

## Wat te doen bij onverwachte, vervelende situaties tijdens uw reis

### Problemen ter plaatse

Tijdens uw vakantie staat u er niet alleen voor. Afhankelijk van uw probleem kunt u het beste eerst ter plaatse een melding maken, simpelweg omdat u dan het dichtst bij het vuur zit én contact heeft met de personen die de meeste dingen meteen kunnen oplossen. Ook omdat klachten pas in behandeling genomen worden na een melding ter plekke. Mocht u er niet uitkomen dan kunt u -indien aanwezig- de reisleiding bereiken en als dat niet lukt dan kunt u contact opnemen met Travelist via e-mail, [travelist@mijnreiskennis.nl](mailto:travelist@mijnreiskennis.nl) of in geval van nood kunt u bellen naar **+31 (0)6 244 65 048**.

Als richtlijn bij het oplossen van problemen houd ik de ANVR Reis- & Boekingsvoorwaarden aan.

### Noodgevallen

Heeft u dringend hulp nodig van uw verzekering vanwege pech, een ongeval of ziekenhuisopname? Bel dan Allianz Global Assistance Hulplijn: **+31 (0)20- 592 92 92** (24 uur per dag bereikbaar) of uw eigen reisverzekering indien u niet verzekerd bent bij Allianz Global Assistance.

Bij een ander noodgeval is Travelist te bereiken op **+31 (0)6 2446 5048**. Niet bereikbaar, spreek iets in en ik bel u zo snel mogelijk terug of stuur een sms of email naar [travelist@mijnreiskennis.nl](mailto:travelist@mijnreiskennis.nl).

Vanwege mijn werk als stewardess ben ik niet altijd telefonisch direct bereikbaar. Daarom hieronder wat te doen bij vervelende situaties in het buitenland. Komt u er echt niet uit? Dan kunt u mij altijd bellen, een voicemail achterlaten, sms sturen of mij e-mailen en ik neem zo snel mogelijk contact met u op.

### Overboeking

In het geval van een overboeking dient het alternatief minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van de alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven. Zie hiervoor ook artikel 11 van de ANVR reisvoorwaarden.

Is de aangeboden accommodatie naar uw mening niet gelijkwaardig? Maak hier dan direct melding van bij de reisleiding. Wordt of kan er geen alternatief geboden worden? Laat dan uw ongenoegen schriftelijk vastleggen. Travelist dient na afloop van de reis een klacht voor u in bij de betreffende reisorganisatie. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding dient de klacht echter wel ter plaatse aan de reisorganisator te zijn gemeld (zorg ervoor dat u een klachtenrapport krijgt). Dit is bepaald in de ANVR voorwaarden artikel 14.

### Klachten / tekortkomingen accommodatie

Ondanks het streven een vakantie uit te zoeken die perfect bij uw wensen past kan het zijn dat u ter plaatse klachten heeft over de accommodatie en deze niet naar wens is. Of dat er iets mis is met het eten. Dit dient u dan direct te melden bij de reisleiding of bij de receptie. Worden uw klachten niet opgelost, dan kunt u het beste uw klacht schriftelijk vast laten leggen door de reisorganisatie.

### Klachtenprocedure

Als de tekortkomingen en/of klachten niet naar behoren op worden gelost dienen deze uiterlijk binnen een maand gemeld te worden bij Travelist. Wij stellen dan samen met u op papier de klacht(en) en/of tekortkoming(en) en motivatie op. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding dient de klacht echter wel ter plaatse aan de reisorganisator te zijn gemeld (zorg ervoor dat u een klachtenrapport krijgt). Dit is bepaald in de ANVR voorwaarden artikel 14.

### Verlies, diefstal of schade aan uw bagage

Indien u een goede reisverzekering heeft afgesloten is verlies, diefstal of schade aan uw bagage vaak meeverzekerd. Het is aan te raden dit voor vertrek nogmaals goed te controleren.

Bagage niet aangekomen op de luchthaven van bestemming of schade bij aankomst op de bagageband?

Meld een niet aangekomen tas en/of koffer altijd aan het aanwezige luchthavenpersoneel, zodat zij achter uw bagage aan kunnen gaan. Laat bij schade aan uw tas of koffer bij aankomst op de luchthaven altijd een (P.I.R., Property Irregularity Report) rapport opmaken.

### Aangifte doen

Als u tijdens uw verblijf verlies, diefstal of schade oploopt aan uw bagage dient u direct aangifte te doen bij de politie of de toeristenpolitie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering.

### **Langdurige vertraging**

Indien er sprake is van langdurige vertraging dan heeft u recht op verzorging gedurende het oponthoud. Het recht op verzorging hangt echter wel samen met de duur van de vertraging en de afstand van uw reis. Vraag altijd om een geschreven verklaring van de betrokken luchtvaartmaatschappij in het geval van een langdurige vertraging of annulering. Als u een annuleringsverzekering heeft afgesloten, heeft u deze in ieder geval nodig. Een dergelijke verklaring kan ook als bewijsmateriaal dienen voor het verkrijgen van een schadevergoeding

### Hulp bij het indienen van schade

Als u bij Travelist een annuleringsverzekering heeft afgesloten, helpt Travelist u graag bij het indienen van schade voor de annuleringsverzekering. Ook hulp bij het indienen van een schadevergoeding bij de betreffende luchtvaartmaatschappij is dan mogelijk.

### **Diefstal of verlies paspoort/identiteitsbewijs**

U dient dan direct aangifte te doen bij de lokale of toeristen politie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering. Laat een nooddocument bij de dichtstbijzijnde Nederlandse ambassade of consulaat ter plekke aanvragen om zo uw reis te vervolgen. Mocht er geen Nederlandse ambassade of consulaat zijn, dan mag u als inwoner van de EU ook naar de ambassade van een ander land gaan voor een tijdelijk paspoort. In de meeste gevallen is het tijdelijke paspoort alleen geldig om mee naar huis te reizen en kunt u niet verder reizen naar andere landen. Verstandig is om op reis altijd een kopie van uw paspoort of identiteitsbewijs mee te nemen. In Nederland kunt u met uw bewijs van aangifte een nieuw document aanvragen bij uw gemeente.

### **Diefstal of verlies bankpas/credit card**

Direct het alarmnummer van uw bank bellen om uw pas te blokkeren. Zorg dat u dit nummer altijd bij u heeft om goed voorbereid op reis te gaan. Altijd direct aangifte doen bij de lokale of toeristen politie.

### **Geld verloren/gestolen**

Indien u al uw geld kwijt raakt, zijn er een aantal mogelijkheden. Bel uw reisverzekering voor hulp en advies, laat vrienden of familie geld overmaken via Western Union of zoek hulp bij de dichtstbijzijnde ambassade of het consulaat. Het is altijd slim om ongeveer 50-100 euro in de juiste valuta in kleine biljetten te verdelen over meerdere plekken in uw bagage voor noodgevallen. U kunt het gestolen bedrag aangeven bij de lokale of toeristen politie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering.

### **Diefstal of verlies telefoon**

Direct bellen met het alarmnummer van uw provider om uw simkaart te laten blokkeren. Zorg dat u dit nummer altijd bij u heeft om goed voorbereid op reis te gaan. En direct aangifte doen bij de lokale of toeristen politie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering. Heeft u een reisverzekering dan kunt u met het bewijs van aangifte de diefstal bij uw verzekering opgeven en aanspraak doen op uw verzekering.

### **Diefstal of verlies van uw toebehoren**

Altijd direct aangifte doen bij de lokale of toeristen politie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering. Heeft u een reisverzekering dan kunt u aanspraak doen op uw verzekering,

## **Ziekte/ongeluk**

Neem altijd eerst contact op met uw reisverzekering indien u deze heeft. Zij kunnen u doorverwijzen naar een ziekenhuis, (tand-)arts of ander adres in de buurt van de plek waar u zich op dat moment bevindt. Bent u bij een ongeluk betrokken, dan moeten dokters ook bij uw verzekeringspapieren kunnen. Neem altijd een klein EHBO-tasje mee in uw rugzak met belangrijke nummers en uw verzekeringspapieren.

## **Overlijden**

In het onwaarschijnlijke geval dat uw reisgenoot komt te overlijden, dient u met spoed contact op te nemen met de lokale autoriteiten, de Nederlandse ambassade of het consulaat en uw reisverzekering indien u deze heeft. Dit geldt ook voor het overlijden van een (direct) familielid. Uw reisverzekering kunt u vertellen voor welke kosten u gedekt bent bij het overlijden van uw reisgenoot of (direct) familielid en kan u adviseren wat u moet doen.

## **Mishandeling en geweld**

Bent u het slachtoffer geworden van mishandeling of geweld? Ga dan direct naar de politie of de lokale autoriteiten. Ga naar een dokter of ziekenhuis indien nodig en neem contact op met uw reisverzekering indien u deze heeft.

## **Opgepakt en opgesloten**

In het geval dat u in een buitenlandse cel terecht komt, probeert u dan via de Nederlandse ambassade ter plekke in contact te komen met het ministerie van Buitenlandse zaken. Uiteraard is het Nederlandse recht niet van toepassing in het buitenland en zijn de omstandigheden in de gevangenissen niet gelijk aan die van Nederland. In de meeste landen heeft u het recht om contact op te nemen met de ambassade en een advocaat. Ga er wel vanuit dat het langer duurt dan u denkt en houdt u rekening met het ergste. Mijn advies is uiteraard om uit de buurt te blijven van problemen, waardoor u mogelijk in deze situatie terecht kunt komen.

## **Extreem weer en rampen**

Mocht uw reis ernstig worden verstoord door een overstroming, een tropische storm, gewapende conflicten, een tsunami of andere rampspoed, volg dan altijd de aanwijzingen van lokale autoriteiten. Bent u in een gebied waar vaker extreem weer voor komt, zorg dan dat u vooraf altijd op de hoogte bent van wat u moet doen in geval van een evacuatie. De reizen bij Travelist geboekt zijn aangesloten bij de calamiteitenfonds. Zie voor meer informatie: [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl).

## **Autoschade, diefstal of pech met uw eigen auto of een huurauto**

Staat uw vakantieland op de groene kaart, een internationaal verzekeringsbewijs? Dan is uw autoverzekering daar gewoon geldig. Bij een huurauto van groot belang een goede verzekering aan te schaffen. Zorg bij een buitenlandse schade extra goed voor bewijsmateriaal. Vul het schadeformulier volledig in (ook de achterkant), zorg voor duidelijke foto's en voor getuigen als die er zijn. Op de groene kaart staat het telefoonnummer van uw verzekeraar en van de alarmdienst. De gegevens van de huurmaatschappij staan in uw papieren vermeld. Meld de schade telefonisch bij uw verzekeraar. Zij kunnen u ook meteen vertellen of u de auto kunt laten verslepen, of u recht heeft op vervangend vervoer en wat er wel en niet verzekerd is. Kunt u niet verder met de auto? Bel dan de alarmdienst.

Wordt je auto gestolen tijdens uw vakantie? Zorg er dan altijd voor dat u aangifte doet bij de politie. Zorg ervoor dat u altijd een bewijs van aangifte krijgt. Hiermee heeft u een bewijs om zodoende aanspraak te kunnen maken op uw verzekering. Neemt u verder contact op met uw reisverzekering indien u deze heeft. Pech met de auto. Heeft u geen pechhulp met buitenlanddekking? Dan zult u contact op moeten nemen met een buitenlandse hulpdienst. Heeft u pech hulp met buitenland dekking dan kunt u deze altijd bellen vanuit uw vakantieland. Bij sommige autoverzekeringen heeft u ook dekking bij mechanische storing in het buitenland. Hiervoor kunt u contact opnemen met het alarmnummer van uw autoverzekeraar of het verhuurbedrijf.

### **Reisdocumenten verloren**

Bent u al uw reispapieren kwijt, zoals tickets, vouchers van uw huurauto of hotelreserveringen? Maakt u zich hier dan niet al te veel zorgen om. Bijna alle documenten worden digitaal bewaard en kunnen meerdere malen worden geprint. U kunt altijd contact met Travelist opnemen om te vragen of de betreffende documenten gemaild kunnen worden. Sla ze op in een apart mapje in uw mailbox en/of op een USB-stick.

### **Medicijnen kwijt of vergeten**

Neem altijd voor drie dagen medicijnen mee in uw handbagage, luidt het advies van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie. Koudgevoelige medicijnen (zoals insuline) horen niet in het (koude) bagageruim omdat dan de werking afneemt. Maar wat als u ter plaatse zonder medicijnen komt te zitten? Wat te doen?

Schaf voordat u op reis gaat een 'medicijnpaspoort' aan. Deze kunt u bij uw apotheek aanvragen. Daarin staan de middelen die u gebruikt met merknaam en met werkzame stof vermeld. Met deze lijst kunt u ter plaatse naar een apotheek, arts of ziekenhuis om de medicijnen te bemachtigen. Stel uw zorgverzekering en uw eventuele reisverzekering op de hoogte en bewaar bonnen om gekochte geneesmiddelen thuis vergoed te krijgen. Neem bij twijfel over een medicijn contact op met uw apotheek.

