



UDENRIGSMINISTERIETS BORGERSERVICE I TAL:

## 2015 – ET ÅR MED MANGE KRISER



For Udenrigsministeriets Borgerservice blev 2015 et meget travlt år præget af usædvanligt mange kriser. Beredskabet, der bistår danskere i udlandet, blev aktiveret ikke mindre end tyve gange.

Aktivering af beredskabet skete bl.a. da et fly fra Germanwings styrtede ned i marts, ved jordskælvet i Nepal i april og under terrorangrebene i Paris i november. Den Internationale Operative Stab, som indkaldes, når der er behov for at koordinere indsatsen mellem relevante myndigheder og private aktører i rejsebranchen, var i aktion syv gange, bl.a. i forbindelse med spørgsmålet om flysikkerheden i Sharm el-Sheikh.

### Gode råd til rejsende efter terrorangrebene i Paris

Ved rejser uden for Europa har langt de fleste danske rejsende viden om, hvordan de er dækket med hensyn til rejseforsikring, og hvem man skal ringe til, hvis man har brug for hjælp. Erfaringerne fra terrorangrebene i Paris viste dog, at der ikke er den samme bevidsthed, hvis man har brug for hjælp i Europa. Derfor udsendte medlemmerne af den Internationale Operative Stab sammen med



Da et kraftigt jordskælv ramte Nepal i april 2015 fik ambassadør Kirsten Geelan og hendes medarbejdere meget travlt. Danskere, hvis hoteller var styrtet sammen, blev indkvarteret på ambassaden, som hurtigt fik navnet "The Last Resort" blandt danskere uden tag over hovedet.

Borgerservice i opfølgning af terrorangrebet i Paris en række råd til rejsende. Her nævnes bl.a. at det altid er vigtigt at sætte sig ind i sine forsikringsbetingelser og at medbringe telefonnumre osv. så man kan komme i kontakt med forsikrings-selskab eller alarmcentral, hvis man har behov for krisepsykologisk hjælp, hjælp til at arrangere tidlig hjemrejse eller lignende.



Schengen-landene afsluttede i 2015 udrulningen af biometri på visumområdet, som blev indledt i 2011. Ved hjælp af det digitale ansigtsbillede og fingeraftryk er det muligt at kontrollere den sande identitet af en indehaver af et visum. Derved forebygges og bekæmpes snyd. Samtidig vil visumansøgere opleve, at behandlingen af deres sag går væsentligt hurtigere. Her optagelse af biometri på ambassaden i Kairo.

### Borgerservice besvarede mange henvendelser i 2015

Det Globale Vagtcenter i Borgerservice, der er åbent hele døgnet året rundt, modtog i årets løb ca. 30.000 telefonopkald. Hertil kommer besvarelse af tusindvis af skriftlige henvendelser. De danske ambassader behandlede ligeledes et meget stort antal borgerhenvendelser. I tæt samarbejde med ambassaderne ydede vi bistand i godt 5.000 enkeltsager, typisk i forbindelse med dødsfald, personulykker, fængslinger eller mistede pas.

### Visum, pas og legaliseringer

Borgerservice er dog andet og mere end kriser og ulykker. Der blev i 2015 udstedt 116.000 visa til visumpligtige udlændinge, typisk turister eller forretningsfolk. Det er en stigning på ca. 14 pct. i forhold til 2014. Der var ikke mindst stærk vækst i antallet af kinesiske statsborgere, der fik visum til Danmark. En anden vigtig opgave er udstedelse af pas til danskere i udlandet. Der blev i 2015 udstedt i alt 24.000 pas. Det er ny rekord. Endelig står Borgerservice for legalisering af dokumenter. Dem var der ca. 70.000 af i 2015, bl.a. eksportdokumenter, virksomhedsregistreringer og eksamensbeviser. En særlig kundegruppe er udenlandske brudepar, som efter vielsen kommer forbi for at få den danske vielsesattest legaliseret, så den kan anvendes overfor hjemlandets myndigheder.

### HVIS DU VIL VIDE MERE

Som rejsende kan man med fordel benytte sig af Udenrigsministeriets rejsevejledninger, som rådgiver danskerne om forholdene i 48 lande. Det er der heldigvis også mange der gør.

Hver måned var der ca. 30.000 unikke besøgende på rejsevejledningerne.

Du kan følge Borgerservice på [um.dk](http://um.dk), på [Twitter](#) og [Facebook](#). Læs vores rejsevejledninger, download app'en **UM Rejseklar** og registrer dig på danskerlisten – så er du godt hjulpet, når du rejser. Og husk altid at forsikre dig inden du tager af sted.

### God rejse i 2016!

### PRESSEKONTAKT

Ole Egberg Mikkelsen  
33 92 08 44  
eller 33 92 11 12