

KONSUMENT- TVISTE- NÄMNDEN

KLAGOMÅL på resa

1. Behöver du hjälp?	Fyll i blanketten på dator eller texta med tydlig handstil. Det är viktigt att du fyller i blanketten noggrant - även om olika uppgifter framgår av bilagorna. Konsumenträttsrådgivaren kan hjälpa med att reda ut tvisten och med att förhandla om förlikning med motparten. Det riksomfattande rådgivningsnumret är 071 873 1902. Har du varit i kontakt med konsumentrådgivningen? ☐ Nej ☐ Ja Vid vilken magistrat, i så fall? Konsumentrådgivningens ID-nummer, om du känner till det.		
2. Resenär (som lämnar in klagomålet)	Efternamn		Förnamn
	Adress		Postnummer och -kontor
	Telefonnummer tjänstetid (även riktnummer)		Telefon hem (även riktnummer)
	E-postadress		Yrke
3. Resenärer som deltar i klagomålet	Antal och ålder Övriga resenärer. Bifoga en förteckning över de personer som deltar i klagomålet och en fullmakt från dem. För minderåriga personer och personer med begränsad handlingsbehörighet undertecknas klagomålet eller fullmakten av vårdnadshavaren/intressebevakaren.		
4. Till vem riktar du krav?	☐ Researrangör		
	Namn		Telefonnummer
	Adress		
	E-postadress		www-sidor
	☐ Byrå som sålt resan		
	Namn		Telefonnummer
	Adress		
	E-postadress		www-sidor
	☐ Annan, vem?		
	Namn		Telefonnummer
	Adress		
	E-postadress		www-sidor
5. Resan	Beskriv den avtalade resan här		
	Resemål		
	Sätt att resa		
	Hotelllets namn och typ av rum		
	Bokningsdatum	Avgångsdag/-tid	Hemkomstdag/-tid
	kl.	kl.	

5. Resan (fortsättning)	Betalt pris	
	euro/vuxen	euro/barn
	Betalningsdag för bokningsavgift	Betalningsdag för det resterande priset
	Hur fick du veta om resan? Genom	
	☐ en resebroschyr ☐ Internet ☐ en resebyråtjänsteman ☐ en tidningsannons ☐ annat, vad	
6. Hur resan blev	Om du fick skriftlig information om resan, bifoga en kopia av den till klagomålet	
	Hur beställde du resan?	
	☐ en resebroschyr ☐ Internet ☐ en resebyråtjänsteman ☐ en tidningsannons ☐ På annat sätt, hur	
	Ändringar som klagomålet handlar om	
	Avgång/Avgångstid ☐ Tidtabellen ☐ Hotellet ☐ Annat, vad	
7. Reklamation hos researrangören	När upptäckte du felet?	
	När reklamerade du hos guiden?	
	När klagade du hos researrangören efter hemkomsten?	
	När det har skett ett fel är det bäst att först ta kontakt med researrangören och förhandla om gottgörelse. Om du har gjort det skriftligt, bifoga kopior av korrespondensen.	
	Vilka åtgärder vidtog guiden eller någon annan representant för researrangören i resmålet? Erbjuds det t.ex. byte av hotell? Till hurdant hotell, när? Kostnadsfritt eller mot betalning? Fick du någon ersättning i resmålet, vad?	
8. Vad gäller tvisten?	Tvisten gäller	
	☐ Ett fel. Berätta kortfattat, på vilket sätt resan enligt din åsikt var felaktig.	
	☐ Dröjsmål. Beskriv också hur researrangören/flygbolaget el. dyl. skötte dröjsmålet.	
	☐ något annat, vad?	
	Fortsätt vid behov på en separat bilaga. Anteckna i bilagan vilken punkt i klagomålet den gäller, dvs. 8 Vad gäller tvisten?	

9. Krav och motivering	Om resan hade ett fel, kan du kräva prisavdrag, ersättning för kostnader som felet förorsakade eller hävning av avtalet. En förutsättning för hävning av avtalet är att felet eller dröjsmålet är betydande. Både vid fel och vid dröjsmål kan du vara berättigad till skadestånd. För behandlingen av klagomålet är det nödvändigt att du uppger ditt krav tydligt. Specificera och motivera kravet. Tala till exempel om varför du kräver hävning av avtalet i stället för någon annan gottgörelse. Specificera och motivera också skadeståndskravet och bifoga eventuella kvitton som hänför sig till ärendet. Om du redan har fått eller blivit erbjuden ersättning, tala om vem (t.ex. researrangören, den byrå som sålt resan, försäkringsbolaget) har betalat eller erbjudit den, hur stor ersättning och på vilken grund. Bifoga kopior på skriftligt material.
	Krav
	euro/resenär
	Annat krav, vad?
	Motivering för kravet
Fortsätt vid behov på en separat bilaga. Anteckna i bilagan vilken punkt i klagomålet den gäller, dvs. 9 Krav och motivering till kravet.	
10. Fullmakt och uppgifter om ombud	Om du inte sköter ditt ärende själv, uppge här ditt ombuds kontaktuppgifter och underteckna fullmakten. Ombudet godkänner fullmakten med sin underskrift. Parterna svarar själva för sina kostnader, även kostnader för anlitande av ombud, t.ex. en advokat. Efternamn _____ Förnamn _____ Adress _____ Postnummer och -kontor _____ Telefonnummer tjänstetid (även riktnummer) _____ E-postadress _____ Fullmaktsgivarens underskrift och namnförtydligande _____ Ombudets underskrift och namnförtydligande _____
11. Kontroll av blanketten, bilagor och underskrift	Bifoga kopior på resebroschyren/internetsidor, deltagarbevis/orderbekräftelse samt andra dokument som inverkar på ärendet, såsom flygbiljetter eller läkarintyg. När ett ärende behandlas i nämnden, får parterna i allmänhet ta del av alla dokument som gäller ärendet. Detta klagomål med behövliga bilagor skickas till din motpart, och du som framfört klagomålet får ta del av motpartens skriftliga svar. Om ditt ombud sköter ärendet, undertecknar han eller hon detta klagomål. Ort och datum _____ Underskrift och namnförtydligande _____