

## COVID-19 – INFO AUGUST 2020

Informationerne i denne skrivelse er Unitas Rejser erfaring og fortolkning, som vi håber, kan være med til give jer en bedre forståelse af, de mange forbehold der kan være i en konkret sag. Vi har samlet lidt af de gængse "faglige termer", og sidst beskriver vi, hvordan vi mener reglerne er blevet fortolket og dermed, hvorfor der kan være forskellige regler, man skal følge. Dette er ikke en lovsamling.

---

### REJSEFORMER

#### Flight only

Hvis I kun har købt en ydelse, som ex. flybilletter og evt. transfer, så er det flight only.

#### Pakkerejse

Hvis I har købt mindst 2 ydelser på samme rejse og faktura. Det skal være fra to af disse kategorier; transport, ophold, billeje og anden ikke uvæsentlig turistmæssig ydelse.

### HÆVERETTEN

Når I har købt en pakkerejse hos os, så er I beskyttet af Loven om Pakkerejser, se hele loven [her](#). Det forudsætter, at Udenrigsministeriet i deres rejsevejledning hæver, "trusselsniveauet" for en given destination, til "Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser" (orange og rød). Er dette niveau ved afrejsen, på et højere niveau end da I bestilte rejsen, har I retten til at hæve rejsen (vederlagsfri afbestilling).

### SANDSYNLIGHEDSPRINCIPPET

Jf. Pakkerejseloven skal kunden ud fra objektive kriterier kunne argumentere for, at det ikke er sandsynligt at rejsen kan gennemføres, for at påberåbe sig hæveretten. Det betyder på frit oversat dansk, at skal du rejse om 2 måneder og hotellet er brændt, så er det sandsynligt, at hotellet ikke er der til afrejse, og dermed kan du have hæveretten. I den konkrete situation med virus, kan det være svært at sandsynliggøre, at et givet område er orange/rødt på afrejsedagen om 30, 14, 7 eller 3 dage. Mere konkret om det senere i denne skrivelse.

### HJEM FRA UDLANDET – AFBRUDT FERIE

#### Evakuering

Her tolkes det til, at man skal ud nu, og her kan dit forsikringselskab (rejseforsikring) evt. dække dine omkostninger. Det er ikke hverken UM eller os, der dækker dette, men vi hjælper gerne til.

#### "Kom hjem hurtigst muligt"

Det er vores overbevisning, at det var en henstilling til at komme hjem i god ro og orden, da Udenrigsministeren den 13. marts kom med denne melding. Det blev herefter praksis for forsikringselskaber og branchen, at hvis man havde en planlagt hjemrejse inden for 7 dage, så skulle man benytte den planmæssige hjemtransport. Hvis hjemrejsen var senere, så sørgede vi for at få ændret flybilletterne bedst muligt, med hjemkomst indenfor rimelig tid.

Vi hjælper naturligvis enten jer eller forsikringselskabet med at få den ordinære billet ændret, og alternativ får bekræftelse fra jeres forsikringselskab om vilkårene, så vi kan booke nye pladser op til jer.

### Afbrudt rejse

I det omfang at hjemrejsen, bliver rykket til tidligere end den planlagte, vil I have ret til en dagsandel i refundering, også kaldet "afbrudt rejse". Dette krav vil typisk være et, vi skal indfri. Det beregnes med den samlede sum for rejsen, delt med samlede antal rejsedage x med det antal mistede dage.

### KAN IKKE REJSE UD

#### UM.dk

De opdaterer løbende deres rejsevejledninger, og det er dem, vi skal rette os efter – hvis I har en pakerejse. Bliver et land ændret fra grønt eller gult til orange eller rødt, forud for jeres rejse, kan det betyde, at I har [hæveretten](#).

Samtidig skal I kunne [sandsynliggøre](#), at det også vil være aktuelt på afrejsedagen. Derfor vil det med givetvis være relativt tæt på afrejsetidspunktet, før det kan objektivt fastslås om der er ret til gebyrfri afbestilling. Om det er 2, 7 eller 14 dage ved vi ikke – konkret vurdering.

Se Udenrigsministeriets rejsevejledninger [her](#)

Er det en flight only I har, så er det op til jer selv at afgøre, om I vil rejse eller blive hjemme. Vælger I at blive hjemme, er vi behjælpelige med at få evt. skatter refunderet eller flytte rejsen, mod et gebyr.

### Danske regler

Får vi som danskere forbud på at rejse ud af landet, grundet vores job, en lokal bestyrelse eller kommunes beslutning, så er det ikke en misligholdelse af rejsen fra vores side, og det giver derfor ikke [hæveretten](#). I skal derimod tage fat i jeres forsikring (afbestilling), og høre om de dækker jeres afmelding af rejsen efter vores almindelige vilkår.

### Andre landes regler

Det betragtes ikke som misligholdelse, hvis et land der er gul eller grøn på UMs liste, indfører indrejseforbud for danskere, eller for personer der har opholdt sig i X-land forud for den kommende rejse. Dermed vil I som udgangspunkt heller ikke kunne påberåbe jer [hæveretten](#), og det vil derfor være en ganske almindelig [afmelding](#) af jeres rejse. I nogle tilfælde kan det være, at jeres forsikring (afbestilling) vil dække – spørg dem. Vi er naturligvis behjælpelige med at få mest muligt retur til jer, men kan ikke sikre noget.

---

### PRAKSIS I FORBINDELSE MED COVID-19

#### Flight only

Uanset farven ved UM, eller om der kommer indrejseforbud for jer til X-land, så har I ikke ret til refundering af jeres flybillet. Vi kan være behjælpelige med at søge skatterne retur, eller evt. få lov at ændre jeres rejse til et senere tidspunkt. Eneste tilfælde, hvor I kan få jeres billetter refunderet, er hvis flyet bliver annulleret. Det gør det ikke automatisk, selvom der for eks. er indrejseforbud til USA for Europæer. I mister desuden evt. hoteller, eller hvad I ellers selv har booket på jeres tur. Det er flyelskabet ikke ansvarlig for. Betalingen retur til jer, vil ske efter vi har modtaget refunderingen fra flyelskabet, men det er et mellemværende mellem jer og flyelskabet. Går flyelskabet konkurs eller trækker de refunderingen, så får I det tab eller ventetid.

Afmelder I jeres fly, og flyelskabet senere aflyser flyet, er det reglerne på den dato I afmelder, der gælder. Det er der vi afmelder ved flyelskabet, og naturligvis kan det være med til at et selskab aflyser et fly. I kan ikke efterfølgende få alt refunderet, fordi flyet ikke fløj.

### Pakkerejse

Resten af eksemplerne her, tager udgangspunkt i, at I har en Pakkerejse. Hvis der står beskrevet, at I har ret til fuld refundering eller hæve købet, så er det for den del, der er købt i pakken! Har I købt fly og hotel hos os, så er det, vi skal dække, og ikke det I selv har købt udenfor pakken, for eks. aktiviteter, togkort, entreer mv. på destinationen.

### Hæveret

Hvis I vil påberåbe jer hæveretten af rejsen, så kræver det, at UM's rejsevejledning er i orange eller rød ved afrejsedatoen, og at dette niveau ligger over hvad, det var på købstidspunktet. Almindeligvis kigger man på det 7-14 dage før afrejse, men grundet nuværende rytme fra UM om opdatering hver torsdag, vil det være opdateringen den sidste torsdag inden afgang man skal afvente. Proceduren fra 31. august 2020 kender vi endnu ikke.

Vi forventer der kommer regionsopdeling af rejsevejledningerne, hvor der vil blive tilfælde hvor dele af rejsen ikke kan gennemføres, mens resten kan. Her vil det bero på en konkret vurdering ud fra væsentlighedsprincippet.

Hvis der er dele af rejsen, vi ikke kan gennemføre i forhold til, hvad I har købt i jeres pakkerejse, grundet nedlukning af flyruter eller "ikke uvæsentlige turistmæssige ydelser", så vil det også give **hæveretten**. Det vil vi tage i en dialog med jer om, hvad der er lukket, muligt og hvad der evt. kan komme i stedet. Her er det vigtigt, at de turistmæssige ydelser, er en del af pakken fra os. Det er ikke nok, at I har købt fly og hotel, som vi kan levere, og selv sørget for koncertbilletter og koncerten bliver aflyst.

### Afbestilling

Hvis der ikke er hæveret jf. ovenstående, dvs. i tilfælde af ind- eller udrejseforbud, eller I ikke har lyst til at rejse, vil det blive betragtet som en **almindelig afmelding** jf. vores afbestillingsregler. I den nuværende situation vil der evt. være mulighed for at spare jer for udgifter, og i de tilfælde vil det være muligt at få noget refunderet af jeres rejse, men kun hvor vi kan fremtrylle besparelser fra vores underleverandører, ex skatter eller mindre mistet betaling til hoteller osv. Ofte vil vi kunne få mere overført til næste rejse, hvis I flytter rejsen til et andet tidspunkt, end hvis I helt afmelder.

### Ændring af rejsemål

Ønsker I at ændre destination, så tag fat i os, og vi vil være så behjælpelige som muligt. Dog inden for det råderum lovgivningen og vore underleverandører tillader os.

### Dato for kontakten

Det vil være reglerne og mulighederne på det pågældende tidspunkt, hvor I vælge at annullere rejsen, der gælder. Selvom der så senere kommer en stramning fra for eks. UM, giver det jer ikke hæveretten.

### Rejser efter "på torsdag"

Alle rejser vil som udgangspunkt blive gennemført, med mindre det kan sandsynliggøres, at det ikke er muligt at rejse til det endelige rejsemål på den planlagte afrejsedag.

Hvis modtagerlandet har indrejseforbud lidt længere frem, og I dermed med sikkerhed ikke kan komme af sted, så kan I enten afmelde og forsøge at tabet refunderet ved jeres forsikringselskab. Eller I kan fastholde rejsen og "håbe" på, at UM inden afgang sætter rejser til det pågældende land i rød eller orange, og dermed få den fulde refundering.

Bemærk dog, at I det øjeblik I melder fra hos os, så melder vi fra hos vore leverandører, og sagen er afsluttet. Kommer der senere en udmelding fra UM om ændret farve eller flyet udgår, er der ikke no-

get yderlig at få refunderet. Vi vil typisk have afmeldt flypladserne og vores ansvarsforsikring er inde og kigge på tidspunktet for afmelding i mailen fra jer, sammenholdt med opdateringen fra UM.

### Refunderinger

I starten af perioden, og ved hver forlængelse har der været meget pres på, i forhold til spørgsmål, annulleringer og refunderinger. Loven foreskriver at refunderinger skal ske inden 14 dage og som udgangspunkt refunderer vi alt inden for tidsfristen. Skulle der komme yderligere pres, og deraf forsinkelse, så fortvivl ikke. Unitas Rejser har en stærk økonomi, så der er ingen grund til utryghed om vores betalingsevne! Og i yderste konsekvens, er I garanteret via Rejsegarantifonden.

### Spørgsmål

Send en email eller ring til os, og vi vil rådgive jer så godt som muligt, og samtidig tage forbehold for en masse hvis'er. Mange spørgsmål skal igennem vores "juridiske afdeling" og evt. via myndigheder, hvor der kan være ventetid. Vi tager alle henvendelser seriøst, men vi prioriterer også at give korrekte og belyste svar.

### Fremtidige rejser

Den konkrete sag med Covid-19 viser med al tydelighed, hvor stor en forskel der er på en pakkerejse og flight only eller "gør det selv", så herfra en opfordring til at tage den lære med videre til jeres næste rejse.

Er der gult eller grønt til et land på UMs liste, så er det bare med at få købt jeres pakkerejse og komme af sted – for så har I hæveretten på ny jf. ovenstående skrivelse. Er der derimod fortsat rødt eller orange, så skal vi sammen finde ud af, hvordan I bedst får købt en rejse dertil, hvor lovgivningen overholdes og dermed sikrer jeres senere hæveret - uden et stort tab som risiko.

Planlægningen skal ikke gå i stå, og I kan fint begynde at kigge frem, og lade os udarbejde tilbud og aftale evt. møder omkring en fremtidig samarbejdsaftale. Vi kan ved de fleste flyselskaber også reservere allerede nu, med kun en lille binding/risiko. Dermed er I sikret den bedst mulige pris på flyet. Siden hen skal vi så sammen finde resten af jeres pakkerejse, og få den tilføjet når landet forhåbentlig snart er gult eller grønt igen. Uanset, så lad os få en god dialog om hvordan vi konkret kan hjælpe jer med jeres næste rejse, også til et land som lige nu er dømt ude – så I kan bestille jeres rejse med tryghed og sikkerhed.

Vi er klar, også til at se frem!

De relevante love og betingelser, skal findes i vores Ansvarsforsikringer (Gouda), Udenrigsministeriet, Rejsegarantifonden, Danmark Rejsebureau Forening og jeres rejseforsikring. Flere regler er løbende blevet tilpasset og præciseret i denne tid med COVID19, da der ikke har været fortilfælde.

---

Alt er skrevet ud fra vores erfaring og forståelse, og dermed med forbehold for ændringer, misforståelser og manglende præciseringer – og der findes et væld af varianter på spørgsmål, og hver enkelt rejse er unik og kan have særlige forhold, der gør sig gældende og dermed adskiller sig fra en næsten identisk rejse. Kontakt os for yderlig vejledning, og for den juridiske del, tag kontakt til den relevante myndighed, som kan have en anden holdning til en konkret problemstilling end vi har.

Unitas Rejser, Gruppeafdeling den 17. august 2020