

## Reactie TUI op artikel 'Vakantie kwijt door te late uitslag coronatest'

Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger zelf om de benodigde documenten voor de reis te verzamelen. Dat geldt voor bijvoorbeeld een visum, een ESTA-formulier en ook voor de PCR-test die vereist is voor Curaçao en Griekenland.

We vinden het bijzonder vervelend dat reizigers overvallen worden door deze extra kosten. Wij besloten deze kosten daarom te vergoeden, mits zij bij HetHuisartsLab die test afnemen via de link die wij onze klanten toesturen. Maar men is dat vanzelfsprekend niet verplicht. Je kunt ook bij een andere instantie de test af laten nemen, maar dan betaal je wel zelf de kosten.

We merken dat reizigers zich niet altijd bewust zijn van het hele krappe tijdsbestek dat er is om deze test te laten doen om op tijd de uitslag te hebben. En de aantallen die dit lab te verwerken krijgt zijn fors gestegen, nu ook mensen die naar Griekenland gaan zich sinds 17 augustus moeten laten testen.

De autoriteiten van Griekenland zijn erg strikt in de naleving van deze eis, ook voor wat betreft de geldigheidsduur. Zij hebben aangekondigd forse boetes te geven bij aankomst in Griekenland, dat geldt zowel voor de reiziger als de reisorganisatie. Dat is ook de reden dat wij gedwongen zijn dit zo strikt toe te passen.

Het is van groot belang dat mensen zich verdiepen in de voorbereiding van hun reis en we proberen hen met uitgebreide informatiepagina's op onze website zo volledig mogelijk te informeren. Mensen die vergeten zijn een test te doen of die de vereiste QR-code niet hebben aangevraagd, mogen wij helaas niet meenemen op de vlucht. Wel zoeken we dan met hen naar een eerstvolgende mogelijkheid en tegen zeer geringe kosten. Wat die mogelijkheden zijn, verschilt per individueel geval.

Vanzelfsprekend begrijpen we dat deze familie zeer teleurgesteld is dat zij niet op vakantie konden gaan. Teleurstelling wordt vaak omgezet in een schuldvraag. Maar hoe zeer we ook begrip op kunnen brengen voor de teleurstelling, de reden dat zij helaas niet konden vertrekken, ligt buiten onze invloedssfeer. We nemen graag contact op met deze familie om te kijken of we hen nog kunnen helpen met een oplossing.