



## Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVS MINISTEREN

20. august 2020

### Besvarelse af spørgsmål 431 alm. del stillet af udvalget den 30. juni 2020 efter ønske fra Hans Christian Schmidt (V).

ERHVERVS MINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

#### Spørgsmål:

Ministeren bedes kommentere vedlagte henvendelse af 30. juni 2020 fra Ole Eriksen, Vojens, og samtidig oplyse, om det er efter reglerne, at kunden ikke får udbetalt sine penge, og hvilke muligheder ministeren mener, at kunden har for at få sine penge tilbage.

Tlf. 33 92 33 50  
Fax. 33 12 37 78  
CVR-nr. 10092485  
EAN nr. 5798000026001  
em@em.dk  
www.em.dk

#### Svar:

Det følger af EU's pakkerejsedirektiv, at forbrugeren har ret til at få pengene retur for en pakkerejse inden for 14 dage, såfremt rejseudbyderen aflyser rejsen. Rejseudbydere kan i overensstemmelse med lovgivningen tilbyde forbrugeren en voucher for rejsen, men det er op til forbrugeren, om denne ønsker at tage imod voucheren eller ønsker pengene retur.

Rejseudbydere skal selvfølgelig overholde de gældende regler. Hvis forbrugeren ikke har fået pengene tilbage for en given rejse, vil jeg opfordre forbrugeren til at kontakte rejsebureauet igen og bede dem tilbageføre det skyldige beløb. Udbetaler selskabet fortsat ikke, er det muligt at rette henvendelse til Pakkerejse-Ankenævnet, som er klageinstans på området. På grund af de ekstraordinære omstændigheder omkring corona-krisen har Pakkerejse-Ankenævnet dog appelleret til tålmodighed.

Jeg kan oplyse, at regeringen som følge af Covid-19 har udvidet Rejsegarantifondens dækningsområde, således at rejseudbydere kan søge om refusion eller godtgørelse for afbestilte eller annullerede pakkerejser, hvis en række betingelser er opfyldt.

Uanset om en rejseudbyder har adgang til hjælpepakkerne i regi af Rejsegarantifonden eller ej, så ændrer det *ikke* på rejseudbydernes forpligtelse til at betale kunderne pengene tilbage. Det er fortsat de ovenfor nævnte forpligtelser og tidsfrister, der er gældende ret.

Med venlig hilsen

Simon Kollerup