste morgen d. 1/11-24 får vi at vide i bussen, at vi skal flyve videre til Villahermosa næste morgen – den 2/11 kl. 05.00 – i stedet for den 3/11-24, så vi får ikke paraden med som er beskrevet. (Og som vi på YouTube kunne se var med tusindvis af festklædte mennesker) og som [rejsearrangøren] beskrev i deres salgsmateriale som: ”Noget særligt, en stor begivenhed og en ganske særlig oplevelse at være med til (bilag [...])

Vi klagede til guiden (og efterfølgende på turen til hjemmekontoret) – guiden kendte ikke noget til hvorfor! [Rejsearrangøren] sendte mail vedr. dette efter hjemkomst. (bilag [...]) Mindst 1/3 af alle på turen (37 i alt) havde valgt turen på grund af paraden. Nogle valgte ikke at gøre mere ved klagen, anden skrev på [anmeldelses hjemmeside] og så var vi 4 par som gik sammen i en fælles klage hvor vi bad om 5000,- pr. person til ny flybillet. (bilag [...])

[Rejsearrangøren] gik med til 1 dags refusion til trods for at det kun var 0-½ dag vi gik glip af (det var deres svar herpå) – så i alt 1715,00 pr. person.

...

Efter at have skrevet til [rejsearrangøren] at vi accepterede 1715,00 pr. person kom betingelserne for selve aftalen først dagen efter og vi (som det eneste par) vælger at fortsætte (bilag [...]) De 3 andre par accepterede aftalen – men vi returnerede beløbet til [rejsearrangøren] for at prøve sagen hos Pakkerejse-Ankenævnet.

...

Vi valgte denne rejse pga. paraden, som også er vist i en James Bond film, og fordi det var den første pakkerejse vi så med dette inkluderet - og som kun sker én gang om året. ...”

Klageren har yderligere kommenteret klagen i mails af 6., 8., 10., 11., 12., 15. og 17. december 2024 til rejsearrangøren og i mail af 8. juni 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren udbetalte inden ankenævnsbehandlingen 3.430 kr. til klageren. Klageren har returneret det udbetalte beløb til rejsearrangøren.

Klageren kræver en kompensation på ”10.000 til dækning af ny tur”.

Rejsearrangøren gør i mail af 28. november 2024, kl. 6.58, til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg vil mene at meget denne ”ærgelige situation” er kommet af misforståelser. Da dette skete i starten af turen så har i gået for længe og været utilfredse. Det kunne givetvis ha været bedre om vi ([rejsearrangøren]) havde søgt løst situationen langt før så det ikke havde fået så lang tid til ”at ulme”. Vi er endt i to lejre hvor i er vrede og synes ændringen fylder meget og jeg har prøvet at undskylde ændringen og forklare hvorfor den kom.

...

Skal vi fx undlade at lave ture i højtider når det involverer begivenheder der ligger uden for vores kontrol (parader, fest, udklædte mennesker) eller blot have datoen den 31 okt. på uden at beskrive at man har mulighed for at opleve noget ekstra. Turen i okt. koster det samme som januar 2025 turen. Så vi valgte kun denne afrejse for at give vores gæster den ekstra bonus fejringen evt. kunne have.

Velvidende at i står på den ene side vrede og skuffet og jeg på anden side med forklaringer og skrevne forbehold for ændringer af bl.a. flytider så har jeg rettet henvendelse til både Pakkerejse-ankenævnet og [rejsearrangørens forsikringsselskabs] fagkonsulenter.

...

Døgnandel og ”forholdsmæssigt afslag”

Hvis der skal gives ”et forholdsmæssigt afslag” vil Pakkerejseankenævnet sædvanligvis afgøre det i døgnandele. Da der pga. en ændret indenrigsflyvning er ændret 1 døgn i programmet, kan der maks. blive tale om et døgn. Dog er der ikke tale om et helt døgn fravær af købte ydelser som hvis fx man fx ankommer en dag senere til destinationen. I dette tilfælde er alle andre rejseydelser som hotel, morgenmad, transport, rejseleder, lokalguide, chauffør og programført sightseeing leveret efter planen. Der tilføjes desuden lidt firkantet: ”Det er jo ikke alle døgnets 24 timer de skulle kigge på en parade”

Af disse to årsager, At alle andre ydelser er leveret og den savnede parade kun udgjorde et par timer af døgnen vil der givetvis kun være tale om ¼ døgn eller måske ½ døgn manglende rejseydelser.

Hovedårsag med rejse

Man kan ikke ”på bagkant” meddele at et enkelt element på en 14 dages rejse er ”rejsens hovedformål” Som gæster må man forvente at i har læst dagsprogrammet igennem og gjort jer bekendt med alle dagenes indhold og er indforstået med at det er det som leveres på lige fod. Til eksempel kan nævnes vedhæftede sag fra Pakkerejse-ankenævnet. Her skriver klager at rejsens hovedformål var Stavanger/prædikestolen. Det får klager ikke medhold i men får i stedet et ”forholdsmæssigt afslag” på en dagsandel.

...

Ikke en dyrere rejse.

Pakkerejse-Ankenævnet vil lægge vægt på at rejsen i nov. 2024 og rejsen jan 2025 koster det samme og har nøjagtigt samme program. Eneste forskel er at man ”som bonus” har mulighed for at opleve ”De dødes dag”. Man har med andre ord ikke betalt ekstra for at få ”De dødes dag” med.

Aflysning af fly

...

Her arbejder man som nævnt med hvor mange døgnandele en ændring/mangel vedrører. Hvis et fly f.eks. er et døgn forsinket vil man ha mistet alle rejseydelser et døgn.

....

Aflysning af rejsen.

Det nævnes af flere at de gerne ville ha haft mulighed for at aflyse rejsen en uge før afrejse. Det er desværre ikke en mulighed med pakkerejser af denne type. Det ville stille udbyderen af pakkerejser overfor et enormt økonomisk tab da der på dette tidspunkt er betalt for alle ydelser til 3. part.

...

Derfor mente vi ikke at det var hensigtsmæssigt at fortælle 1 uge før at vi pt havde flybilletter 1 dag før beregnet. Vi forsøgte på det tidspunkt – og havde håb om - at ændre dem til dagen efter.

Vi skønnede at det ville virke uprofessionelt at melde ud at vi havde ændret programmet hvis vi efterfølgende fik de oprindeligt bestilte flybilletter. Da det ikke gav nogen forskel (Vi kunne ikke aflyse rejsen) så mente vi at det var bedst at fortsat arbejde på at få de oprindelige flybilletter og hvis det ikke lykkes så lade rejselederen meddele det på selve destinationen sammen men en forklaring og løsning (vi tog tidligere tilbage til Mexico City på afrejsedagen og nåede således alle de programførte punkter).

...

Det er fagkonsulentens skøn at i er berettiget til 0- ½ dagsandel. Jeg erkender at det ikke ville stille jer tilfredse ud fra den oplevelse i har beskrevet og derfor vil jeg gerne vise vores gode vilje og per kulance toppe det op til en døgnandel (1715kr per person) selvom i på det døgn der er ændret har fået leveret alle andre rejseydelser.

...”

I mail af 5. december 2024 til klageren har rejsearrangøren endvidere anført:

”...

I skriver ”de fleste billeder”. Der er 2 billeder ud af 11 fra De dødes dag. Det er vel ikke for meget? ”En uforglemmelig oplevelse” er jo en subjektiv størrelse.

...

Jeg havde fået indtrykket fra jeres beskrivelser af at der slet ikke var noget fejring men jeg synes egentlig at vedhæftede lever op til det man kunne forvente på de dødes dag: Fest i gaden, menneske mængder, udsmykninger på bygninger, blomster pynt, udklædte mennesker, ansigtsmaling, kranier, lysshow, optog(fisk) osv. Hvad havde i derudover forventet at se?

...”

I mail af 8. maj 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...

1.

...

Derfor var Jeg også meget overrasket da jeg fandt ud af at vores samarbejdspartner i Mexico havde købt indenrigs flybilletter ud af Mexico City en dag før planlagt. Vi skulle ifølge programmet ha rejst den 3 nov. men kom i stedet afsted den 2 nov.

Det var meget uheldigt og ville gøre programmet mere sammenpresset men vi ville kunne nå alt det vi havde beskrevet i programmet. For at gøre op for den manglende tid i Mexico City så tog gruppen tidligere tilbage den sidste dag og nåede mere sightseeing i Mexico City. Vi bliver bekendt med denne ændring i ugerne før afrejse. Vi skønner at det er bedre at vente med at fortælle om ændringen til vi møder gruppen og kan berolige dem med at vi når alt det vi skal ifølge programmet. Det er nemmere at forklare face to face og svare på spørgsmål. Det er ikke anderledes end når vi af og til ankommer 1 dag for sent. [Klageren] og [klagerens medrejsende] nævner at de gerne ville ha haft denne oplysning så de kunne aflyse turen. Vi mener ikke det er en væsentlig ændring der giver anledning til at aflyse rejse. Dette ville medføre et tab for os på over 40.000kr

...

Den 1 nov. oplever vi fest i gaden, menneskemængder, udsmykninger på bygninger, blomsterpynt, udklædte mennesker, ansigtsmaling, kranier, lysshow, optog(fisk) osv. Det lægger sig tæt op af vores beskrivelse.

...

Paraden er et nyt tiltag til ære for turisterne. Det er ikke et traditionelt element i De Dødes Dag.

...

Derfor mener vi at det er ret urimeligt at skrive at det er hele årsagen til deres rejse.

2. Manglende rettidig indsigt

Vi hører første gang om gæsternes utilfredshed ved ændringen den 9 nov. altså godt en uge efter de har fået ændringen oplyst. Her er det helt umuligt at ændre eller udbedre. Havde gæsterne fortalt om deres utilfredshed da de fik ændringen at vide den 1 nov. Så ville vi ha kunne hjælpe dem. Vi ville kunne købe to indenrigsbilletter for ca. 2x1000kr og sende dem på et fly en dag senere end gruppen. Det havde været meget billigere end de 2x5000kr de kræver nu.

[Klageren] og [klagerens medrejsende] kunne også selv ha taget aktion og købt de nævnte flybilletter 3 nov. og få dem refunderet. I stedet forholder de sig passive og klager en uge efter når det er helt umuligt at udbedre. Det virker beregnende at gøre på bagkant.

Der oplyses både ved bestilling hos [formidleren] 19/3 (bilag Q) og da vi sender reservationen og vedhæfter vores generelle betingelser (Bilag R) om at man skal gøre indsigt uden unødigt forsinkelse.

...

4. Forlig og skriftlig aftale 6/12-2024

Vi kom dog efter mange mails faktisk frem til et forlig (Bilag J). Den 6/12 accepterer [klageren] og [klagerens medrejsende] skriftligt vores tilbud og bekræfter: ”Vi accepterer det foreslåede beløb. Vi skriver til dig med vores konto nr., som du kan overføre beløbet til, så sagen kan lukkes.” [Rejsearrangøren] var glade for at kunne lukke sagen og overfører det aftalte beløb til gæsterne. Meget overraskende sender de beløbet retur.

...

5. Resume:

...

1. Det er en meget lille ændring i den store kontekst og vi leverer alle øvrige nævnte rejseydelser.
2. Vi har gjort alt hvad vi kan for at minimere ændringens betydning på rejsen
3. Gæsten på råber sig manglen så sent at det ikke kan udbedres
4. Gæsten har skriftligt accepteret et forlig på 1715kr. per person

...

Dagsprogram

...

Dag 1 - Danmark til Mexico City

...

Faktisk program: Samme som originalt beskrevet

Dag 2 – Mexico Citys fantastiske seværdigheder

...

Faktisk program: I dag skal I se nogle af Mexicos absolutte højdepunkter, når I kører nord for Mexico City for at besøge Teotihuacan, som er et aztekisk navn, der betyder ”gudernes by”.

...

Om eftermiddagen en gåtur med en lidt sammenpresset version af dette hvor vi også oplever de dødes dag: I starter med en gåtur i byens gamle centrum. Byen er den ældste hovedstad i hele Nord- og Sydamerika og den eneste udover Quito, der er grundlagt af de

oprindelige folkeslag. I lægger ud med byens centrum, hvor I skal se zocaloen, der er verdens andenstørste plads. På pladsen ligger Mexico Citys majestætiske katedral, der blev påbegyndt i 1573, og som dermed er Amerikas ældste. I ser også ruinerne i centrum fra aztekernes hovedstad Tenochtitlan. Herefter kører I til hotellet, der ligger centralt i forhold til de seværdigheder, I skal besøge i de kommende dage. I har mulighed for at slappe af eller gå en tur på egen hånd.

Dag 3 – Sol- og Månepyriderne

...

Faktisk program: Efter den store oplevelse forlader I Mexico City og flyver til Villahermosa. På den måde sparer vi en del kørsel på rundrejsen da vi flyver væk fra Mexico City og kører tilbage fremfor at køre både ud og tilbage.

Dag 4 – Moctezumas skatte

...

Faktisk program: Som dag 5. Alle dage herefter er blot rykket en dag Antropologisk museum ser vi på afrejsedagen.

Dag 5 – Mayaruiner i junglen

...

Dag 13 – Oaxaca til Mexico City

...

Faktisk program: I besøger det antropologiske museum i Mexico City, som er et af verdens vigtigste.

...

Dag 14 – Hjem over Atlanterhavet

...”

I mail af 27. maj 2025 til Ankenævnet har klageren kommenteret på ovenstående høringssvar fra rejsearrangørens og anfører:

”...

Deres samarbejdspartner fjernede en dag i Mexico City og at de blev bekendt med det i ugerne FØR afrejsen OG sendte det oprindelige program til deltagerne en uge før afrejse. De fratog os mulighederne for at klage og aflyse rejsen alene på grund af firmaets eget hensyn.

...

Den 1. November var vi på bustur uden for Mexico City fra tidligt om morgenen og kom tilbage ca. 15.00 for på den resterende del af dagen at se forberedelserne til Dødens Dag inden vi skulle tidligt afsted næste dag for at flyve videre.

Vi tog på denne tur alene på grund af vi fik mulighed for at se fejringen af De Dødes Dag pga. af åbningsscenen i Bond filmen Spectra.

...

Vi gik glip af paraderne, der fylder gaderne op til den store plads og så udelukkende forberedelserne. Der også vil være fyldt af tusindvis af udklædte mennesker den 2. november. Endelig var der overhovedet ingen tid i Mexico City den sidste dag – vi skulle køre fra hotellet i Oxaca kl. 07.00 – efter lang bustur fik vi ca. 2½ time på museum før vi skulle videre til lufthavnen.

...

Svar på manglende indsigtelse

Det er ikke korrekt. Den 2. november var der afrejse kl. 5 om morgen for at køre til lufthavnen. Hvorfor orienterede [rejselederen] ikke hele selskabet da vi ankom til Mexico City den 31.10 sammen alle de andre informationer, der kom i bussen på vej til hotellet? Da vi kom frem klagede vi til guiden [rejselederen]. Han var ikke imødekommende og oplyste os at det kendt han ikke noget til, vi spurgte til [rejsearrangørens medarbejders] mening om dette uden at få svar.

Der var intet tegn på at [rejsearrangøren] havde intentioner over at gøre bod på deres fejl. ...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 28. november og 6., 10., 11., 12., 13., 17. og 18. december 2024 til klageren og i mail af 31. maj 2025 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Allerede fordi klageren som forbruger ikke kan fraskrive sig retten til at forfølge et krav mod en rejsearrangør, kan Ankenævnet realitetsbehandle sagen.

Det er ubestridt, at indenrigsflyvningen fra Mexico City til Villahermosa blev fremrykket fra søndag den 3. november, rejsens dag 4, til den 2. november 2024, rejsens dag 3.

Da klageren som følge af den fremrykkede indenrigsflyvning, mistede tid i Mexico City den 2. november 2024 og dermed muligheden for at opleve ”De dødes dag” finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren i hvert fald delvist også har erkendt.

Den omstændighed, at klageren den 1. november 2024 havde set den første del af begivenheden, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren med rette kunne forvente at opleve begivenheden over 2 dage, den 1. og 2. november 2024, som beskrevet i formidlerens udbudsmateriale på købstidspunktet.

Rejsearrangøren har imidlertid benægtet, at klageren har reklameret rettidigt over den manglende oplevelse af ”De dødes dag” den 2. november 2024.

Rejsearrangøren kan ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 22 ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5.

Da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren i forbindelse med købet af værdibeviset til rejsen hos formidleren – den 19. marts 2024 – blev oplyst om dennes reklamationspligt med angivelse af et kontaktpunkt eller en anden tjeneste i tilfælde af fejl eller mangler på rejsemålet i medfør af lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5, jf. § 22, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig manglende eller for sen reklamation.

Ankenævnet finder det herudover tvivlsomt, om rejsearrangøren havde kunnet afhjælpe manglen ud fra rejsearrangørens egne oplysninger om logistisk travlhed i Mexico City i forbindelse med fejringen af ”De dødes dag”.

Nedslaget fastsættes herefter efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.800 kr.

Ved fastsættelsen af nedslaget har Ankenævnet lagt vægt på, at oplevelsen af ”De dødes dag” var særligt fremhævet som et af rejsens højdepunkter i udbudsmaterialet.

Ankenævnet skal henstille, at aftaler om køb af pakkerejser indgået ved formidler i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen, på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.800 kr. til [Klageren] samt renter fra den 21. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand