

Folketingets Erhvervsudvalgs Sekretariat (20 stk.)
Finn Skriver Frandsen
Christiansborg
1240 København K

PRESSEMEDDELELSE

Kom godt af sted på rejsen

Om få måneder holder danskerne vinterferie og i tusindvis rejser vi efter smag og behag enten efter sne, kulde og ski eller efter varme, sandstrande og bademuligheder.

Rejser er blevet en væsentlig post på de danske husholdningsbudgetter. I 2004 brugte danskerne ca. 10 milliarder kroner på udlandsrejser. Og vi rejser ikke bare en gang om året. En dansker rejser i gennemsnit på ferie tre til fire gange om året.

Forbrugerstyrelsen udgiver nu en pjece om, hvordan man bedst forbereder sig til en udlandsrejse.

I pjecen "Kom godt af sted på rejsen" kan man blandt andet læse om, hvordan man er sikret:

- Hvis man har købt en charterrejse
- Hvis rejsearrangøren går konkurs
- Hvis man bliver syg under rejsen
- Hvis flyet er overbooket

"Det er vigtigt at forberede sig bedst muligt, før en rejse. Derfor indeholder håndbogen blandt andet en tjekliste over ting, som man bør have styr på, inden man sætter sig i flyveren," siger Louise Holck, direktør i Forbrugerstyrelsen.

Inden man rejser ud af landet er det værd at tjekke om:

- Rejsemålet er sikkert
- Passet er i orden
- Der behøves visum, vaccinationer eller pillepas

God rejse!

Vil du vide mere, kontakt Anne-Dorte Gjerulff i Forbrugerstyrelsen på telefon 32 66 90 08

Kom godt af sted på rejsen

Ren besked fra Forbrugerstyrelsen



Kom godt af sted på rejsen

"At rejse er at leve", sagde H.C. Andersen. Det er intet under, at mange danskere årligt pakker kufferten og rejser ud for at opleve nye steder og skikke.

I Forbrugerstyrelsen er vi ikke eksperter i at rejse. Vi kan ikke give gode råd om smukke steder, billige flyafgange eller valg af gode hoteller, men vi ved meget om, hvordan du sikrer dig, at din rejse ikke bliver forstyrret af dårlige oplevelser. Og det har vi skrevet en bog om.

I håndbogen "Kom godt af sted på rejsen" kan du læse om dine rettigheder: Hvis rejsen bliver aflyst. Hvis du bliver syg inden afrejsen. Hvis du bliver syg, mens du er på ferie. Hvis din bagage bliver væk under ferien. Hvis du er utilfreds med din rejse og vil klage, samt meget meget mere.

Forsikringsoplysningen har bidraget med kapitlet om, hvordan du er bedst forsikret før, under og efter en rejse.

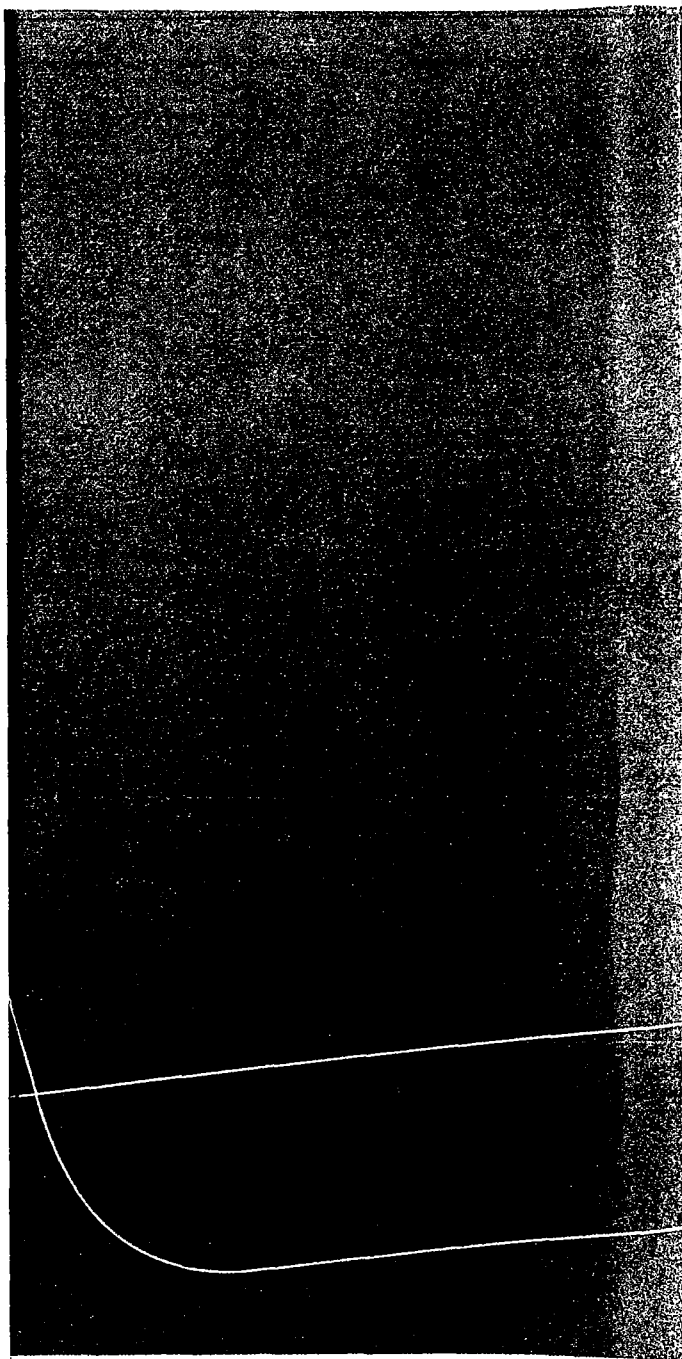
"Kom godt af sted på rejsen" giver dig ren besked om, hvordan du bedst undgår unødige bekymringer og hjælper dig med at forberede dig bedst muligt på din ferie.

God ferie

Louise Holck

Direktør i forbrugerstyrelsen

TEKST: INFORMATIONSMEDARBEJDER ANNE-DORTE GJERULFF
AFSNIT OM FORSIKRINGER: FORSIKRINGSOPLYSNINGEN



Re
F
si
Pa
De
se
si
Re
-
g
si
K
Se
si
Tr
Sa
le

Ren besked om

Rejser



side 2

Pakkerejser

De fleste rejser er såkaldte pakkerejser, som er omfattet af en særlig lov

side 8

Rejsegarantifonden

- kan hjælpe hvis rejsearrangøren går konkurs

side 10

Køb på nettet

Se reglerne for handel på nettet

side 14

Transport

Særlig for flyrejser findes en del regler, det er værd at kende

side 18

Indkvartering

Se regler, hvis du selv bestiller hotel o.l.

side 20

Andre turistmæssige ydelser

- Læs mere om fx leje af bil

side 24

Forsikringer

Få de rigtige forsikringer

side 36

Penge og betaling

Brug dit kreditkort med omtanke

side 38

Pas, visum og vaccinationer

Du er selv ansvarlig for at have orden i papirerne

side 40

Ambassader og konsulater

- hvilken hjælp kan du få

side 42

Køb af varer i udlandet

Hvilke regler gælder, når du handler i andre lande

side 44

Tjekliste

Få styr på rejsen

Pakkerejse

Langt de fleste ferierejser, der udbydes af rejsebureauerne er pakkerejser. Det gælder både charterrejser, krydstogter og busrejser med hotelophold eller teaterarrangementer.



En pakkerejse er en rejse, der består af mindst to af følgende elementer:

- Transport
- Indkvartering
- Anden turistmæssig ydelse som udgør en væsentlig del af rejsen

Rejsen skal desuden være mindst 24 timer eller omfatte en overnatning.

Transport kan være fx fly, bus, tog eller skib.

Indkvartering kan være ophold på hotel, lejlighed, hytte o.l. Overnatning under transport er ikke indkvartering i lovens forstand. Det gælder dog ikke for fx krydstogter, der kan sidestilles med et hotelophold.

Turistmæssige ydelser er et vidt begreb. Det kan fx være et liftkort på en skirejse, teaterbilletter, golfbaneleje,

jagtleje, billetter til fodboldkampe og udflugter på rejsen.

Det er en forudsætning, at de forskellige ydelser er udbudt samlet som en kombination, eller udbudt så køberen selv kan sammensætte sin individuelle rejse i et samlet køb.

Lov om pakkerejser

Såkaldte pakkerejser er omfattet af en særlig lov, Lov om pakkerejser. Loven indeholder en række bestemmelser, der beskytter køberen navnlig i tilfælde af mangler ved rejsen.

Loven gælder både for ferierejser og forretningsrejser.

Når du har bestilt en pakkerejse, vil du desuden være omfattet af Rejsegarantifondens beskyttelse, hvis rejsearrangøren skulle gå konkurs. Se side 8.

Individuelle rejser

Sammensætter du selv din rejse, har du den bedste beskyttelse, hvis du hos den samme arrangør eller formidler køber mindst to af ovenstående ydelser.

Hvis du fx vil på skiferie, og ønsker at køre i egen bil kan du hjemmefra bestille både indkvartering og fx skiskole hos den samme udbyder. Dermed vil du være dækket af lov om pakkerejser og rejsegarantifonden.

Oplysninger du skal have

Rejsemål

Du skal have oplyst, hvornår og hvor længe du er på rejsemålet. Hvis der er flere rejsemål, skal du have oplysning om tidspunkt og varighed for hvert rejsemål.

Rejsens pris

Du skal have oplyst rejsens grundpris, som skal være den pris, der gør det muligt at gennemføre rejsen, når man er indkvarteret i dobbeltværelser. Prisen skal være inklusiv alle afgifter og tillæg, som altid skal betales.

Prisen for ekstraydelser som fx enkeltværelse, balkon, bad og havudsigt skal også oplyses.

Du skal have oplyst, hvornår og hvordan du skal betale og størrelsen af en eventuel forudbetaling.

Du skal desuden have oplysning om mulige rabatter og reglerne for ændringer i prisen. Se side 5.

Oplysninger om rejsen

Allerede inden du bestiller, skal du have en række oplysninger om rejsen:

- Rejsemål
- Pris
- Varighed
- Tidspunkt
- Transport
- Rejserute
- Indkvartering og turistmæssige ydelser
- Afbestillingsregler og forsikringsmuligheder
- Risiko for aflysning
- Rejsearrangørens navn
- Evt. ændringer i aftalen

Du skal også inden du bestiller have oplyst, om der stilles særlige krav til:

- Pas eller visum
- Sundhedsmæssige betingelser, fx vaccinationer
- Lignende krav

Oplysningerne kan fremgå af arrangørens brochure, hjemmeside e.l.

Rejsens varighed

Pakkerejsens varighed skal angives i dage eller uger. I 1 uge er der 7 overnatninger. Hvis der ikke er lige mange dage og nætter, skal antallet af både dage og overnatninger oplyses.

Tidspunkt

Dato, tidspunkt og sted for både afrejse og hjemkomst skal oplyses.

Transport og rejserute

Du skal have oplysning om de transportmidler, der bruges på rejsen, både hvad angår type og karakter.

Rejseruten skal være beskrevet, og hvis der er mellemlandinger eller skift af transportmiddel, skal det oplyses, hvor og hvornår det sker, og hvor længe en eventuel mellemlanding vil vare.

Hvis flybilletten skal genbekræftes, skal en eventuel frist for det oplyses.

Indkvartering og turistmæssige ydelser

Du skal have en række oplysninger om indkvarteringsstedet:

- Beliggenhed
- Væsentlige faciliteter
- Turistmæssig kategori og standard

- Særlige forhold som fx byggestøj eller trafikstøj
- Egnethed for bevægelseshæmmede
- Hvilke måltider der er inkluderede
- Hvilke udflugter, besøg eller andre ydelser der er inkluderet

Afbestilling og forsikring

Reglerne for afbestilling af rejsen og din mulighed for at tegne en afbestillingsforsikring skal være beskrevet.

Risiko for aflysning

Hvis rejsen kun gennemføres, hvis der er et bestemt antal tilmeldte, skal det oplyses.

Du skal vide, hvornår du senest får meddelelse om aflysning.

Arrangørens navn

Du skal have oplysning om rejsearrangørens navn, inden du bestiller rejsen.

Eventuelle ændringer i aftalen

Det skal fremgå, at oplysninger i brochurer o.l. er bindende for sælgeren, medmindre sælger inden aftalens indgåelse har meddelt dig, at der er sket ændringer i rejsetilbuddet. Se mere om ændringer side 5.

Inden du tager af sted

Inden afrejsen skal du have en række oplysninger om rejsens praktiske gennemførelse fx:

- Mødetid og -sted for både udrejse og hjemrejse og forventet hjemkomst
- Tidspunkt og sted for mellemlandinger og skift af transportmiddel
- Eventuel overnatning, fx køje, kahyt eller liggevoognskupe, under rejsen
- Navn, adresse, telefonnummer eller lignende på rejsearrangør, formidler eller deres lokale repræsentant, som kan bistå undervejs
- Muligheden for at tegne en rejseforsikring, der kan dække udgifter til fx hjemtransport i tilfælde af sygdom eller ulykke, hvis den offentlige sygesikring ikke dækker.
- Bekræftelse af særlige aftaler, du har indgået med arrangøren.
- Din pligt til at reklamere hurtigst muligt og inden for rimelig tid i tilfælde af klager.

Afbestilling

Du har som udgangspunkt ret til at afbestille din rejse, men du må forvente at skulle betale et vederlag til arrangøren.

Vederlagets størrelse vil normalt afhænge af hvor tæt på afrejsedagen, du afbestiller.

Hvert rejsebureau har deres egne afbestillingsregler, som du kan læse nærmere om i det pågældende bureaus almindelige rejsebetingelser.

Vederlagets størrelse vil også i nogle tilfælde afhænge af, hvilken aftale rejsearrangøren har indgået med sine leverandører. Det kan i visse tilfælde medføre, at din afbestillingsret er begrænset eller helt bortfalder.

Krig, naturkatastrofer o.l.

Hvis der inden for de sidste 14 dage, før du skal rejse, forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme og lignende farer på feriemålet eller i nærheden, har du ret til at afbestille rejsen og få alle dine penge igen.

Denne ret har du dog ikke, hvis der fx allerede var krig i landet, da du bestilte rejsen.

Overdragelse af rejsen til en anden

Du har normalt ret til at overdrage rejsen til en anden. Du må give arrangøren besked i rimelig tid og forvente at skulle betale for at få ændret billetter o.l.

Hvis der stilles særlige krav til de rejsende, fx alder eller fysik, skal den du overdrager rejsen til kunne opfylde kravene.

I nogle tilfælde er det ikke muligt at ændre billetter o.l., og så kan rejsen ikke overdrages til andre.

Prisændringer

Når du har bestilt eller købt en rejse, er den aftalte pris bindende. Arrangøren kan kun forhøje prisen, hvis der sker ændringer i:

- Transportomkostninger, fx brændstofpriser
- Skatter, afgifter og gebyrer til fx lufthavne
- Den valutakurs der er anvendt ved beregning af prisen på den pågældende rejse.

Arrangøren kan kun ændre prisen, hvis det udtrykkeligt fremgår af aftalen. Du skal hurtigst muligt have

besked om prisændringen. Arrangøren må ikke forhøje prisen i de sidste 20 dage før afrejse.

Pas, visum, vaccinationer

Arrangøren skal oplyse om, hvilke regler der gælder for pas, visum, vaccinationer o.l., for at rejsen kan gennemføres.

Du må forvente, at oplysningerne er rettet mod danske statsborgere med dansk pas. Har du udenlandsk pas, er du selv ansvarlig for at oplyse det til arrangøren, så du kan få den nødvendige vejledning.

Du er selv ansvarlig for, at pas, visum og vaccinationer er i orden. Er der den mindste tvivl, må du kontakte de aktuelle ambassader (feriemål + evt. gennemrejselande) og Statens Seruminstitut.

Ændringer i rejsearrangementet før afrejse

De oplysninger om rejsen, der gives i brochurer o.l., er bindende for sælgeren, medmindre han har oplyst om ændringer, allerede inden du køber rejsen.

Sælgeren skal straks underrette dig, hvis der må foretages ændringer i rejsearrangementet, efter du har købt rejsen – men endnu ikke er afrejst.

Hvis der er tale om væsentlige ændringer, kan du have krav på at blive løst fra aftalen og få dine penge igen, eller at deltage i en anden pakkerejse.

Hvis den nye rejse er billigere end den, du oprindeligt havde købt, skal du have penge tilbage. Hvis den er dyrere, skal du betale mere, medmindre sælgeren, fx af Rejse-Ankenævnet, bliver pålagt at betale prisforskellen som erstatning. Mindre væsentlige ændringer kan betyde, at du har krav på et afslag i prisen.

Ændringer efter afrejse – mangler

Også efter afrejse kan der forekomme ændringer i arrangementet, eller det kan ske, at elementer i rejsearrangementet ikke lever op til, hvad du med rimelighed havde forventet. Begge dele kan betyde, at rejsen kan anses for at være mangelfuld.

Hvis rejsen anses for mangelfuld, kan du have krav på et nedslag i prisen. Hvis manglen har givet dig udgifter, kan du desuden have krav på erstatning. Endelig kan du have krav på godtgørelse for ulempe.

Hvis rejsen er så mangelfuld, at den må anses for værdiløs, kan du have krav på at hæve aftalen og få pengene tilbage.

Eksempler på ændringer, der kan anses for mangler

- Det skib, du skulle sejle med ned af Nilen, har fået maskinskade og er blevet erstattet af et af en ringere kvalitet.
- På grund af ombygning bliver du indkvarteret på et andet hotel end det du havde bestilt.

Eksempler på egentlige mangler

- Værelset bliver ikke som lovet gjort rent tre gange om ugen, og du får ikke udleveret rene håndklæder dagligt.
- Lejligheden er ikke som lovet med balkon.
- Hotellet er ikke som lovet et "familiehotel", det er nærmere et ungdomshotel med larmende fester hver nat.
- Der er ingen børnepool, selvom det fremgik af brochuren.

- Morgenmaden var tallerken-servering på værelset, ikke stor morgenmadsbuffet som lovet.
- Det anviste mobilhome var uden aircondition, som ellers udtrykkeligt var bestilt.
- Hotellet lå ikke som oplyst få minutters gang fra stranden. Man måtte køre med bus for at komme derned.

Hvad er du blevet lovet, og hvad står der på dit rejsebevis

Hvis du får et rejsebevis, ordrebekræftelse eller andre papirer fra rejsearrangøren, er det vigtigt at læse dem godt igennem, da de jo beskriver rejsens forløb, komfort, faciliteter o.l.

Hvis du er blevet lovet noget særligt, er det vigtigt at få det bekræftet skriftligt.

Hvis noget er vigtigt for dig

Hvis noget er særligt vigtigt for dig, må du altså sikre dig, at det er en del af aftalen, og du må sikre dig skriftlig dokumentation.

Det kan fx være, at du og dine venner har ønsket værelser ved siden af hinanden, eller at du udtrykkeligt har bedt om en lejlighed i stueplan, da du rejser med små børn, klapvogne og andet udstyr, der skal slæbes.

Hvis den type løfter ikke fremgår af dit rejsebevis eller af breve fra sælgeren, skal det kun ses som sælgerens løfte om at *prøve* at skaffe dig den ønskede indlogering.

Dine pligter hvis du er utilfreds

Når du bliver opmærksom på en mangel, skal du straks klage til rejsearrangøren eller hans repræsentant på stedet. Arrangøren har nemlig ret til at prøve at rette op på eventuelle mangler for at gøre ulempen så lille for dig som muligt.

En række mangler kan nemt afhjælpes. Det kan fx være rengøring, skift af hotelværelse eller evt. indkvartering på et andet hotel.

Andre mangler kan der gives kompensation for. Det kan fx være den aflyste udflugt, der erstattes af anden underholdning.

Hvis du ikke klager så hurtigt som muligt og inden for rimelig tid, kan du miste din ret til kompensation for manglerne.

Når du kommer hjem

Hvis du ønsker nedslag i prisen eller anden økonomisk godtgørelse på grund af manglerne, må du klage skriftligt til arrangøren efter hjemkomsten. Men det er stadig en forudsætning, at du har klaget undervejs på rejsen.

Du kan klage både til rejsearrangøren og til den, der har solgt dig rejsen, hvis det ikke er den samme.

Rejse-Ankenævnet

Hvis rejsearrangøren afviser din klage, eller du ikke mener, at han tilbyder en passende kompensation for manglerne, kan du indbringe sagen for Rejse-Ankenævnet.

Rejse-Ankenævnet
Skodsborgvej 48 C, 1.
2830 Virum
Tlf. 45 46 11 00,
telefontid kl. 10.00-15.00
E-mail: info@rejse-ankenævnet.dk
Web: www.rejseankenævnet.dk

Ankenævnet er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

Ankenævnet behandler klager over pakkerejser og transportydelser, der udgår fra Danmark til udlandet.

Herudover kan nævnet behandle klager over udelukkende indkvartering i udlandet, hvis ydelsen hidrører fra en rejsearrangør, der er registreret i Rejsegarantifonden.

For alle 3 rejsetyper er det endvidere en betingelse, at rejsen er solgt af en virksomhed her i landet.

Ankenævnet opkræver et gebyr på 275 kr. Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får medhold i klagen, hvis sagen trækkes tilbage inden nævnsbehandling, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Afsluttes en sag i sekretariatet, eller er ankenævnet ikke kompetent til at behandle sagen, tilbagebetales klagegebyret af ankenævnet. Du skal udfylde et klageskema, som du kan få hos ankenævnet.

Bag ankenævnet står Danmarks Rejsebureau Forening, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Forbrugerrådet.

Rejsegarantifonden

Hvis en rejsearrangør går konkurs, kan Rejsegarantifonden hjælpe med hjemrejse, godtgørelse m.v. Se hvilke rejser der er omfattet.



Rejsegarantifonden er en privat, selvejende institution. Fonden yder bistand til rejsekunder, der er kommet i knibe, fordi deres rejsearrangør går konkurs.

Fonden dækker pakkerejser, der er købt af rejsearrangører eller agenter med kontor i Danmark.

Hvis du har købt en pakkerejse i et andet EU-land, fx via Internettet, vil du være dækket af det pågældende lands rejsegarantiregler.

Du skal være opmærksom på, at lande uden for EU normalt ikke har nogen form for rejsegaranti. Hvis du har købt rejsen i et land uden rejsegaranti, må du selv klare hjemrejsen, hvis arrangøren går konkurs.

I "Lov om en rejsegarantifond" er det beskrevet, hvilken type rejser der er

omfattet af loven, og hvilken type hjælp rejsekunden kan få.

Hvilke rejser er dækket af Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden dækker kun køb af pakkerejser og rejsearrangementer. En pakkerejse eller et rejsearrangement er en rejse, som består af en kombination af minimum to ud af følgende elementer:

- Transport
- Indkvartering
- Væsentlige turistmæssige ydelser (som fx leje af en bil eller udflugter på rejsemålet)

Bemærk at Rejsegarantifonden dækker mere end pakkerejser.

Har du kun købt en flybillet eller kun lejet en feriehytte, vil du således ikke være dækket af fonden.

Rejser, der varer mindre end 24 timer, kan også i nogle tilfælde være dækket.

Eksempler på rejser dækket af Rejsegarantifonden

- Du køber en skirejse med flytransport og liftkort eller hotel og liftkort hos den samme rejsearrangør.
- Du køber en flybillet hos en rejsearrangør, og vælger senere også at købe hotelopholdet til

den samme rejse hos den samme arrangør.

- Du køber en flybillet og beder arrangøren om at skaffe dig værelser på et bestemt hotel, som ikke er blandt de hoteller, han normalt udbyder.
- Rejser der varer mindre end 24 timer kan være dækket, hvis de har kostet mindst 1.000 kr. Det kan fx være en bustur til en fodboldkamp og hjem igen umiddelbart efter kampen.

Hvilken hjælp kan du få

Hvis en rejsearrangør går konkurs, kan Rejsegarantifonden hjælpe med hjemrejse, økonomisk godtgørelse m.v.

Konkurs før afrejse

Hvis arrangørens går konkurs inden afrejsen, kan du normalt få erstattet det beløb, du har indbetalt, dog undtaget forsikringer.

Gavekort kan i nogle tilfælde erstattes, i andre kan det ikke. Har du et gavekort, må du derfor kontakte Rejsegarantifonden for at høre, om det er dækket.

Konkurs under rejse

Rejsegarantifonden vil sørge for at skaffe de rejsende tag over hovedet ude på rejsemålene, indtil det er muligt at skaffe hjemtransport.

I nogle tilfælde vil Rejsegarantifonden sørge for, at rejsen bliver gennemført som planlagt.

Hvis din rejse bliver afbrudt, eller du ikke modtager alle de ydelser, som du har betalt forud, fx teaterforestillinger og udflugter, kan Rejsegarantifonden udbetale en rimelig godtgørelse.

Hvad gør du, hvis uheldet er ude

Hvis du endnu ikke er afrejst, kan du kontakte rejsegarantifonden.

Hvis du befinder dig på et rejsemål, skal du kontakte arrangørens guide på stedet. Hvis der ikke er en guide eller anden kontaktperson, kan du kontakte Rejsegarantifonden eller Udenrigsministeriets vagttjeneste.

Rejsegarantifonden

kl. 10-15 tlf. 45 87 83 33
- udenfor kontortid tlf. 45 87 84 86
Udenrigsministeriet tlf. 33 92 00 00

Gem kvitteringer

Det er vigtigt at gemme alle kvitteringer, fakturaer, rejsebeviser og andet der kan bevise, hvad du har købt og har haft af udgifter.

Køb på nettet

Når du handler på nettet, kan du handle i hele verden hjemme fra din stue. Du kan finde billige tilbud, men det kan være svært at klage, hvis noget går galt.



Når du handler på Internettet, har du normalt fortrydelsesret og krav på at modtage en række oplysninger om sælgeren og den vare eller ydelse, du køber eller bestiller.

Hvis du køber din rejse, flybilletter, teaterbilletter, billetter til sportsbegivenheder, bestiller hytteleje eller anden indkvartering på nettet, er du dog ikke dækket af disse forbrugerbeskyttende paragraffer, som normalt gælder for e-handel.

Reglerne gælder nemlig ikke for aftaler om indkvartering, transport, forplejning, rekreative fritidsaktiviteter, kulturarrangementer som fx underholdning og idrætsbegivenheder, når det er aftalt på hvilken dag eller i hvilken periode, det skal finde sted.

Print aftalen ud

Hvis du vil købe din rejse eller dele af den på nettet, skal du derfor læse aftalevilkårene godt igennem, så du kan se om du senere kan afbestille eller ændre i aftalen, og hvad det eventuelt vil koste.

Print aftalevilkårene ud så du har dem, hvis der senere bliver problemer.

Når du så bestiller den ønskede ydelse, skal du også printe alle relevante oplysninger ud, så du senere kan dokumentere, hvad du har bestilt, og hvad du har betalt.

Hvis du modtager en ordrebekræftelse, voucher eller lignende, er det den der beskriver, hvad der er aftalt, og den skal medbringes på rejsen.

Hvis du får problemer

Hvis der opstår problemer, står du generelt bedst, hvis du har handlet på en dansk hjemmeside, eller på en hjemmeside fra et andet EU-land, specielt hvis firmaet markedsfører sig over for danskere.

Forbrugerklagenævnet
Amagerfælledvej 56
2300 København S
Tlf. 7013 1330 kl. 9-12
Torsdag desuden 15-19
www.forbrug.dk

Inden for EU**Sælger har markedsført sig over for danskere**

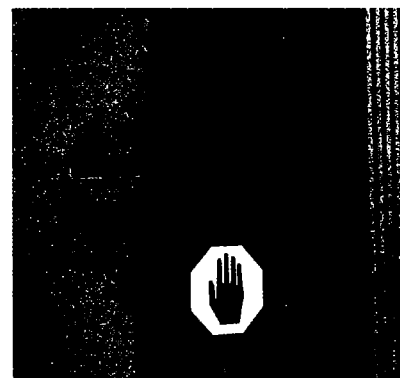
Hvis sælgeren har markedsført sig i Danmark eller på sin hjemmeside reklamerer med, at han også sælger til kunder i Danmark, vil du ikke blive stillet ringere end efter dansk lov, når du handler fra Danmark.

I praksis kan du vælge dansk lov, når den giver dig de bedste vilkår, og sælgers hjemlands lov, når den er bedst.

Hvis der opstår en strid, der må behandles ved et klagenævn eller en domstol, kan du vælge om sagen skal anlægges i Danmark eller i sælgers hjemland.

Hvis sælger vil anlægge sag mod dig som forbruger, skal sagen anlægges i Danmark.

En dom, der er afsagt i Danmark, vil normalt kunne fuldbyrdes i sælgers hjemland.



Klagemuligheder inden for EU

Hvis du som forbruger ønsker at klage over en vare eller ydelse købt i et andet EU-land, kan du kontakte Forbruger Europa. Forbruger Europa er det danske EU-forbrugercenter. De andre EU-lænde + Island og Norge har tilsvarende centre.

Du kan altid kontakte det danske center, uanset hvilket EU-land du har handlet i. Du kan også vælge at kontakte EU-forbrugercentret i det land du har handlet i.

Du kan finde en liste over alle EU-forbrugercentre på www.forbrugereuropa.dk



Sælger har ikke markedsført sig over for danskere

Hvis sælger ikke markedsfører sig i Danmark og på sin hjemmeside slet ikke tilkendegiver, at han sælger varer til danske kunder, vil det normalt være lovgivningen i sælgers hjemland, der gælder for aftalen, medmindre I har aftalt noget andet.

En eventuel strid skal som udgangspunkt også afgøres i sælgers hjemland.

Forbruger Europa kan hjælpe dig med en eventuel klagesag. Se side x.

Forbruger Europa

Når du skal handle – eller har handlet – med en sælger i et andet EU-land, i Norge eller Island, kan du få hjælp hos et EU-forbrugercenter. I Danmark hedder det Forbruger Europa.



Forbruger Europa kan hjælpe på en række områder:

- Juridisk rådgivning om rettigheder og pligter i forbindelse med grænseoverskridende handel
- Information og faglig rådgivning i forbindelse med gennemførelse af nye EU-regler vedrørende forbrugerbeskyttelse
- Bistand i forbindelse med klager over erhvervsdrivende i andre EU-lande, herunder bistand til at sende klagen videre til den rette klageinstans i det pågældende EU-land

Forbruger Europa
Amagerfælledvej 56
2300 København S
Tlf. 32 66 90 00 kl. 9-12
e-mail: info@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

Uden for EU

Når du handler på en hjemmeside fra et land uden for EU, kan du kun forlange, at dansk lov skal gælde for aftalen, hvis sælgeren markedsfører sig i Danmark eller på sin hjemmeside reklamerer med, at han sælger til kunder i Danmark.

I sådan et tilfælde vil en strid også kunne afgøres af et dansk klagenævn eller ved en domstol her i landet.

Du vil dog ikke have nogen sikkerhed for at sælgeren vil følge afgørelsen, eller at en dom vil have gyldighed i sælgers hjemland.

Opstår der en strid med en sælger i et andet land uden for EU, vil du altså stå i en meget vanskelig situation.

Som udgangspunkt må du forvente, at en sag skal afgøres i sælgers hjemland efter det lands love.

Hvis du vil klage over en sælger fra et land uden for EU, kan du udfylde et klageskema på www.econsumer.gov og sende den til Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden kan i nogle tilfælde medvirke til at sagen forliges.

Transport

Specielt flyrejser er omgærdet af en række regler om genbekræftelse af billetter og sikkerhed ombord. Læs også om flypassagerers rettigheder ved aflysning og forsinkelse.



Bestilling af flyrejse

Ofte vil det være billigst at bestille flyrejsen på nettet. Der er masser af gode tilbud, specielt hvis du er lidt fleksibel med rejsetidspunkt, og giver dig tid til at undersøge markedet godt.

- Vær i god tid. Jo tidligere du bestiller, jo større er chancen for at finde en billig rejse
- Vær fleksibel med ud- og hjemrejsedatoer
- Er destinationen vigtig. Vær åben overfor flere mulige rejsemål
- Tjek om prisen er inklusiv alle skatter, afgifter og gebyrer. Du kan i nogle tilfælde risikere, at den endelige pris først bliver opgivet, når rejsen omtrent er bestilt

- Undersøg regler for at aflyse eller ændre rejsedatoer. Mulighed for at aflyse eller ændre vil ofte betyde en højere pris.
- Tjek flere hjemmesider for gode slagtilbud

Booking og genbekræftelse

Det skal fremgå tydeligt af din billet, at der er booket plads på en bestemt afgang. Hvis du har købt en åben billet, kan du ikke være sikker på, at der er plads på flyet, på det tidspunkt hvor du ønsker at rejse.

Mange luftfartsselskaber kræver, at bookingen genbekræftes før hjemrejsen. Tjek hvornår og hvordan genbekræftelsen skal foregå. Du er selv ansvarlig for at få genbekræftet billetten. Hvis du ikke får det gjort vil billetten være ugyldig, også selvom det fremgår af billetten at der er reserveret plads på en bestemt flyafgang.

Hvis du bliver nægtet boarding, fordi din billet ikke er blevet genbekræftet, er du ikke omfattet af reglerne for nægtet boarding, der er beskrevet senere.

Sikkerhed ombord

Af sikkerhedsmæssige grunde er der skrappe regler for, hvad du må medbringe inden for sikkerhedszonerne i lufthavnen og i flyets kabine som håndbagage. Reglerne kan variere, så spørg i afgangslufthavnen, hvis du er i tvivl.

Det drejer sig først og fremmest om våben af enhver af. Også attrapper, legetøj og genstande, der er udformet som et våben. Det er fx skydevåben, knive, sabler, slangebøsser og armbrøster – også ceremonielle våben og antikviteter.

Genstande, der kan bruges som våben, må heller ikke medtages. Det kan fx køller, sakse, barberknive, lommeknive, neglefile, hobbyværktøj og fyrværkeri.

Du skal være opmærksom på, at reglerne er meget omfattende. Du må således ikke tage en fiskestang eller et skateboard med som håndbagage. Der er desuden en række farlige genstande og stoffer, du slet ikke må medbringe på rejsen, altså heller ikke i bagagen. Det vil typisk være eksplosive stoffer, ætsende stoffer, giftstoffer o.l.

På Statens Luftfartsvæsens hjemmeside www.slv.dk finder du en vejledende liste over genstande og stoffer, som ikke må medbringes enten i kabinen eller i det hele taget.

Flypassagerers rettigheder

Som flyrejsende har du nogle rettigheder, hvis du bliver nægtet boarding, fordi der er for mange passagerer, dit fly bliver aflyst eller bliver forsinket i længere tid.

Reglerne gælder for alle flyafgange fra et EU-land. De gælder også for flyafgange fra et land uden for EU, hvis bestemmelseslandet er et EU-land og luftfartsselskabet er et EU-selskab.

Reglerne gælder både ruteflyvning, charterflyvning og flyrejser, der er en del af en pakkerejse.

Hvis du bliver nægtet boarding

Det er en forudsætning, at du har en bekræftet – evt. genbekræftet – reservation til den aktuelle flyafgang, og at du er til stede ved check-in i rette tid.

Det er desuden en betingelse, at du alene afvises, fordi der er for mange passagerer.



Tjek din billet

Det kan blive afgørende for din rejse, at du tjekker din billet, så snart du modtager den.

Hvis dit navn er stavet forkert, så det ikke er i overensstemmelse med dit pas, kan du blive nægtet boarding. Vær særlig opmærksom, hvis der indgår æ, ø, å eller ü i dit navn.

Hvis du bliver nægtet boarding, fordi der er fejl på din billet, er du ikke omfattet af EU's regler om boardingafvisning.

Hvis du frivilligt afgiver din plads, kan du forhandle med flyselskabet om en passende kompensation og en ændring af billetten til en anden afgang.

Hvis du mod din vilje bliver afvist, har du krav på:

- Omlægning af rejsen eller billetprisen retur – efter eget valg
- Evt. hotelophold, måltider, to gratis telefonopkald eller e-mails og transport mellem hotel og lufthavn
- Økonomisk kompensation på mellem 125 og 600 € afhængig af rejsens længde og forsinkelsens varighed

Du har krav på alle tre dele.

Hvis dit fly bliver aflyst

Det er en forudsætning, at aflysningen ikke skyldes force majeure (krig, terror, uvejr, strejker o.l.)

Hvis dit fly bliver aflyst, har du altid krav på:

- Omlægning af rejsen eller billetprisen retur – efter eget valg.

Du kan desuden have krav på:

- Evt. hotelophold, måltider, to gratis telefonopkald eller e-mails og transport mellem hotel og lufthavn.

Afhængig af, hvor tæt på afrejse-dagen du modtager besked om aflysningen, kan du desuden have krav på økonomisk kompensation:

- Økonomisk kompensation på mellem 125 og 600 € afhængig af rejsens længde og forsinkelsens varighed.

Det er flyselskabet der skal bevise, at de har givet dig besked om aflysningen, og hvornår det er sket.

Dit fly er forsinket

Det er en forudsætning, at du er til stede ved check-in i rette tid. Reglen gælder for forsinkelser af en vis varighed afhængig af rejsens længde:

- Flyvninger på 1.500 km og derunder: mindst 2 timers forsinkelse
- Flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km og andre flyvninger på 1.500 og 3.500 km: mindst 3 timers forsinkelse
- Alle andre flyvninger: mindst 4 timers forsinkelse

Det har du krav på:

- Måltider der står i rimeligt forhold til ventetiden og to gratis telefonopkald eller e-mails.
- Hotelophold, hvis du må overnatte, og transport til og fra lufthavn.

- Hvis flyet er mere end fem timer forsinket, kan du aflyse turen og få pengene igen.

Klagemuligheder

Hvis du vil klage over, at du er blevet nægtet boarding, eller at dit fly er aflyst eller forsinket, skal du sende en skriftlig klage til luftfartsselskabet.

Hvis du ikke er tilfreds med svaret, eller du slet ikke får noget svar, kan du sende en skriftlig klage til Statens Luftfartsvæsen:

Statens Luftfartsvæsen
Luftfartshuset
Box 744
Ellebjergrvej 50
2450 København SV

Andre klager kan behandles hos Rejse-Ankenævnet, hvis rejsen går til udlandet. Se side 7. Hvis der er tale om en indenrigs flybillet kan du klage til Forbrugerklagenævnet. Se side 11.

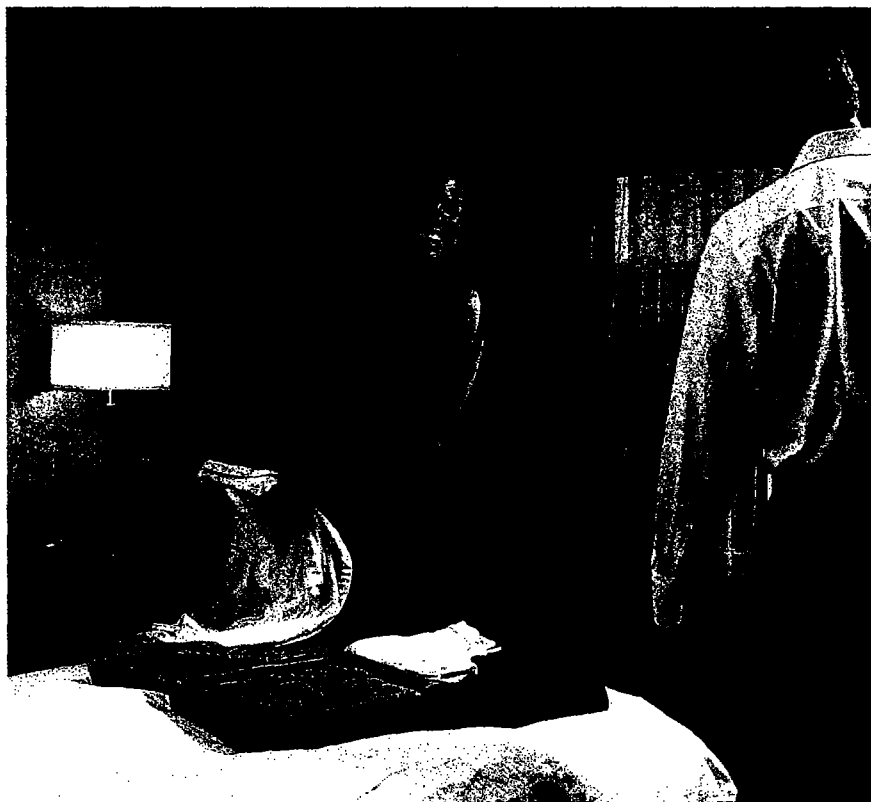
Bagage

Hvis din bagage bliver forsinket, bliver væk eller bliver ødelagt, kan du kræve erstatning. Se side x om bagageforsikring.



Indkvartering

Overvej nøje inden bestillingen, hvilke krav du stiller til din feriebolig. Få en skriftlig aftale med udlejer eller bureau, så der ikke opstår misforståelser.



Hotel, ferielejlighed, hytte, vandrerhjem, hostel, bed and breakfast, camping, kro. Mulighederne for indkvartering er mange.

Inden du bestiller, må du mere præcist undersøge, hvad det er, du bestiller.

- **Faciliteter.** Er der eget bad, køkken, restaurant på stedet, swimmingpool, balkon?
- **Service.** Er rengøring og håndklædeskift med i prisen? Er der krav om hyttens eller sommerhusets tilstand ved aflevering?
- **Måltider.** Er der måltider inkluderet – og hvilken type?
- **Beliggenhed.** Hvor langt er der til strand, skilift, natteliv, indkøbsmuligheder?
- **Støj eller andre gener.** Er der diskotek i nabolokalet, eller er hotellet egentlig et ungdomshotel med fest hver nat?

- Antal beboere. Er der begrænsning i anvendelse eller i antallet af beboere?
- Ankomst og afgang. Hvornår kan du tjekke ind, og hvornår skal du være ude af værelset, hytten eller lejligheden? Skal nøglen hentes eller afleveres på nogle bestemte tidspunkter?

Hvis du har særlige krav eller forventninger til indkvarteringen, er det selvfølgelig vigtigt at tjekke det. Det kan fx være, at adgangsforholdene skal være egnet til en dårligt gående person, at der skal være mulighed for en ekstra opredning på værelset, eller at der er legemuligheder for små børn.

Har du behov for egentlig handicapindretning, må du præcisere, hvori dine behov består.

På de forskellige bureauers hjemmesider og kataloger kan du se vilkårene for indkvartering og lejemaal, priser, afbestilling, forsikringer o.l. Det er vigtigt, at du printer aftalen ud.

Hvis du modtager en ordrebekræftelse fra hotel, bureau eller udlejer, skal den straks læses grundigt igennem, så du er sikker på, at aftalen er korrekt beskrevet.

Klager

Hvis du er utilfreds med indlogeringen, skal du straks klage til den, du har indgået aftalen med.

Virksomheden har ret til at prøve at rette op på manglerne, så ulempen bliver så lille for dig som muligt.

Mener du, at du har krav på økonomisk kompensation, må du gå videre med din klage.

Hvis indlogeringen er bestilt som en del af en pakkerejse, se side 2, kan du klage til Rejse-Ankenævnet.

Hvis indlogeringen er bestilt som en selvstændig ydelse, afhænger din klagemulighed af omstændighederne.

I nogle tilfælde kan Rejse-Ankenævnet behandle klager over indkvartering, selvom det er bestilt som en selvstændig ydelse. Se side 7.

Feriehuse i Danmark

Ankenævnet for Feriehusudlejning
 Obels Have 32
 9000 Ålborg
 Tlf.: 96 30 22 45
 Web: www.fbnet.dk

Nævnet er et privat, ikke-godkendt ankenævn, der kun behandler klager over medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening

Hoteller, kroer m.v. i Danmark

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme
 Børsen
 1217 København K
 Tlf.: 35 36 51 21 kl. 10-12 og 13-15
 Web: www.hrt-ankenaevn.dk

Ankenævnet er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender og behandler klager over alle udbydere.

Indlogering i andre EU-lande

Forbruger Europa
 Amagerfælledvej 56
 Tlf.: 32 66 90 00
 Web: www.forbrugereuropa.dk

Billeje og andre turistmæssige ydelser

Gå dine aftaler grundigt igennem. Specielt hvis du vil leje bil, er der en række krav du skal opfylde.



Andre turistmæssige ydelser kan fx være leje af bil, teaterbilletter, billetter til sportsbegivenheder, leje af golfbane, skiliftkort, udflugter, kokeskole eller dykkerkursus.

Meget ofte er disse ydelser købt hos et bureau samtidig med rejsen og vil derfor være omfattet af reglerne for pakkerejser. Se side 2.

Har du selv bestilt ydelsen direkte hos virksomheden, må du selv tjekke vilkårene for aftalen. Det kan fx være din mulighed for at ændre aftalen eller at fortryde.

Hvis du er utilfreds, kan det blive vanskeligt at klage. Ofte skal det ske i virksomhedens hjemland efter det lands love. Se side 10 om køb på Internettet.

Leje af bil

Inden du lejer en bil skal du overveje:

- Hvilken slags bil har du brug for?
- Har du brug for ekstraudstyr?
- Hvem skal køre?
- Ønsker du at leje bilen et sted og aflevere den et andet?
- Skal du passere landegrænser?
- Hvilke forsikringer skal du tegne?
- Hvad koster det?
- Hvordan skal lejeaftalen indgås?

Bilen

Hvilken biltype, du skal vælge, afhænger af, hvad den skal bruges til. Det gælder både størrelsen, typen og bilens beskaffenhed.

Jo længere du skal køre, jo vigtigere er det at have den rigtige bil i den rigtige standard.

I ubejlsomt terræn er det måske en firhjulstrækker, du har mest brug for.

Du kan ikke forvente, at du kan bestille et bestemt bilmærke og model kun type og standard.

Ekstraudstyr

Hvis du har brug for en barnestol, bagagebærer, snekæder e.l., kan det lejes sammen med bilen. Bestil ekstraudstyret i god tid, så du er sikker på, at det er til rådighed.



Chauffører

Der stilles som regel nogle særlige krav til den person, der skal køre bilen. Det kan gælde alder og hvor længe, man har haft kørekort.

For overhovedet at kunne leje en bil skal man i de fleste lande være fyldt 25 år. For at være chauffør skal man i de fleste lande være fyldt 21 år, nogle lande har en højere aldersgrænse. Nogle steder kræves der ekstra betaling for unge chauffører under 25 år. Maksimumalderen for chauffører er normalt 70 år.

Der stilles normalt krav om, at de tilmeldte chauffører har haft kørekort en vis tid – typisk i 1 år. Der skal som regel betales ekstra, hvis I vil have mere end en chauffør. Det er meget vigtigt at få noteret på aftalen, hvem der må køre bilen. Forsikringen dækker *kun* for tilmeldte chauffører.

Tjek om et internationalt kørekort er nødvendigt. Det fås på et kørekortkontor.

Husk kørekortet, ellers kan du ikke få bilen udleveret.



Forsikringsudtryk

- CDW eller CDI: bilskadeforsikring (Collision Damage Waiver)
- TP eller TI: tyveriforsikring (Theft Protection)
- PAI: personskadeforsikring (Personal Accident Insurance)

Udlejeren vil ofte tilbyde endnu flere forsikringer, som du må overveje, om du ønsker at tegne.

Envejsleje

Hvis du har behov for at leje bilen et sted og aflevere den et andet, må det aftales ved bestillingen. Ikke alle udlejningsfirmaer tilbyder denne mulighed.

De store firmaer med kontorer i mange lande vil dog som regel mod betaling tilbyde muligheden.

Kørsel over landegrænser

Hvis du skal køre med bilen i flere lande, skal det aftales ved bestillingen, da der kan være restriktioner.

Forsikringer

Det er vigtigt at tjekke hvilke forsikringer, der er inkluderet i lejen, og hvilke du selv skal tage initiativ til at tegne.

Undersøg også hvor stor selvrisikoen er. En dyrere forsikring vil normalt have en mindre, eller slet ingen, selvrisiko. Hvis du laver en skade på bilen, kan det blive dyrt, hvis selvrisikoen er høj. Du kan normalt tegne en tillægsforsikring, der dækker selvrisikoen.

Undersøg også, om der er begrænsninger i brugen af bilen, fx at du ikke må køre på grusveje.

Prisen

Få en oversigt over, hvad der er inkluderet i prisen. Der kan komme en del udgifter oveni til fx ekstraudstyr, kilometerbetaling, lufthavnsafgift, forsikringer, gebyr for ekstra chauffør mv.

Vær opmærksom på, at det ofte koster ekstra, hvis bilen skal hentes eller afleveres uden for normal åbningstid.

Det er normalt et krav, at du er i besiddelse af et internationalt kreditkort, og at du skriver under på, at udlejeren kan hæve beløb, fx til parkeringsafgifter, på din konto.

Hvis du lægger en underskrevet "blanko" kreditkortnota, skal du have den retur, når bilen afleveres.

Det skal fremgå klart af aftalen, hvad udlejeren må trække fra din konto, og du skal tjekke dine kontoudtog fremover.

Tjek priser på nettet. Ofte kan det være en fordel, at bilen er lejet hjemmefra, evt. gennem et bureau som har en rabataftale med udlejningsfirmaet. Se prisundersøgelse på www.forbrugereuropa.dk

REJSER

Aftalen

Sørg for at få en skriftlig aftale, så det er klart, præcis hvad du har bestilt, og hvad det koster.

Hvis du indgår aftalen over Internetet, så print aftalen ud og medbring den.

Hvis du modtager en ordrebekræftelse, så læs den grundigt igennem, det vil nemlig være den, der gælder.

Print også de almindelige lejebestemmelser ud, så du ikke er i tvivl om mulige restriktioner for brug af bilen, hvordan den skal afleveres, betaling mv.

Hvis du lejer bilen hjemmefra gennem et bureau, hvor du også har købt en anden ydelse, fx hotelophold eller flybillet, vil din rejse være dækket af rejsegarantifonden. Se side 8.

Når du henter bilen

Når du henter eller modtager bilen, skal du straks gå den igennem for at tjekke, at den er som aftalt. Du skal også sikre, at alle ridser, buler, stenslag osv. er tegnet ind på et kort over bilen. Det gælder både udvendigt og indvendigt. Ellers risikerer du at skulle betale for skader, som allerede var til stede på udlejningstidspunktet.

Klager

Det kan være vanskeligt at klage over en aftale om en lejet bil, når aftalen er indgået i udlandet.

Forbruger Europa kan i nogle tilfælde hjælpe dig på vej. Se side 13.

Hvis lejeaftalen er en del af en pakkerejse, kan klagen muligvis behandles hos Rejse-Ankenævnet. Se side 7.

Kørsel i egen bil

Hvis du vælger at køre i egen bil, skal du medbringe:

- Det røde SOS-kort om redningsforsikring – for biler med kaskoforsikring
- Det grønne kort om ansvarsforsikring

Begge kort fås hos dit forsikrings-selskab.

Du skal desuden medbringe:

- Bilens originale registreringsattest
- Husk at tjekke om der i de lande, du skal køre i, stilles krav om, at der skal være specielt sikkerhedsudstyr i bilen.

Hvis du skal langt, kan du overveje at tage biltog noget af vejen. Når du bestiller, skal du have bilens mål klar. De skal være inklusiv tagboks

eller en fyldt tagbagagebærer, hvis du rejser med sådan en.

Se mere på www.trafikken.dk

Bilkørsel i udlandet

Når du kører i et fremmed land, skal du selvfølgelig sætte dig ind i de lokale regler.

I nogle lande er der fx krav om, at der skal ligge specielle reflekterende veste i bilen til alle passagerer, der kan være særlige regler om køreløys, vigepligt, promillegrænser o.l.

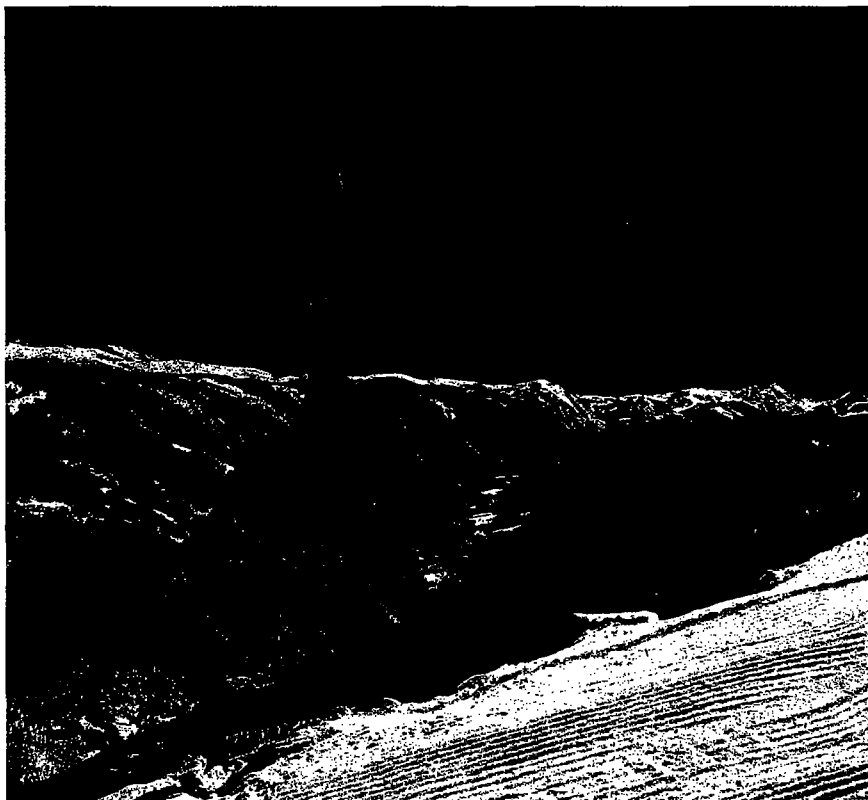
En del lande har roadpricing under en eller anden form. Det kan være betaling pr. kørt kilometer, betaling for bestemte vejstrækninger eller en lovbealet vignet til at sætte i forruden. Afhængig af hvor du kører, kan det løbe op i et betragteligt beløb.

Læs mere om kørsel i udlandet på Vejdirektoratets hjemmeside www.trafikken.dk og FDM's hjemmeside www.fdm.dk

På FDM's hjemmeside får du adgang til en stor mængde oplysninger, hvis du er medlem. Hvis du ikke er medlem, er oplysningsmængden mere begrænset.

Forsikringer

Med forsikringer kan du sikre dig mod ubehagelige økonomiske overraskelser på rejsen.



Allerede når du planlægger din rejse, bør du vurdere, hvordan dine nuværende forsikringer dækker under rejsen.

Går rejsen til et andet europæisk land eller landene omkring Middelhavet, bør du også sætte dig ind i, hvilke dækninger du har via den offentlige rejsesygesikring (det gule kort) og EU-sygesikringskortet (det blå kort).

De forsikringer, som du her kan læse om, er afbestillingsforsikring, rejseforsikring, familieforsikring og ulykkesforsikring. Du kan også læse om, hvordan du er dækket af den offentlige sygesikring (det gule sygesikringsbevis) og EU-sygesikringsbeviset (det blå sygesikringsbevis). EU-sygesikringsbeviset kan du fx bruge ved

forretningsrejser, studieophold samt ferie- og studierejser, der varer mere end 30 dage.

Dækningerne bliver forklaret i generelle vendinger. Hvordan din konkrete dækning vil være, fremgår af din egen forsikringspolice.

Afbestillingsforsikring – hvis du bliver forhindret i at rejse

Køber du rejsen via et rejsebureau, vil du tit få tilbudt en afbestillingsforsikring. Du kan også have købt en årsafbestillingsforsikring hos dit normale forsikringselskab. Uanset hvor forsikringen er købt, dækker den stort set det samme, dog vil en årsafbestillingsforsikring ofte kun dække ferierejser inden for den offentlige rejsesygesikrings område, ligesom den kan have en undtagelse om ikke at dække "kør-selv-rejser". Vær opmærksom på, at årsafbestillingsforsikringer har en max. dækningssum pr. år.

Afbestillingsforsikringen dækker ved dødsfald samt ved akut alvorlig sygdom eller tilskadekomst, når det medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret sengeleje hos forsikrede eller den nærmeste fami-

lie. Der er også dækning i tilfælde af indbrud eller brand i din bolig eller din virksomhed.

Der kan være begrænsninger i dækningen, hvis den person, som er årsag til afbestillingen, er fyldt 75 år.

En årsrejseforsikring dækker alene dig og de familiemedlemmer, som bor på samme adresse som dig, dvs. husstanden. Skal du rejse sammen med andre – fx nogle venner, er det vigtigt, at I kontakter et rejseforsikringselskab – før I køber rejsen for at få afklaret, hvordan I kan få den rigtige afbestillingsforsikring.

Gode råd inden du bestiller rejsen

Det vil være trist at bestille en ferie og bagefter opdage, at du ikke kan tegne en rejseforsikring med fuld dækning, eller at du ikke er dækket via den offentlige rejsesygesikring. Det er især en risiko for personer med kroniske sygdomme og personer over 70 år eller 80 år.

Kroniske og eksisterende sygdomme

Reglerne for dækning efter den offentlige rejsesygesikring eller på en privat rejseforsikring kan godt være forskellige. Derfor er det vigtigt at undersøge reglerne i forhold til, hvor du har din sygdomsdækning.

Afbestillingsforsikring

En afbestillingsforsikring skal købes ved bestilling af rejsen, medmindre du har en årsafbestillingsforsikring. Begge forsikringer dækker fra købet af rejsen og indtil du begynder rejsen.

Afbestilling pga sygdom o.a.

Der er ikke dækning, hvis du afbestiller rejsen på grund af sygdom, som var til stede da du bestilte rejsen. Dette gælder også, hvis du venter på at blive undersøgt for en lidelse, som du eller din læge ikke mener er alvorlig og lidelsen medfører, at du må aflyse din rejse.

Der er heller ikke dækning, hvis du aflyser rejsen af andre grunde end dem, der er nævnt i dit rejsemål.

Kronisk lidelse m. m.

Har du en kronisk lidelse eller en alvorlig sygdom, er det ikke nok, at din egen læge udtaler sig om det vil være forsvarligt at rejse. Du bør altid og i god tid inden rejsen undersøge, hvordan du er dækket på den offentlige rejsesygesikring ved Europæiske og/eller hos dit rejseforsikrings-selskab. Det samme gælder, hvis du har været alvorlig syg, men nu er erklæret rask.

Forhåndstilsagn

Selv om du har modtaget bindende forhåndstilsagn fra den offentlige sygesikring eller fra dit forsikringselskab, bør du måske overveje din rejse en ekstra gang. Det er ikke sikkert, at feriestedets behandlingsmuligheder har samme standard som herhjemme. Kontakt eventuelt dit rejseforsikringselskab for at høre mere om hospitalsstandard på feriestedet.

Rejser inden for den offentlige rejsesygesikrings dækningsområde (Europa)

Har du en kronisk eller en eksisterende sygdom, der kan kræve behandling under udlandsopholdet, gælder der særlige regler.

Udgifter til en uventet forværring af en kronisk eller eksisterende sygdom er dækket, hvis den:

- ikke med rimelighed kunne forventes at ville medføre et behandlingsbehov.
- ikke har medført hospitalsindlæggelse, behandling eller ændret medicinering inden for de sidste 2 måneder før afrejsen.

Din kroniske sygdom er dog *ikke dækket*, hvis der inden afrejsen var et kendt undersøgelses- eller behandlingsbehov, eller hvis du har afslået eller fået afslag på behandling i Danmark.

Rejser inden for EU

Med et EU-sygesikringsbevis kan du ved rejser i EU-landene sikre dig den nødvendige behandling, selv om du har en bestående eller kronisk sygdom. Se mere om EU-sygesikringsbevis side 28.

Rejser uden for Europa

Ved rejser uden for Europa er det kun

den private rejseforsikring, der kan dække ved sygdom.

Ved rejser under 30 dage dækker rejseforsikringen typisk ikke, hvis du inden for de seneste 2 måneder før afrejsen har fået ændret din medicinering, har modtaget behandling eller har været indlagt på hospital på grund af en kronisk eller eksisterende sygdom. Ved rejser over 30 dage ændres tidsgrænsen på 2 måneder hos nogle selskaber til 6 måneder.

Er du i tvivl, bør du altid kontakte dit forsikringselskab for at undersøge, om du kan tegne rejseforsikring med fuld dækning.

Helbredserklæring kan være nødvendig for ældre

For private rejseforsikringer gælder, at nogle rejseforsikringselskaber vil kræve, at du indsender en helbreds-erklæring for at få en rejseforsikring, hvis du er 70 år eller fylder 70 år under rejsen. I nogle selskaber er grænsen 80 år.

Rejseforsikring – sygeforsikring

Eksisterende dækninger og forsikringer

De fleste rejser stadig inden for den offentlige rejsesygesikrings område

og vil som hovedregel have dækning for sygdomsbehandling og eventuel hjemtransport. Alligevel kan der være situationer, hvor en rejseforsikring er en god ide.

Således dækker den offentlige rejse-sygesikring alene den, som er blevet syg eller er kommet til skade. Er der brug for hjemtransport til Danmark, vil den medrejsende familie eller en

rejseledsager ikke kunne rejse med. I den situation vil en privat rejseforsikring betale for, at rejseledsageren eller familien kan rejse hjem sammen med den tilskadedkomne.

I det følgende kan du først læse om den offentlige rejse-sygesikring (det gule sygesikringsbevis), EU-sygesikringsbeviset (det blå sygesikringsbevis) og rejseforsikringer.

Den offentlige rejse-sygesikring (det gule sygesikringsbevis)

Den offentlige rejse-sygesikring, der administreres af Europæiske Rejseforsikring, dækker overalt i Europa, herunder Rusland indtil Uralbjergene samt på Grønland og Færøerne, i de asiatiske og afrikanske lande med kystlinje til Middelhavet, samt i Jordan, på de Kanariske Øer, Madeira og Azorerne.

Pas på

Vælger du at forlænge et arbejdsrelateret ophold i Paris med en uges ferie i Sydfrankrig, er du ikke dækket af rejse-sygesikringen.

Vælger du at tjene lidt løn-mpenge ved at tage en times arbejde på et bar, vil hele ferien ikke være omfattet af rejse-sygesikringen.

Studiaophold, hvor man er tilmeldt en uddannelsesinstitution i udlandet, er ikke dækket.





Advarsel om særlige hospitalsafsnit i udlandet

I udlandet særligt i Tyskland, Østrig eller Schweiz er der på de offentlige hospitaler afdelinger, hvor man yder en ekstra service over for patienterne. Denne ydelse bliver kaldt for "sonderklasse" og koster ekstra. Der vil ikke være dækning for sådanne omudgifter. Underskiv derfor altid en behandling på "sonderklasse" kontaktilstedet rejse-sygesikringen ved Europæiske

Rejsesygesikringen omfatter rene ferie- og studierejser. Rejsesygesikringen omfatter ikke kombinerede ferie/erhvervsrejser, rejser, hvor der søges arbejde, erhvervspraktik eller nødhjælpsarbejde. Her kan du være dækket af EU-sygesikringsbeviset.

I den første måned af ferien dækker rejsesygesikringen:

- udgifter til lægehjælp og lægeordineret medicin
- lægeordineret sygehusophold og -behandling på *almindelig sygehusklasse*, inklusiv operationer og lægeordineret hjemtransport til Danmark
- udgifter til telefon, telefax eller lign. ved henvendelser fra udlandet til Europæiske Rejseforsikring.

Rejsesygesikringen dækker ikke

- behandling af kroniske sygdomme og sygdom, der var til stede før afrejsen, og som med rimelighed kunne forventes at ville medføre behov for behandling
- anden behandling end egentlig lægebehandling, fx fysioterapi, tandlæge eller kiropraktisk behandling
- efter hjemkomst til Danmark
- syge- og fødselshjælp i svangerskabets sidste 4 uger eller ved fremkaldt abort
- fortsat hospitalsoophold/-behandling, hvis behandlende

læge i samråd med Europæiske Rejseforsikrings læge skønner, at behandling i udlandet ikke er påkrævet, men kan vente til hjemkomsten

- tab eller beskadigelse af proteser, briller, kontaktlinser, høreapparater m.v.

Du kan rekvirere pjecen "Rejsesygesikringen" ved henvendelse til Amdsrådsforeningen på tlf. 3529 8372, eller se den på deres hjemmeside www.arf.dk.

EU-sygesikringsbeviset (det blå sygesikringsbevis)

EU-sygesikringsbeviset kan anvendes ved rejser til andre EU-lande, Norge, Island, Liechtenstein eller Schweiz, når rejsen ikke er dækket af den offentlige sygesikring.

EU-sygesikringsbeviset, der maksimalt gælder for 1 år ad gangen, gælder ved forretningsrejser, au pair-ophold, ulønnet praktik og studieophold samt ved ferie- eller studierejser på mere end 30 dage. Endelig vil du få brug for EU-sygesikringsbeviset, hvis der kan blive behov for behandling som følge af en bestående eller kronisk sygdom.

Ved rejser i Norden er det tilstrækkeligt at medbringe det gule sygesikringsbevis, og ved rejser til

Storbritannien er det tilstrækkeligt at medbringe pas, mens du ved rejser til de øvrige lande kan få et EU-sygesikringsbevis hos din kommune.

Dækningen er på samme vilkår som for rejselandets egne borgere og omfatter læge- og hospitalsbehandling, tandlægehjælp, medicin m.m., som er nødvendig under opholdet. Hvis der er egenbetaling for lægebehandling i det land, hvor du søger behandling, skal du selv betale den del.

Behandling på private sygehuse og hos private læger er sædvanligvis ikke dækket af EU-sygesikringsbeviset.

Udgifter til eventuel hjemtransport er heller ikke dækket.

Du kan få flere oplysninger om EU-sygesikringskortet på Indenrigs- og sundhedsministeriets hjemmeside www.im.dk og på www.sundhed.dk.

Hvor køber du rejseforsikringen?

Rejseforsikringen køber du hos et rejsebureau eller et rejseforsikringsselskab. I mange tilfælde er det muligt at købe en årsrejse- og årsafbestillingsforsikring hos dit eget

forsikringsselskab. Se også afsnittet om dobbeltforsikring side 32.

Rejseforsikringen

På en rejseforsikring har du en eller flere dækninger, der kan supplere den offentlige rejsesygesikring eller dækningen på EU-sygesikringskortet. Hvis feriens formål er en almindelig ferie uden særlige aktiviteter som mål, vil denne forsikring opfylde de flestes behov.

Du kan købe forsikringen som en årsrejseforsikring eller som en enkelt rejseforsikring. Rejseforsikringens dækninger er kort nævnt herunder.

Eksempler på dækning på en rejseforsikring

Sygeledsagelse

- dækker rimelige ekstraudgifter til hotel og/eller forplejning på rejsestedet til dine rejseledsagere. Dækker også, hvis den akut syge eller tilskadekomne ønsker at blive ledsaget på hjemrejse.

Tilkaldelse

- dækker omkostninger til, at pårørende kan rejse ud til den forsikrede, som er blevet alvorlig akut syg.

Fortrydelsesret

Køber du en rejseforsikring med en varighed på under 30 dage, har du ingen fortrydelsesret. Gælder rejseforsikringen i mere end 1 måned - fx en årsrejseforsikring - kan du fortryde aftalen. Du har en frist på 14 dage fra det tidspunkt du modtager oplysning om fortrydelsesretten. Det er normalt når du modtager forsikringsbetingelserne.

Hvis du fortryder aftalen, bør falder forsikringsdækningen og forsikringsselskabet skal tilbagebetale præmiebetalingen.

Forskellig dækning

Der kan være forskelle på dækningen i de enkelte selskaber. Derfor bør du grundigt læse de regler, som fremgår af dine egne forsikringsbetingelser.



Forsinket fremmøde

En togpassager, der er på vej til lufthavnen, er så uheldig, at toget går i stykker og forsinkes i 2 timer. Forsikringen dækker rimelige udgifter til forføreling, hotel og omkostninger til at indhente den planlagte rejserute.

Hjemkaldelse

- dækker rimelige merudgifter til transport hjem til Danmark, hvis en pårørende dør, bliver hospitalsindlagt som følge af alvorlig tilskadekomst eller som følge af alvorlig akut sygdom hos forsikredes husstand eller forældre m.v.

Feriekompensation, erstatningsrejse eller ødelagt ferie

- dækker udgifter til erstatningsrejse eller erstatning/kompensation pr. ødelagt rejsedøgn/feriedag, hvis man kommer til skade eller bliver syg og bliver indlagt på hospital, skal hjemtransporteres eller får stillet en diagnose som kræver lægeordineret sengeleje.

Læs om aktiv ferie og formålsbestemt feriekompensation på side 31.

Der er selskaber, som erstatter pr. dag, ferien er ødelagt, andre der først erstatter, når mere end halvdel af ferien er ødelagt, samt nogle der kombinerer de to nævnte måder at erstatte på.

Forsinket fremmøde

- dækker når man uforskyldt og uden at kunne forudse det, møder for sent til offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør.

Bagageforsinkelse

- dækker når din indskrevne bagage er forsinket i forhold til din ankomst til bestemmelsesstedet. Der er stor forskel på erstatningerne fra selskab til selskab, ligesom forsikringen kan indeholde en maksimal dækning pr. forsikret person - så tjek hos dit eget forsikringsselskab.

Hotelansvar eller privatansvar i udlandet

- dækker det erstatningsansvar, man som privat person kan pådrage sig i en lejet feriebolig, hotelværelse eller telt.

Ferieboligsikring

- dækker ekstra udgifter til en anden feriebolig, hvis ferieboligen bliver ubeboelig på grund af brand, indbrudstyveri, oversvømmelse, jordskælv eller anden naturkatastrofe. Forsikringen kan indeholde en maksimal dækning pr. forsikret person.

Evakuering

- dækker, hvis Udenrigsministeriet anbefaler en evakuering eller hjemrejse ved overhængende fare for terroraktioner eller udbrud af krig eller krigslignende tilstande, eller hvis Udenrigsministeriet eller lokale myndigheder stiller krav om evakuering ved overhængende fare for naturkatastrofer, hvis der er fare

for epidemier, eller hvis forsikrede direkte eller personligt bliver udsat for en terroraktion.

Ulykkesforsikring

- dækker, hvis et ulykkestilfælde medfører et varigt mén på 5 pct. eller mere. Det kan fx være, hvis man på en vandretur træder forkert og falder så uheldigt, at knæet bliver ødelagt. Det samme kan ske ved skiferie eller anden form for fysisk aktiv ferie.

Personlige ejendele og bagagedækning

- dækker ved al form for tyveri af bagagen samt ved beskadigelse og bortkomst af bagage. Denne dækning kan være identisk med dækningen på familieforsikringen. Læs på side 33.

Hvis du rejser oversøisk eller skal arbejde en del af ferien

Vær opmærksom på, at den offentlige rejsesygesikring (det gule sygesikringsbevis) kun dækker i forbindelse med rene ferierejser af indtil 1 måneds varighed. Ved rejser på over 1 måned eller uden for rejsesygesikringens dækningsområde har du specielt brug for dækning ved sygdom og hjemtransport. Det samme gælder, hvis du arbejder på

en del af ferien. Du kan derfor tegne en enkeltstående rejseforsikring, som udover ovenstående dækning også dækker udgifter til lægebesøg, medicin, hospitalsophold og lægeordineret hjemtransport.

Skal du på aktiv ferie

En rejseforsikring, der er målrettet en aktivitetsferie som fx skiferie, dykning, bjergbestigning, golf m.m. er udformet, så den dækker den ødelagte rejse eller feriedage, når formålet med ferien ikke kan udføres.

Da nogle rejseforsikringer helt undtager skader i forbindelse med fx skiferie, mens andre ikke tager forbehold i den retning, er det vigtigt, at du ved tegning af rejseforsikringen sikrer dig, at den er målrettet den aktivitet, som er formålet med rejsen.

Denne særlige forsikring indeholder typisk de generelle dækninger, som er gennemgået. Derudover vil du få erstatning, hvis ikke du kan foretage den aktivitet, der var formålet med rejsen, ligesom dine udgifter i forbindelse med ubenyttede effekter - som fx leje af ski, vil blive refunderet.



Evakuering

Eksempel på en dækket evakuering var, da en orkan truede et område i Florida i USA, og myndighederne evakuerede dette område.

Ved terroraktionen i London og i Sharm el-Sheik i Egypten blev udgifter til hjemrejse ikke dækket, da Udenrigsministeriet ikke anbefalede hjemrejse.

Nogle forsikringer betaler kompensation pr. dag i forhold til rejsens pris, andre betaler en i forvejen aftalt erstatning pr. ødelagt dag - fx 400 kr., mens andre igen erstatter hele rejsens pris, hvis sygdommen/skaden forhindrer aktiviteten i mere end halvdelen af rejsen.

Går din aktive ferierejse uden for Europa, skal du være opmærksom på, om din rejseforsikring omfatter

udgifter til sygdomsbehandling og hjemtransport over alt i verden.

Særligt om eftersøgning og redning

På eksempelvis en ski- eller dykkerferie, kan man komme ud for livstruende situationer, som gør, at man meldes savnet, og en eftersøgning bliver nødvendig, og hvor de lokale myndigheder stiller krav om betaling eller betalingsgaranti, før eftersøgning igangsættes. Men det

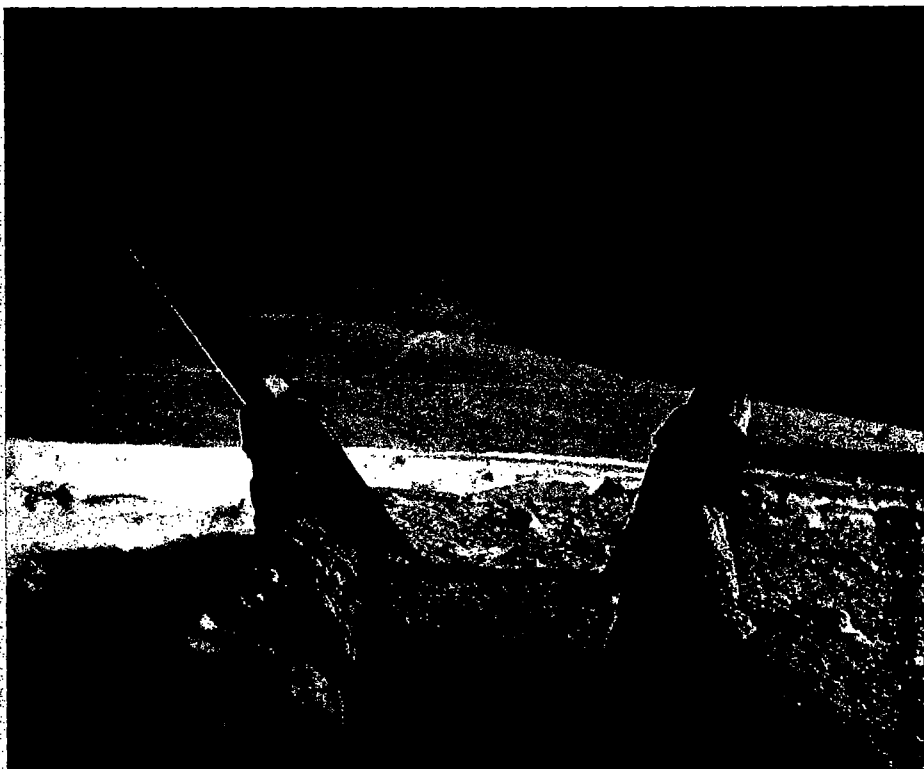
kan også være tilfældet, at regningen først dukker op, efter at aktionen er færdig. På en rejseforsikring kan der som standard- eller tilvalgsdækning, tegnes en forsikring, som dækker nødvendige udgifter til eftersøgning.

Dobbeltforsikring

Har du i forvejen en årsrejseforsikring eller en årsafbestillingsforsik-

Eksempler på skader

- Under skiløb på feriens første dag er du uheldig at falde og brække din arm. Erstatningen fastsættes til rejsens pris pr. dag, du ikke kan udføre den planlagte aktivitet. Nogle forsikringer betaler hele rejsens pris, når mere end halvdelen af ferien er ødelagt.
- Du er taget på 14 dages dykkerferie i Egypten. Om morgenen, før du skal dykke den første dag, rammes du af mellemørebetændelse, og det er umuligt at foretage dykning i den første uge af ferien.



ring, og du rejser i Europa, vil det normalt ikke være nødvendigt at tegne yderligere forsikringer. Der kan dog være situationer, hvor du bør overveje at tegne en ekstra forsikring, eller hvor det er svært at undgå dobbeltdækning. En årsafbestillingsforsikring dækker fx ikke, når du rejser med vennerne. Her må du finde en anden løsning. Se afsnittet om afbestillingsforsikring på side 25.

Lægeerklæring til forsikringselskabet

Det er vigtigt, at den behandlende læge i sin lægeerklæring tydeligt beskriver diagnosen præcist og forklarer betingelserne for diagnosen.

Dyrettersøgning

De fleste offentlige rejseelskaber og andre rejseelskaber dækker ikke for dyrettersøgning. Det kan være nødvendigt at tegne en selvbetalt dyrettersøgning, hvis du rejser til et land, hvor det er obligatorisk at have en dyrettersøgning.

Ofte omfatter rejseforsikringer også bagage- og ansvarsforsikring samt ulykkesforsikring. Da det i nogle tilfælde er muligt at fravælge noget af rejseforsikringens dækning, skal du være opmærksom på følgende:

- at din familieforsikring dækker din bagage og privatansvar i de første tre måneder af en rejse.
- at eventuelle ulykkes-, livs- og pensionsforsikringer også dækker på rejsen. Her skal du være opmærksom på, at der er mulighed for at få erstatning fra flere personforsikringer ved samme forsikringsbegivenhed.

Selv om du både har årsafbestillings- og årsrejseforsikring, kan det være nødvendigt at tegne afbestillings- og rejseforsikring. Det gælder, hvis rejsens længde, formål og rejsested falder uden for årsrejseforsikringens dækningsområde. Fx hvis rejsen går til USA eller Asien.

Forsikring af rejsegods

De fleste familier har i forvejen en familieforsikring, hvor der er en rejsegods-dækning. Den dækker rejser i indtil 3 måneder overalt i verden. Forsikringen vil typisk dække på samme måde, som hvis skaden var opstået i Danmark. Forsikringen

dækker med fx 10 pct. af forsikringssummen på din familieforsikring.

Forsikringen dækker typisk indskrevet rejsegods, der forsvinder eller bliver beskadiget under transporten. Du skal være opmærksom på, at skader, som skyldes dårlig emballage eller almindelig ramponering af kufferter og tasker, ikke er dækket.

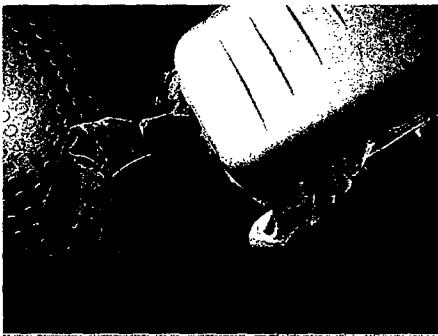
Forsikringen dækker for eksempel indbrudstyveri fra dit hotelværelse/lejlighed. Er der ikke synlige tegn på indbrud, er penge og smykker ikke dækket.

OBS: Dobbeltdækning

På en rejseforsikring dækker man næsten samme skader som på familieforsikringen. Du bestemmer derfor selv, hvilken forsikring du vil anmelde skaden til. Det kunne fx være til den forsikring, hvor der ikke er selvrisiko. Du kan kun få erstatning fra et af selskaberne.

Specielt om ansvar for rejsegods, hvis du flyver med et EU-luftfartsselskab

Et EU-luftfartsselskab har pligt til at betale erstatning for ødelagt, bortkommet eller beskadiget bagage med indtil 1.000 SDR – ca. 9.000 kr. SDR – Special Drawing Rights – er en variabel betalingsenhed, der følger kursen.



USA

Ved rejser til og fra USA er det et myndighedskrav, at du ikke aflåser din kuffert. Ved tyveri fra en ulåst kuffert, vil der normalt være dækning for skaden, med mindre kufferten indeholder værdifulde genstande som for eksempel en dyr pels. Du bør derfor medbringe de dyre genstande i din håndbagage. Forsikringen dækker fx aldrig tyveri af penge eller smykker hverken fra en aflåst eller ulåst kuffert.

Tyveri

Al tyveri skal så vidt muligt anmeldes til det lokale politi, før du rejser hjem. Husk en kvittering.

Er der tale om indskrevet bagage, har selskabet pligt til at betale erstatning, selv om det ikke har udvist fejl, medmindre der i forvejen var defekter ved bagagen. Hvis bagagen er forsinket, vil der også være erstatningspligt.

Du skal kræve erstatning senest syv dage efter, du har modtaget den beskadigede bagage. Er bagagen forsvundet, har luftfartsselskabet erstatningspligt, hvis bagagen ikke er dukket op efter 21 dage.

Har du en familieforsikring eller en rejseforsikring, som også dækker skaden på din bagage, kan du anmeldte skaden til dit eget forsikrings-selskab og i stedet få erstatning fra denne forsikring. En forudsætning for dækning på din egen forsikring kan være, at du kan indsende en kvittering, der viser, at skaden er anmeldt rettidigt til luftfartsselskabet. Kvitteringen kaldes også en P.I.R. (Property Irregularity Report)

Forsikring af erstatningsansvar på rejser

Familieforsikringen omfatter en privat ansvarsforsikring, som dækker det erstatningsansvar, du kan pådrage dig, hvis du som privatperson

forvolder skade på andre personer eller på deres ejendele. Det betyder, at forsikringen betaler et berettiget erstatningskrav fra skadelidte.

Hvis du låner eller lejer en feriebolig med indbo, vil de fleste familieforsikringer dække skade på indbo, såfremt skaden sker i de første 30 dage af låne/lejeperioden. Der er typisk en selvrisiko på 10 pct. af skadens størrelse, dog mindst 500 kr.

For skader på lånte eller lejede ferieboliger, vil man ikke dække skader på selve boligen. På en privat rejseforsikring vil man normalt også have en dækning for skade på feriebolig. Læs side 30.

Personskader ved ulykkestilfælde når du er på ferie

En heltids- eller fritidsulykkesforsikring dækker også ved rejser.

På ferie laver man ofte aktiviteter, som er mere risikable end til hverdag. Ferien eller dele af denne skal måske indeholde bjergbestigning, faldskærmsudspring, paragliding, dykning med trykflasker, elastikspring eller deltagelse i motorløb. Sådanne aktiviteter kan være undtaget på din ulykkesforsikring og også

REJSER

undtaget på en almindelig rejseforsikring. Derfor kan det være en god ide at købe en forsikringsdækning målrettet disse situationer. Se aktiv ferie side 31.

OBS: Dobbeltforsikring

Har du en eller flere ulykkesforsikringer samt også ulykkesdækning på en rejseforsikring, kan du godt få udbetaling fra alle disse forsikringer for den samme skade.

Du kan læse mere på
www.forsikringsoplysningen.dk

Klager over rejseforsikringen

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2, 1.
1572 Kbh. V
Tlf.: 33 15 89 00 (kl. 10-13)
www.ankeforsikring.dk

Klager over den offentlige rejsesygesikring

Amtsrådsforeningen
Dampfærgevej 22
Postboks 2593
2100 København Ø
Tlf.: 3529 8100

**Gode råd hvis sygdom eller uheld opstår på rejsen**

Efterlad altid kopi af dine rejsepapirer og forsikringspolicer til den eller de personer, som skal se efter din bolig, mens du er bortrejst. Dermed kan dit forsikringsselskab meget hurtigere hjælpe dig, hvis uheldet er ude, og du ikke selv er i stand til at kontakte forsikringsselskabet.

Penge og betaling

Medbring et eller to internationale betalingskort på rejsen.

Har du desuden lidt kontanter eller rejsechecks, er du godt dækket ind.



Hav styr på omkostningerne

- Når du betaler forud hjemmefra, får du udstedt en såkaldt "voucher", fx fra rejsebureauet. Det er et bevis på at du har forudbestilt og betalt. Du bør udtrykkeligt forhøre dig om, hvorvidt der ved leveringen af det bestilte skal betales yderligere beløb, fx depositum, afgifter, forsikringer.
- Forlang at få lejeaftaler mv., hvor der skal betales med kort, på et sprog du forstår.
- Vær opmærksom på, om der i aftaler om fx billeje eller hoteller står noget om, at den anden part senere kan trække penge fra din konto. Hvis der står noget i den retning, så få præciseret, hvilke typer omkostninger (og max. beløb) du kan acceptere. Fx p-bøder/afgifter, vejafgifter.

REJSER

- Undersøg, hvad din bank forlanger i gebyrer, hvis du veksler penge hjemmefra. Ofte kan det bedre eller lige så godt betale sig at bruge sit kreditkort i udlandet, hvilket også mindsker tyverifaren. Dog kan det være rart at have lidt lokale penge til de første dage.
- Hæv flere penge ad gangen. Der opkræves gebyr, hver gang man bruger udenlandske pengeautomater.
- Når du bruger kreditkortet i udenlandske butikker, på hoteller eller restauranter, så spørg altid, om der er ekstra kreditkortafgift.

Undgå misbrug af dit kreditkort

Du kan mindske risikoen for, at dit betalingskort misbruges ved at tage nogle forholdsregler:

- Vær opmærksom på, hvem du indgår aftale med – er det betryggende?
- Skriv ikke under på en "blank" kortnota, hvor dato og beløb ikke er påført.
- Lad ikke dit kreditkort ude af syne. Du risikerer, at magnetstripen kopieres.
- Gem ikke alle kort/kontanter samme sted/på dig.
- Brug hotellers sikrede opbevaringsbokse.

- Kontroller altid dit kontoudtog, når du har været i udlandet. (Også de efterfølgende, da der kan gå op til et par måneder, før et misbrug viser sig)

Hvad skal du gøre i tilfælde af misbrug

Kontakt straks din bank ved mistanke om risiko for misbrug. Fx at en anden kan have afluret koden, har taget en kopi af magnetstripen, at pengeautomaten "så mærkelig ud" eller gav nogle uforståelige meddelelser

Hav altid din banks/PBS's internationale tlf. nr. ved hånden (samt evt. adresse og dit kontonummer).

Reager med det samme over for din bank, hvis du opdager poster på dine kontoudtog, som du ikke kan anerkende.

Hæftelse for misbrug

Udstederen (din bank) hæfter i tilfælde af andres misbrug af et kreditkort for tabet.

Hvis PIN-koden har været brugt, skal du selv dække tabet op til 1.200 kr.

Hvis du ved din optræden har medvirket til, at misbruget kunne ske, fx ved ikke hurtigt at meddele banken, at koden eller betalingsmidlet er

mistet eller ikke har passet godt nok på betalingsmidlet og koden, skal du selv dække tab op til 8.000 kr.

Du kan komme til at betale hele tabet, hvis du har overladt betalingsmidlet og koden til den, der misbruger betalingsmidlet.

Du hæfter ikke for misbrug, der sker efter det tidspunkt, hvor du har bedt banken om at spærre kreditkortet.

Klager over danske pengeinstitutter

Pengeinstitutankenævnet
 Østerbrogade 62, 4. sal
 2100 København Ø
 Tlf. 35 43 63 33 kl. 9.30-12.30
www.pengeinstitutankenævnet.dk

Kontanter og rejsechecks

Det kan være en fordel at medbringe lidt lokal valuta til de første par dage. Du kan ikke forvente at kunne betale med kreditkort alle steder. Hvis du ikke har et internationalt betalings- eller kreditkort, kan du medbringe rejsechecks. Det kan også være en god ide, hvis du kun har et internationalt kort. Så har du penge, hvis du skulle miste kortet, eller det ikke kan bruges.

Pas visum og vaccinationer

Tjek reglerne for pas, visum og vaccinationer i god tid. Der kan være ventetid på pas og visum. Nogle vaccinationer skal foretages flere uger før afrejsen.



Pas

I god tid inden rejsen skal du sikre, at du har et gyldigt pas. Det er ikke nok at sikre, at passet ikke er udløbet. Flere lande stiller krav om, at passet er gyldigt i en længere periode efter afrejsen.

USA stiller særlige krav til, at passet er maskinlæsbart. Her er kun pas, der er udstedt efter 1. marts 1997 gyldige. Børn kan ikke længere indskrives i forældres eller andre voksnes pas. Børn, der skal ud at rejse, skal derfor have deres eget pas, uanset alder.

Børn, der allerede er indskrevet i en voksens pas, kan dog rejse med vedkommende, hvis det land I skal besøge, vil acceptere passet som gyldigt pas for barnet. Hvis du skal rejse med børn i den situation, må

REJSER

du kontakte landets ambassade for at tjekke, om de stiller krav om, at barnet har sit eget pas. Du kan læse mere om pas på www.politi.dk

Schengen-samarbejdet

Danmark er med i Schengen-samarbejdet sammen med en række andre europæiske lande. Når du rejser i Schengen-landene, skal du ikke femvise dit pas, fordi grænsekontrollen mellem medlemslandene er ophævet.

Når du rejser i udlandet skal du dog altid have dit pas med dig – også selvom du rejser til et land, der er med i Schengen-samarbejdet, fordi passet er den eneste gyldige legitimation, du som dansker kan bruge i udlandet. Kun i Norge, Sverige, Finland og Island behøver du ikke at kunne legitimere dig med pas.

Schengen-lande

Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Island, Italien, Luxembourg, Norge, Portugal, Spanien, Sverige, Tyskland, Østrig

Visum

Du skal også i god tid før rejsen undersøge, om der kræves visum til det land, du vil besøge. På Udenrigsmi-

nisteriets hjemmeside kan du se de forskellige landes visumregler. www.um.dk

Reglerne gælder for danske statsborgere. Hvis du ikke rejser med dansk pas, kan du tjekke reglerne hos de enkelte landes ambassader.

Husk også at tjekke regler i de lande du rejser igennem.

Vaccinationer

Afhængig af hvor du skal hen, kan du blive mødt med et krav om, at du er vaccineret mod en eller flere sygdomme.

Det kan desuden anbefales, at du lader dig vaccinere mod en række alvorlige sygdomme.

På Statens Serum Instituts hjemmesider www.ssi.dk og www.vaccination.dk kan du se mere om vaccinationer og de forskellige sygdomme.

Her finder du også en liste over klinikker, der har specialiseret sig i rejsevaccinationer. Din egen læge kan desuden rådgive dig. Nogle praktiserende læger påtager sig desuden at vaccinere. Vær i god tid med vaccinationerne. Nogle vaccinationer skal foretages flere uger før afrejsen.

Attest

Hvis der er et krav om, at du skal være vaccineret mod en bestemt sygdom, er det vigtigt at få en vaccinationsattest. Attesten kan også hjælpe dig med at holde styr på, hvilke vaccinationer du har fået og hvornår.

Prisen

Der er store prisforskelle på vaccinationerne, så tjek prisen først. En del klinikker giver rabat til kunder fra forskellige rejsebureauer og forsikringselskaber, studenterrabat o.l.

Pillepas

Hvis du har medicin med på rejsen, skal du muligvis have udstedt et pillepas. Passet skal bruges, når du rejser i andre Schengen-lande, og det er kun nødvendigt til visse former for medicin.

På www.sundhed.dk kan du se, hvilken medicin, der kræver et pas. Pillepasset er gratis og udstedes på alle landets apoteker. Der er normalt en ekspeditionstid på 1 døgn. Når du bestiller pillepasset, skal du medbringe dit almindelige pas. Hvis det er medicin, du har derhjemme, skal du desuden medbringe dokumentation for, at medicinen er udskrevet til dig. Det kan fx være recepten, bonen eller emballagen.

Ambassader og konsulater

Tjek allerede hjemmefra om der er en dansk ambassade eller konsulat på dit rejsemål. Se en adresseliste på www.um.dk



Hvis du kommer i knibe ude i verden kan du i nogle tilfælde få hjælp fra en dansk ambassade eller konsulat. De kan dog ikke hjælpe dig med alt, og noget må du betale for.

Det kan du få hjælp til:

- Overførsel af penge til hjemrejse
- Midlertidigt pas
- Kontakt til advokat, hvis du bliver anholdt
- Kontakt til pårørende i Danmark
- Kontakt til forsikringsselskab i tilfælde af sygdom, ulykke eller død
- Oplysning om risikoområder på din vej

Det kan du ikke få hjælp til:

- Låne penge eller få lavet bankforretninger
- Udbetalt bistandshjælp eller pension

REJSER

- Blive løsladt fra fængsel eller få betalt advokat
- Få betalt hospital eller læge
- Få arbejde eller arbejdstilladelse
- At "komme hjem på konsulatets regning"

Udover ambassader og generalkonsulater har Danmark også en række handelskontorer og honorære konsulater over hele verden.

Handelskontorerne har normalt danske medarbejdere, og her kan du få hjælp og gode råd på dansk. De honorære konsuler taler ikke nødvendigvis dansk. Konsulen får ikke løn for sit arbejde, men vil normalt prøve at hjælpe en dansk statsborger så godt som muligt.

Hvis der slet ikke er dansk repræsentation på stedet, kan du søge hjælp hos repræsentanter fra de andre nordiske lande eller fra EU-lande.

Hvis du er i en kritisk situation, og det er helt umuligt at få hjælp på stedet, kan du ringe til den vagthavende i Udenrigsministeriet i København: (+45) 33 92 00 00.

Rejsevejledninger

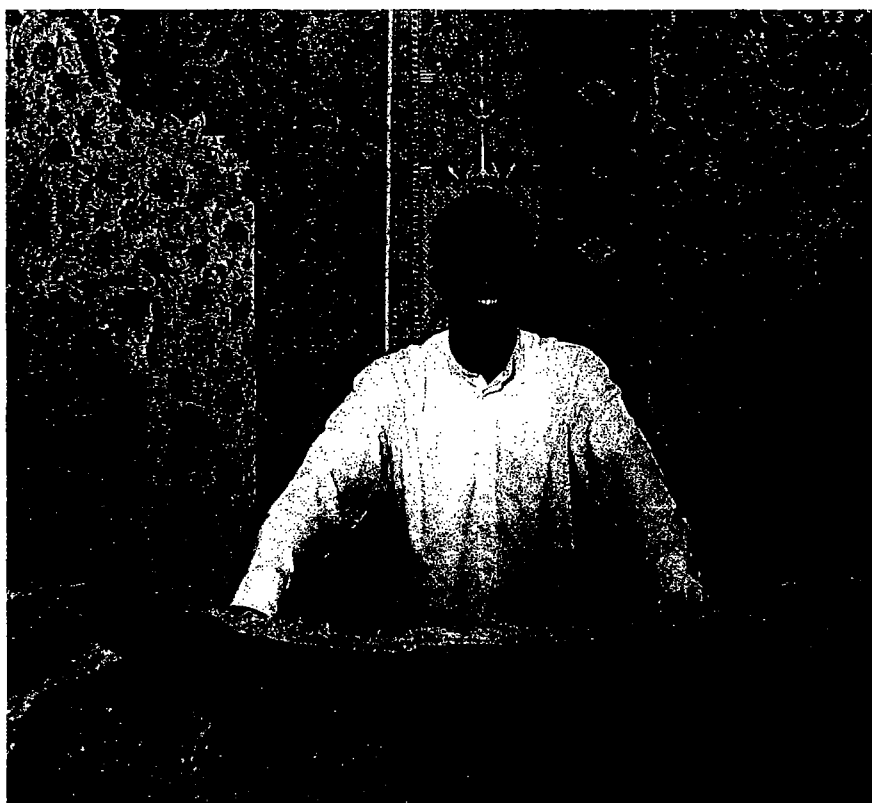
På Udenrigsministeriets hjemmeside www.um.dk kan du se rejsevejledninger til en række lande. Her er det beskrevet, om der er en særlig risiko forbundet med at rejse i landet. Det kan være i form af krig, politisk uro, sygdomme, terror, naturkatastrofer, kriminalitet o.l.

Du kan også finde mere generelle oplysninger om de forskellige lande, når det gælder fx styreform og økonomi.



Køb af varer i udlandet

Undersøg varen grundigt, når du køber i udlandet. Det kan være besværligt at klage, hvis varen er mangelfuld. Tjek også om varen overhovedet må handles.



Når du handler på en rejse i udlandet, er der mange ting, du skal tage hensyn til, men især følgende tre gode råd er værd at huske på:

- Undersøg varen grundigt for fejl og mangler inden køb
- Køb dine varer i en etableret forretning og få kvittering eller bon for købet
- Tjek om varen kan repareres i Danmark uden omkostninger, hvis den er defekt eller går i stykker. Få det skriftligt inden du køber varen

Hvis noget går galt efter købet, skal du være opmærksom på, at det er lovgivningen i det land, du handler i, der regulerer hvilke rettigheder, du har. Det er normalt den udenlandske sælger, du skal klage til, hvis der opstår problemer med varen efter

købet, og det er klagenævn og domstole i sælgers land, der er kompetente til at behandle sagen.

Er du i tvivl om dine rettigheder ved handel i andre EU-lande, eller får du problemer i forhold til et køb, du har foretaget i et andet EU-land, Norge eller Island kan du få hjælp hos Forbruger Europa (se s. 13). Forbruger Europa er en del af et europæisk netværk af forbrugercentre, der arbejder på tværs af grænserne for at hjælpe forbrugere med problemer i forbindelse med køb over grænserne i EU.

Souvenirs

På Skov- og Naturstyrelsens hjemmeside www.skovognatur.dk kan du finde en liste med eksempler på truede dyr og planter, der er beskyttet af Washingtonkonventionen – CITES, der har til formål at kontrollere den internationale handel med truede arter. Hvis du bringer de dyr og planter eller produkter fra dem med hjem fra ferie, risikerer du at få varen konfiskeret og få en bøde oveni.

Udover levende dyr og planter drejer det sig også om døde og udstoppede dyr, konkylier, koraller, stødtænder, pelse, fjer og meget andet.

Falder du for et eller andet ud i verden, må du undersøge om det er omfattet af Washington-konventionen, om det overhovedet ikke må handles, eller om det kan indføres med en særlig tilladelse.

Hvis du har brug for yderligere information, kan du kontakte Skov- og Naturstyrelsens sektion for CITES på telefon 39 47 24 23 eller pr. e-mail cites@sns.dk



Tjekliste

- Tjek Udenrigsministeriets rejsevejledninger for at undersøge, om der er fred og ingen fare i det land, du agter at rejse til.
- Tjek at passet er i orden. Undersøg før hver rejse, hvilke krav der stilles til passet. USA skærper fx løbende kravene til turisternes pas.
- Tjek at du har visum, hvis det er et krav. Tjek også om transitvisum er nødvendigt for lande, du skal passere eller mellemlande i.
- Tjek at du har de rette vaccinationer, og at de stadig beskytter. Husk vaccinationsattest.
- Hvis du skal medbringe medicin, så tjek om du har brug for et pillepas.
- Tag kopi af alle vigtige papirer som fx pas, visum, kreditkort, forsikringspapirer og kørekort. Medbring kopierne på rejsen og skan dem evt. også ind i din e-boks, hvis du har sådan en.
- Medbring kopi af de aftaler, du har indgået i forbindelse med rejsen, fx billeje og hotel
- Medbring de nødvendige telefonnumre, så du kan få spærret kreditkort og mobiltelefon, hvis det skulle blive nødvendigt.
- Giv oplysninger om din rejse og dine forsikringer til familie eller venner. Lad eventuelt forsikringspapirer ligge fremme, når du rejser, for det tilfælde at du skulle komme galt af sted.



MINISTERIET FOR FAMILIE-
OG FORBRUGERANLIGGENDER

Forbrugerstyrelsen

Amagerfælledvej 56
2300 København S
www.forbrug.dk
forbrug@forbrug.dk

Rådgivning

Tlf 70 13 13 30
mandag - fredag fra 9-12
og torsdag fra 15-19

Bestilling af håndbøger

Tlf 70 13 13 40 (hele døgnet)
www.forbrug.dk/publikationer
Bestilling@fs.dk

ISBN 87 7408 709 6
ISSN 1399-2112

**Ren besked fra
Forbrugerstyrelsen**

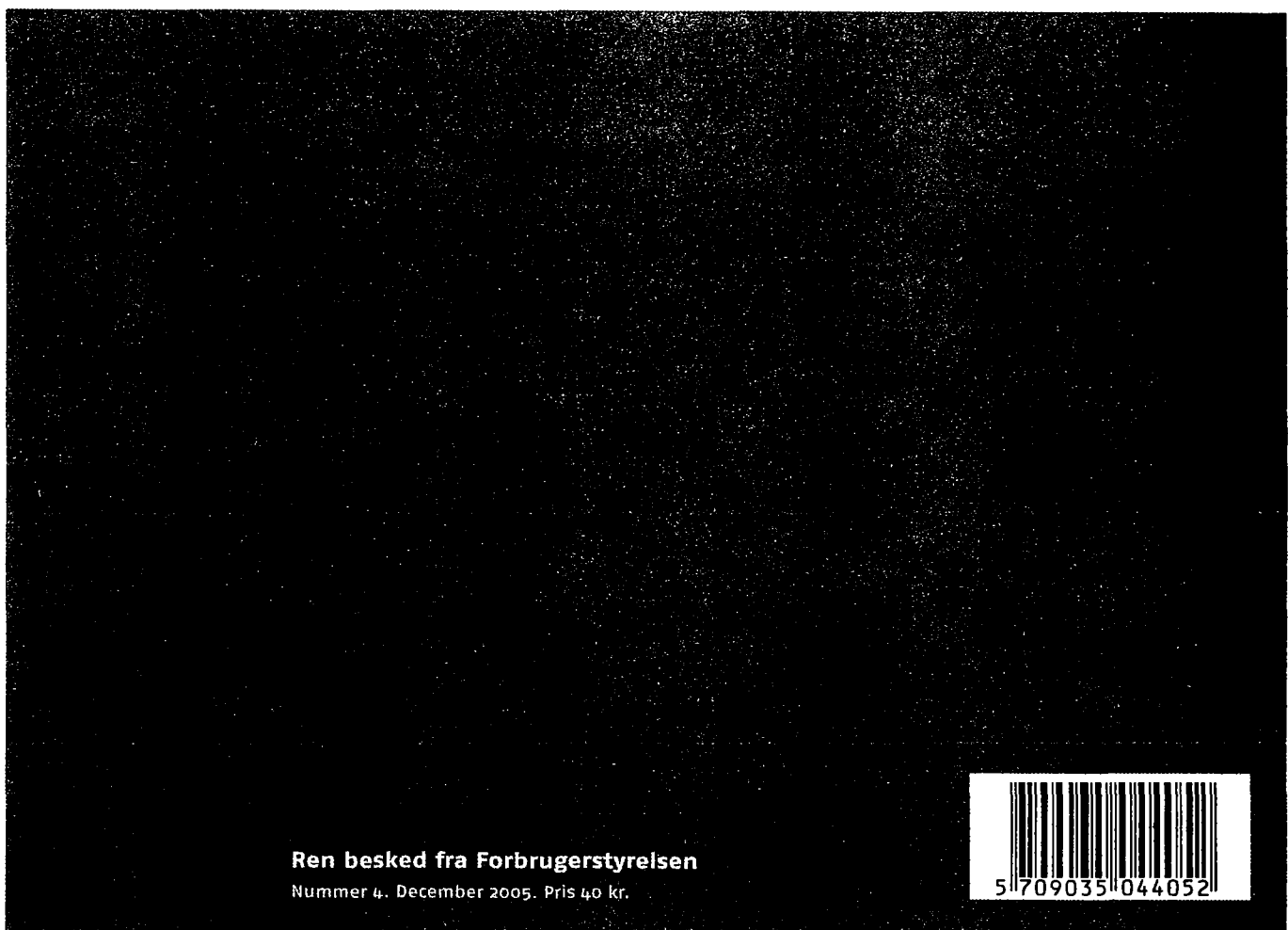
Nummer 4 - 2005
Bestillingsnummer: 361
Pris: 40 kr. + forsendelse

DESIGN: KONTRAPUNKT
LAYOUT: LARS MØLLER NIELSEN
FOTOS: SCANPIX, COLUMBUS LETH,
MIKAEL THORSTED
TRYK: SALOGRUPPEN



Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56
2300 København S

Returneres ved varig adresseændring
Magasinpost B
ID nummer: 46475



Ren besked fra Forbrugerstyrelsen
Nummer 4. December 2005. Pris 40 kr.

