



**Mangaard
Travel Group**



Til pakkerejskunder, som har fået deres rejse annulleret.

Situationen omkring denne virus er ganske kaotisk i det meste af verden. Alle er påvirkede af det og det gælder i højeste grad rejsebranchen og dermed også Mangaard Travel Group.

Hermed lidt praktiske oplysninger angående annulleringer og refunderinger:

Pakkerejser:

Ved pakkerejser (læs rejsearrangementer som indeholder både transport og minimum 1 anden forudbetalt ydelse, som typisk vil være fly og hotel, billeje eller andet) gælder pakkerejseloven, som siger:

Den rejsende skal have penge tilbage for rejsen i disse tilfælde:

- Rejsen annulleres af kunden pga. Udenrigsministeriets Rejsevejledning, hvis denne fraråder rejser til det pågældende land og/eller område, i perioden 7 – 14 dage før afrejsen.
- Rejsen kan ikke gennemføres f.eks. pga. annullerede fly eller andre forhold, som umuliggør rejsen i forhold til det aftalte.

Betingelserne for tilbagebetaling er de for rejsen gældende betingelser på annulleringstidspunktet og ændres ikke selvom status på rejsevejledninger og andet efterfølgende bliver skærpet.

Ved modtagelse af afbestilling vil vi straks gå i gang med at annullere hos underleverandører, dvs. flyselskaber, hoteller, øvrige transportselskaber m.m. og hente refunderinger af vores forudbetalinger hjem så hurtigt som muligt.

Dette kan tage nogen tid, og da situationen i det hele taget er helt ekstraordinær, afventer vi ligeledes betingelser om håndtering fra myndighederne, for at kunne afklare de enkelte sager.

Regeringen har meddelt, at Rejsegarantifonden bliver tilført 1,5 mia kroner til afhjælpning af tilbagebetalinger for pakkerejser, som er blevet annulleret pga. Covid-19.

Den endelige lov om dette forventes pt at blive vedtaget sidst i uge 13, hvorefter der sikkert vil gå lidt yderligere tid, inden der foreligger retningslinjer for den fremtidige håndtering.

Vi beder således om forståelse for at der kan være en længere ekspeditionstid inden tilbagebetaling kan finde sted.

Vi skal for god ordens skyld slå fast, at Staten i forbindelse med Pakkerejseloven og Lov om en Rejsegarantifond, garanterer tilbagebetaling i disse anliggender.

Vi beder derfor om at udvise tålmodighed og lover samtidigt at vi arbejder på at køre processen igennem så hurtigt som det er os muligt.

Med venlig hilsen

Mangaard Travel Group A/S

20.03.20