

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 94/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Mexico og Guatemala, 07.02.-29.02.2004.

**PRIS:** 40.836 kr.

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende rundrejse på grund af manglende besøg ved Bonampak.

**KRAV:** 10.000 kr.  
Klageren har under ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på 1.000 kr. fra bureauet.

**SAGEN INDBRAGT:** 13. april 2004.

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 15. oktober 2003 en kulturrejse for 2 personer til Mexico og Guatemala for perioden fra lørdag den 7. februar til søndag den 29. februar 2004 med indkvarteringer og udflugter ifølge dag-til-dag program.

Om rejsens 17. dag fremgår bl.a. følgende af dag-til dag- programmet:

”.....

### **Dag 17: Flores – Yaxchilán – Bonampak – Palenque**

Vi bevæger os vestpå mod Lancandón-regnskoven, der er hjemsted for Lancandón-indianerne, den mest isolerede af Mexicos indianergrupper. Vort mål er de sjældent besøgte mayaruiner Bonampak og Yaxchilán, der ligger dybt inde i regnskoven.

.....

Vi sejler til den lille flække Corozal, der udgør grænsen til Mexico og herfra kører vi med bus til Bonampak-ruinerne, der især udmærker sig ved velbevarede vægmalerier med motiver af mayaceremonier og – traditioner. Ruinerne var ukendt for omverdenen og fuldstændig skjult af tæt junglebevoksning indtil 1946, da en amerikansk militærnægter blev opmærksom på området takket være de lokale indianere. De mange velholdte farver på vægmalerierne er ganske overdådige, og det er primært det, der gør dette maya-kompleks interessant.

.....”

Klageren gør gældende, at udflugten til maya-ruinerne Bonampak blev aflyst, og at netop denne udflugt var årsag til, at hun købte denne rejse.

Klageren har i brev af 3. marts 2004 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Vi er lige vendt hjem fra ovennævnte tur, som i det store og hele var en udmærket tur, men vi kom ikke til Bonampak.

Vi har før været i Mexico, og vi valgte udelukkende jeres tur, fordi den også omfattede Bonampak. Jeg talte meget derom med jeres telefonsælger, og der var ingen forbehold, hvad turen dertil angik, for rejsen.

Stor var derfor vores skuffelse, da vores guide allerede på andendagen af vores tur meddelte, at vi ikke ville komme til Bonampak på grund af en stram tidsplan, så vi ikke kunne nå den sidste konvoj.

.....”

I brev af 1. april 2004 svarede det indklagede bureau klageren bl.a. således:

”.....

Vi skal meget beklage at vi har på grund af lokale forhold ikke kunne komme frem til Bonampak.

.....

Efter rådslagning med vores lokale agent og vurdering af den herskende situation i området

netop på dette tidspunkt, blev vi enige om at prioritere sikkerheden, således at der ikke blev kørsel i området efter mørkets frembrud.

.....

En situation som den der foreligger i grænseområdet mellem Mexico og Guatemala ændrer sig om ikke fra dag til dag, så dog indenfor kort tid, og det har B nødt til at forholde sig til i dette tilfælde.

.....”

Klageren har derefter i brev af 5. april 2004 til bureauet gjort gældende, at Bonampak for hende var hovedattraktionen på turen, og at hun, hvis det ikke havde været for den planlagte udflugt til Bonampak, kun ville have købt en rejse til Guatemala.

Bureauet har derefter i brev af 19. april 2004 pr. kulance sendt klageren en check på 1.000 kr., men i brev af 25. april 2004 til bureauet gør klageren gældende, at hun ikke er tilfreds med beløbets størrelse. Klageren har hævet checken, men kræver en kompensation på 10.000 kr.

Det indklagede bureau har i brev af 24. maj 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”.....

Vi skal beklage, at vi pga. sikkerhedsproblemer valgte at tage udflugten til Bonampak ud af programmet. B har ingen interesse i at snyde vores kunder for oplevelser på vores rundrejser, og gør det også kun, når vi føler os tvunget til det. Vi sætter altid vores gæsters sikkerhed højere end noget som helst andet.

.....

Det skal bemærkes, at programpunktet Bonampak er en udflugt (af mindre varighed end en alm. ½ dags tur) - klager er således ikke gået glip af overnatning eller flere dages ophold i området. Som kompensation fik klager, ligesom resten af gruppen, i stedet en udflugt til andre Maya-ruiner - blot i byen Uxmal. Der er således ikke tale om, at klager ikke har oplevet den gamle Maya-kultur.

Vi har som sagt refunderet klager 2 x 500,- kr. svarende til lidt mere end en ½ dag af rejsens pris pr. person — fordi klager (i modsætning til resten af gruppen) har været meget kede af at gå glip af turen til Bonampak. Klager har dog ikke, ved bestilling af rejsen, fremsat det som et særligt krav, at hun og hendes mand skulle til Bonampak for at tilmelde sig turen.

.....”

Klageren har i brev af 31. maj 2004 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet, og anfører bl.a. følgende:

”.....

Det er fortsat vores opfattelse, at B har lavet et alt for stramt program for den 17. dag og så bekvemt har brugt lokal uro som begrundelse for at sløjfe sidste punkt på programmet.

.....

Vi ville egentlig til Guatemala, og valgte udelukkende B's rejse, da vi så af deres program, at vi kunne kombinere Guatemala med at se Bonampak. Det var ikke muligt på

vores første rejse at besøge Bonampak på grund af manglende veje.

Vi har rejst meget, men vi har da aldrig været klare over, at man skriftligt for bestilling af en rejse skulle betinge sig, at rejsebureauet fulgte deres program.

Bonampak står stadig for os som et unikt sted, hvad Maya-kulturen angår. Efter vores viden det eneste sted med intakte vægmalerier fra Mayaernes liv. Vi finder det rimeligt, hvis B giver os en kompensation på 10.000 kr. Det skulle kunne dække en flybillet t/r til Mexico, og så kan vi selv arrangere et besøg i Bonampak.

.....”

### **Ankenævnets afgørelse.**

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende - ved deltagelse i et så omfattende rundrejserearrangement som det omhandlede - være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser i forhold til dag-til-dag programmet.

Ankenævnet finder efter en helhedsvurdering ikke, at den manglende udflugt til Bonampak, der ifølge udbudsmaterialet ikke er blevet ganske særskilt fremhævet som besøgssted på rundrejsen, under de givne omstændigheder har været en sådan afvigelse fra aftalegrundlaget, at det kan danne grundlag for afslag i rejsens pris eller kompensation i øvrigt.

Det tilføjes, at Ankenævnet ved sin afgørelse har henset til, at bureauet tilrettelagde andre udflugter, og at klageren i øvrigt har modtaget en kontant kompensation på 1.000 kr.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s:**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.