

## Anmälan - resa

### Att tänka på när du anmäler

#### De flesta handlingar blir offentliga

Tänk på att de handlingar som du skickar in till nämnden skickas över till motparten. De allra flesta handlingar blir också offentliga vilket innebär att vem som helst har rätt att be att få titta på dem.

#### Personuppgifter

På [www.arn.se](http://www.arn.se) kan du läsa om hur vi behandlar personuppgifter och vad du ska tänka på om du har skyddade personuppgifter/skyddad identitet.

#### Om du företräder andra vuxna

Om din anmälan även gäller andra vuxna måste de ge dig rätt att företräda dem. (Fullmakt behövs inte för vuxna i det egna hushållet). Det räcker med att de skriver "Jag ger XX(ditt namn) rätt att företräda mig i tvisten med YY." Skriv datum och låt personen som du företräder skriva under. Fullmakten behöver inte vara i original.

#### Kontaktuppgifter till företaget

Det är viktigt att du anger korrekta kontaktuppgifter till företaget du anmäler. Vi gör ingen kontroll i bolagsregister. När vi ber företaget att svara på din anmälan använder vi de uppgifter vi fått från dig.

#### Du måste skicka in bevisning...

Huvudregeln är att den som påstår något ska bevisa det. Det är ditt ansvar att skicka in den bevisning som du vill att nämnden ska titta på.

#### ... men skicka inte in för mycket

Handläggningen av ett ärende går oftast fortare om antalet handlingar begränsas. Nämnden har också rätt att säga nej till att pröva ärenden med mycket eller ostrukturerad bevisning, många fel, många omständigheter, många krav eller där det hänvisas till muntlig bevisning. Då har man istället möjlighet att vända sig till tingsrätten. Tänk också på att inte skicka in kopior av långa mejlkonversationer. Välj istället bara ut det som du anser har betydelse för ärendet.

#### Exempel på bevisning du bör skicka in om du anser att det har betydelse i ditt ärende

- Biljett
- Bokningsbekräftelse
- Resplan/"itinerary" (viktigt vid försenat eller inställt flyg)
- Intyg om inställd eller försenad flygning (viktigt vid försenat eller inställt flyg)
- Kvitton eller kontoutdrag på kostnader du haft
- Marknadsföringsmaterial
- Foton som bevisar det du påstår

Observera att du endast ska skicka in kopior av din bevisning.

## Anmälan - resa

\* = Det här fältet måste du fylla i.

### Anmälare

Förnamn \*

Efternamn \*

Postadress (Om du bor i ett annat land än Sverige ska du skriva hela adressen i den här rutan) \*

Postnummer

Ort

Telefon

E-post \*

Kön

Kvinna

Man

Ålder

### Har du varit i kontakt med kommunal konsumentvägledning?

Ja

Nej

## Anmälan - resa

### Ombud

Om du har någon som sköter ärendet åt dig (ett ombud) ska du lägga till personens kontaktuppgifter här. Nämnden kommer i så fall bara att skriva till ombudet och inte till dig.

OBS! Du måste skicka in fullmakt

Förnamn \*

Efternamn \*

Postadress (Om ombudet finns i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) \*

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

### Vilket företag har du ett krav mot?

Företagets namn \*

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) \*

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? \*

Har företaget sagt nej till ditt krav? \*

## Anmälan - resa

Om du har klagat till flera företag och vill rikta krav även mot dem ska du fylla i uppgifterna om ytterligare motparter.

### Motpart 2

Företagets namn \*

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) \*

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? \*

Har företaget sagt nej till ditt krav? \*

**Anmälan - resa****Motpart 3**

Företagets namn \*

Postadress (Om företaget har sitt huvudkontor i utlandet ska du skriva hela adressen i den här rutan) \*

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Vilket datum klagade du till företaget första gången? \*

Har företaget sagt nej till ditt krav? \*

**Anmälan - resa****Namn på de resenärer anmälan gäller**

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

Namn

 Vuxen    Barn    Spädbarn  
(två år eller yngre)

## Anmälan - resa

Om din anmälan gäller:

### Kompensation med standardbelopp

#### Vad har du köpt för resa?

Bokningsdatum \*

Resmål

Avresort

Avresedatum

Ankomstdatum

Hemresedatum

Hemkomstdatum

Antal vuxna

Antal barn under 18 år

Om du gör anmälan för andra vuxna personer måste du skicka in en fullmakt från dem.

Totalpris

#### Vad hände med flygningen?

Försenad flygning

Inställd flygning

Nekad ombordstigning

## Anmälan - resa

### Uppgifter om flygningen

Ett krav på kompensation kan enbart riktas mot det flygbolag (lufttrafikföretag) som utförde eller skulle ha utfört flygningen

Flygnummer

Avgångsflygplats \*

Eventuell flygplats för mellanlandning eller anslutande flyg

Ankomstflygplats \*

Avgång enligt tidtabell

datum

tid



Verklig avgång

datum

tid



Ankomst enligt tidtabell

datum

tid



Verklig ankomst

datum

tid



Flygsträcka där flygningen ställdes in, där flygningen ursprungligen försenades, eller där du nekades ombordstigning

Jag bifogar en kopia av resplanen ("itinerary") eller liknande.

**Om du bara kräver kompensation med standardbelopp enligt ovan: Gå vidare till "Vad vill du att ARN beslutar".**

## Anmälan - resa

Om din anmälan också/bara gäller:

### Ersättning för annat

**På vilket sätt har resan eller tjänsten varit felaktig? \***

Vilket datum upptäckte du felet?

### **Boendet**

Om du klagar på boendet, skriv typ av boende och boendets namn

**Klagade du under resan eller vistelsen? \***

- Ja  
 Nej

Om ja, till vilka klagade du? \*

Vad krävde du? \*

Gjordes något åt felet?

- Ja  
 Nej

Berätta vad som gjordes och av vem\*

**Anmälan - resa**

Har du klagat till företaget efter hemkomsten?

- Ja  
 Nej

Berätta vad du krävde \*

Gick företaget med på dina krav?

- Ja, delvis  
 Nej

Berätta vad företaget gick med på \*

## Anmälan - resa

### Vad begär du av företaget? \*

Du kan t.ex. kräva kompensation med standardbelopp, prisavdrag och ersättning för kostnader och annan förlust. Om du kräver ersättning i pengar ska du skriva exakt vilket belopp du kräver och förklara hur beloppet har beräknats.

### Hur motiverar du kortfattat dina krav? \*

Skriv gärna i punktform.