

2014-06095  
2014-07-16  
001

PASSAGERARE 1



## Anmälan - resa

Anmälare

Vem är du?

\* Förnamn

JULIA

\* Efternamn

SANDBERG

c/o

MINNESOTAVÄGEN 26

\* Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

35249

Ort

VAXJÖ

Telefon

0721866823

Inklusive riktnummer

Telefon dagtid

0721866823

Inklusive riktnummer

\* E-post

julia-sandberg94@hotmail.com

\* Bekräfta e-postadress

- 11 -

Kön

☒ Kvinna

☐ Man

Ålder

19

Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☒ Kommunal konsumentvägledning
- ☒ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna

ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN	
INK	2014-07-16
Änr. 201	Aktbil.....



## Anmälan - resa

### Motparter

A) Researrangör, flygbolag, stuguthyrare etc.

Företagets namn

AIR CHINA

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Xidan ciki aviation building:: no.15

Postnummer

Ört

BEIJING

Telefon

+86-10-95583 / +8610-59281588

Inklusive riktnummer

E-post

airchina@cyber.net.pk

Bekräfta e-postadress

B) Resebyrå som sålt resan

Företagets namn

BRAVOFLY

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

Ört

Telefon

881211117

Inklusive riktnummer

E-post

reservation@bravofly.com

Bekräfta e-postadress

### Motpart

\* Vilket/vilka företag kräver du ersättning av?

☒ A

☐ B

☐ Annan part

### Annan part

Annan part fylls endast i om du kräver ersättning från någon annan än din researrangör/resebyrå.

Företagets namn

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

Ört

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

Bekräfta e-postadress

Chang'an  
West Street



## Anmälan - resa

### Resan

#### Uppgifter om resan

Beställningsdatum  Avresedatum  Hemkomstdatum   
f.ex. 2010-12-31 f.ex. 2010-12-31 f.ex. 2010-12-31

Antal vuxna  Antal barn under 18 år

Totalpris

Avreseort  Resmål  Färdsätt (buss, tåg, flyg, båt etc)

Ev. anslutningsresa  Hotelllets namn

#### Beställd inkvartering

- ☐ Dubbelrum  
☐ Enkelrum  
☐ Lägenhet  
☐ Annat, anges

#### Måltider

- ☐ Halvpension  
☐ Halvpension  
☐ Frukost  
☒ Inga



## Anmälan - resa

### Twisten

#### Fel på resan/tjänsten

\* Klagar du på att resan/tjänsten är felaktig?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv kort felet

FÖRSENING & TAGIT PENGAR FÖR HOTELL

När upptäckte du felet?

Förseningen 20140221

f.ex. 2010-12-31

Pengar för hotell 20140311

#### Dröjsmål/förseining

\* Klagar du på att resan/tjänsten blev förseining?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Redovisa kort när förseiningen uppstod och hur lång förseiningen blev.

Började 20140221 i Frankfurt, sammanlagt 31,45 timmars förseining

#### Har du något annat att anmärka på?

\* Vill du till exempel anmärka på att resan/tjänsten inte stämmer med vad som angivits i reklam eller utlovats?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på.

RESETIDEN

#### Reklamation

\* Klagade du på platsen?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När klagade du?

20140314

f.ex. 2010-12-31

Gjordes något åt dina klagomål?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du ange vad som gjordes nedan.

\* Har du klagat hos motparten efter hemkomsten?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du krävde

Pengar för förseining & hotellkostnad/mat & dryck

Kopia av ditt brev bör bilogas. Vi återkommer till det under anmälan's sista steg "Bevisning".

\* När svarade motparten?

201404

f.ex. 2010-12-31

\* Vad svarade motparten?

ATT VI INTE SKA FÅ PENGAR FÖR NÅGOT

Eventuellt kopia av skriftligt svar från motparten bör bilogas. Vi återkommer till detta i anmälan's sista steg "Bevisning".



## Anmälan - resa

### Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

Kräver du prisavdrag ska du ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet.

\* Mina krav är:

kompensation för förseningar + pengar för hotell under förseningen samt mat & dryck

Kräver du skadestånd?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet)

6320,85

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Bevisning".

608,85 kr som de tog i Heppenheim från mitt konto

150kr för mat vi fick lägga ut för under försening

600euro/ 5562kr kompensation för förseningen enligt EG förordningen & om förseningen är en extraordinär anledning nu vi ha bevis på det.

Enligt konsumentverket har vi rätt att få pengar för hotell, mat & dryck som vi stod för, det är det minsta vi begär. Flygbolagen var jätte tydliga med information under hela resan så vi fick inte veta något & heller inte vad vi har rätt till osv.



## Anmälan - resa

### Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Kontoutdrag, biljetter / bokningsbekräftelse,  
mej / konversation

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

- ☐ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

### Handlingar som bör bifogas

Deltagarbevis/biljett

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Bokningsbekräftelse

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Utdrag ur resekatalog

- ☐ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Reklamationsbrev

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Skriftligt svar från motpart

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

# PASSAGERARE 2



## Anmälan - resa

### Anmälare

Vem är du?

\* Förnamn

ANTON

\* Efternamn

STÅHLGREN

c/o

MINNESÖFVÄGEN 26

\* Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

35249

Ort

VAXJÖ

Telefon

0722255369

Inklusive riktnummer

Telefon dagtid

0722255369

Inklusive riktnummer

\* E-post

anton.stahlgren@hotmail.com

\* Bekräfta e-postadress

-11-

Kön

☐ Kvinna

☒ Man

Ålder

20

### Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☒ Kommunal konsumentvägledning
- ☒ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna



## Anmälan - resa

### Motparter

A) Researrangör, flygbolag, stuguthyrare etc.

Företagets namn

AIRCHINA

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Xidan Air/aviation building: no:5 chang'an West Street

Postnummer

Ort

BEIJING

Telefon

+86-10-96583 / +86-10-59281688

Inklusive riktnummer

E-post

airchina@cyber.net.pk

Bekräfta e-postadress

B) Resebyrå som sålt resan

Företagets namn

BRAVOFLY

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

Ort

Telefon

0812111117

Inklusive riktnummer

E-post

reservation@bravofly.com

Bekräfta e-postadress

### Motpart

\* Vilket/vilka företag kräver du ersättning av?

☒ A

☐ B

☐ Annan part

### Annan part

Annan part fylls endast i om du kräver ersättning från någon annan än din researrangör/resebyrå.

Företagets namn

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Postnummer

Ort

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

Bekräfta e-postadress





## Anmälan - resa

### Resan

#### Uppgifter om resan

Beställningsdatum  Avresedatum  Hemkomstdatum   
T.ex. 2010-12-31 T.ex. 2010-12-31 T.ex. 2010-12-31

Antal vuxna  Antal barn under 18 år

Totalpris

Avreseort  Resmål  Färdsätt (buss, tåg, flyg, båt etc)

Ev. anslutningsresa  Hotelllets namn

Beställd inkvartering

- ☐ Dubbelrum  
☐ Enkelrum  
☐ Lägenhet  
☐ Annat, anges

Måltider

- ☐ Helpension  
☐ Halvpension  
☐ Frukost  
☒ Inga



## Anmälan - resa

### Twisten

#### Fel på resan/tjänsten

\* Klagar du på att resan/tjänsten är felaktig?

☐ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv kort felet

FÖRSENING

När upptäckte du felet?

20140221

T.ex. 2010-12-31

#### Dröjsmål/försening

\* Klagar du på att resan/tjänsten blev försenad?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Redovisa kort när förseningen uppstod och hur lång förseningen blev.

Begärde 20140221 i Frankfurt sammanlagt 31,45 timmars förseningar

#### Har du något annat att anmärka på?

\* Vill du till exempel anmärka på att resan/tjänsten inte stämmer med vad som angivits i reklam eller utlovats?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på.

RESE TIDEN

#### Reklamation

\* Klagade du på platsen?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När klagade du?

20140314

T.ex. 2010-12-31

Gjordes något åt dina klagomål?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du ange vad som gjordes nedan.

\* Har du klagat hos motparten efter hemkomsten?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du krävde

Kompensation för försening samt mat & dryck

Kopia av ditt brev bör bifogas. Vi återkommer till det under anmälan sista steg "Bovisning".

\* När svarade motparten?

201404

T.ex. 2010-12-31

\* Vad svarade motparten?

ATT VI INTE SKA FÅ KOMPENSATION

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bovisning".



## Anmälan - resa

Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

Kräver du prisavdrag ska du ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet.

\* Mina krav är:

Kompensation för förseningar & pengar för mat & dryck

Kräver du skadestånd?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet)

5712 kr

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Befästning".

150:- mat vi lade ut under förseningarna

60Euro/5562kr kompensation för förseningen

Enligt EG förordningen, om förseningen  
är en extraordinär händelse  
så vill vi ha bevis på det.

Enligt konsumentverket har jag rätt  
att få pengar för mat & dryck  
vid sådana långa förseningar.  
Det är det minsta jag begär.

Flygbolagen var jätteotydliga med  
information under hela resan så  
vi fick inte veta någonting & inte  
vad vi har rätt till att få osv.



## Anmälan - resa

### Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

- ☐ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

### Handlingar som bör bifogas

Deltagarbevis/biljett

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Bokningsbekräftelse

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Utdrag ur resekatalog

- ☐ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Reklamationsbrev

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Skriftligt svar från motpart

- ☒ Bifogas här  
☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Biljetter/bokningsbekräftelse,  
mejl konversation