

2014-06063  
2014-07-15  
001



Anmälan - resa

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn	* Efternamn
Annika	Nylén
c/o	
* Gatuadress / box	
(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)	
Hagstigen 19	
Postnummer	Ort
14945	Nynäshamn
Telefon	Telefon dagtid
072-220 01 77	
Inklusive riktnummer	Inklusive riktnummer
* E-post	
annika.nylen@email.com	
* Bekräfta e-postadress	
annika.nylen@email.com	

Kön  
☒ Kvinna  
☐ Man

Ålder  
50

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

Norwegian Air Shuttle

Gatuadress / box

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

Postboks 115, 1366 Lysaker

Postnummer

Ort

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

Bekräfta e-postadress

B) Resebyrå som sålt resan

Företagets namn

Gatuadress / box

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

Postnummer

Ort

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

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
<input type="text" value="2013"/>	<input type="text" value="2014-02-27"/>	<input type="text" value="2014-03-16"/>
<small>T.ex. 2010-12-31</small>	<small>T.ex. 2010-12-31</small>	<small>T.ex. 2010-12-31</small>
Antal vuxna	Antal barn under 18 år	
<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	
Totalpris		
<input type="text" value="25418"/>		
Avreseort	Resmål	Färdsätt (buss, tåg, flyg, båt etc)
<input type="text" value="Stockholm/Arlanda"/>	<input type="text" value="Bangkok, Thailand"/>	<input type="text" value="Flyg"/>
Ev. anslutningsresa	Hotellets namn	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Beställd inkvartering		
<input type="radio"/> Dubbelrum		
<input type="radio"/> Enkelrum		
<input type="radio"/> Lägenhet		
<input type="radio"/> Annat, anges		
<input type="text"/>		
Måltider		
<input type="radio"/> Helpension		
<input type="radio"/> Halvpension		
<input type="radio"/> Frukost		
<input type="radio"/> 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

Eftersom jag fyllde 50 år bokade vi en resa i premiumklass med Norwegians nya plan Dreamliner. Det var endast för att de hade det nya planet jag bokade flyg med dem. Men utan förvarning byter de planet hem till ett 20 år gammalt inhyrt plan utan entertainment ombord. Jag anser inte att jag har fått det jag har betalat för. Dessutom tog hemresan längre tid eftersom det inhyrda planet inte flög lika fort.

När upptäckte du felet?

2014-03-07, kl 17.00

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.

### 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.

Standarden på planet hem motsvarade inte det jag hade beställt och betalat för.

## Reklamation

- \* Klagade du på platsen?
- ☐ Nej
- ☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När klagade du?

2014-03-08

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

Rimlig compensation.

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

\* När svarade motparten?

2014-07-02

T.ex. 2010-12-31

\* Vad svarade motparten?

Ersättningsflyget används av många flygbolag på interkontinentala flygningar och tillfredsställer alla tekniska- och säkerhetsmässiga krav samt krav på komfort som ställs på denna typ av flygningar.

Som flygsällskap inrättar vi vår verksamhet efter vår primära verksamhet, att ta våra passagerare från A till B.

Det är en del av transportavtalet mellan flygbolaget och passageraren att sällskapet har rätt att företa ändringar av denna karaktär med anledning av förhållande utanför sällskapets kontroll. När förhållandet regleras av kontraktet är det detta som primärt styr vilka rättigheter och skyldigheter som gäller mellan parterna utanför de områden då obligatoriska regler tillämpas.

På bakgrund av detta kan vi inte tillgodose ert krav om compensation.

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. 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:

Jag kräver 6.342,- vilket motsvarar halva priset för hemresan för mig och min man. Hemresan kostade totalt 12.684,- för två personer.

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)

#### Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Flygresan hem motsvarade inte det jag hade bokat eller betalat för. Om Norwegian inte hade haft Dreamlinern hade jag valt ett annat bolag.

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



Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Mejlkonversation med Norwegians kundtjänst.

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

- ☒ Bifogas här  
ARN\_Norwegian.pdf
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Handlingar som bör bifogas

Deltagarbevis/biljett

- ☒ Bifogas här ARN\_Norwegian\_biljet...
- ☐ 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 ARN\_Norwegian.pdf
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Skriftligt svar från motpart

- ☒ Bifogas här ARN\_Norwegian.pdf
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer