

2014-06140
2014-07-17
001



Anmälan - resa

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn	* Efternamn
Simon	Qvennerberg
c/o	
* Gatuadress / box	
(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)	
Örnvägen 104	
Postnummer	Ort
22731	Lund
Telefon	Telefon dagtid
070-6008687	070-6008687
Inklusive riktnummer	Inklusive riktnummer
* E-post	
simon.qvennerberg@hotmail.com	
* Bekräfta e-postadress	
simon.qvennerberg@hotmail.com	

Kön
☐ Kvinna
☒ Man

Ålder
38

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 / Customer Relations

Gatuadress / box

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

Box:115

Postnummer

1330

Ort

Fornebu

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

customer.relations@norwegian.com

Bekräfta e-postadress

customer.relations@norwegian.com

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="2014-01-21"/>	<input type="text" value="2014-02-18"/>	<input type="text" value="2014-02-26"/>
<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="1"/>	<input type="text" value="2"/>	
Totalpris		
<input type="text" value="5110"/>		
Avreseort	Resmål	Färdsätt (buss, tåg, flyg, båt etc)
<input type="text" value="Köpenhamn"/>	<input type="text" value="Malaga"/>	<input type="text" value="Flyg"/>
Ev. anslutningsresa	Hotelllets 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

När upptäckte du felet?

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.

Förseningen uppstod när jag och mina barn passerat säkerhetskontrollen och befann oss i utrikeshallen. Första medelandet om försening medelades mig via SMS från Norwegian kl 19.35, 40 min innan ordinarie avgångstid 20.05 (se bif, PDF med SMS)

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.

Reklamation

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

När klagade du?

19.45 till Norwegian personal på Kastrup / Check in

T.ex. 2010-12-31

Gjordes något åt dina klagomål?

☐ Nej

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

Vi fick endast varsin matkupong till ett värde av 70 DKR, inte någon tröst då vi redan hade ätit och att restaurangerna stängde kl.21.00.

- * 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

Jag skickade in en skrivelse med begäran om ersättning från Norwegian den 2014-03-03 (se bifogad PDF)

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

* När svarade motparten?

2014-05-12

T.ex. 2010-12-31

* Vad svarade motparten?

DY5573 från Köpenhamn till Malaga den 18 februari 2014 blev tyvärr försenad med 4 timmar och 5 minuter på grund av ett oförutsett tekniskt problem med air condition systemet på föregående avgång. Detta medförde obligatorisk vila för besättningen.

På grundval av detta kan vi tyvärr inte tillgodose ditt krav om återbetalning av använda flygbiljetter, hotell ,taxi vid ankomst till Malaga och EU-kompensation. Vi kan inte heller göra oss ansvariga för familj som möter upp er på flygplatsen

(Se hela svaret i PDF från Norwegian)

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälans 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:

Vg, Se Min Skrivelse i PDF 2014-03-03

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)

Vg, Se Min Skrivelse i PDF 2014-03-03

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Vg, Se Min Skrivelse i PDF 2014-03-03

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



Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

1. Kvitto för hotellövernattning på Malaga flygplatshotell

2. SMS Aviseringar från Norwegian

3. Resehandling barn 1

4 Resehandling barn 2

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

- ☒ Bifogas här

Kvitto från Hotels.com.pdf

SMS Från Norwegian om försenin...

Resehandling_QVENNERBERG_-_E...

Resehandling_QVENNERBERG_-_D...
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Handlingar som bör bifogas

Deltagarbevis/biljett

- ☒ Bifogas här

Resehandlingar_QVENN...
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Bokningsbekräftelse

- ☒ Bifogas här

Norwegian Resekvitto...
- ☐ 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

ERSÄTTNINGSSANSPRÅK N...
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Skriftligt svar från motpart

- ☒ Bifogas här

Svar från Norweigian...
- ☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer