

Att tänka på inför och under flygresan

Information från Svenska rese-
byrå- och arrangörsföreningen



Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen

Box 55545
102 04 STOCKHOLM
info@srf-org.se
www.srf-org.se



Att tänka på inför och under flygresan

Svenska resesbyrå och arrangörer för reningsen, SRF, har i denna broschyr ställt samman allmän information om vad som gäller vid köp av flygbiljetter.

När du köper en flygbiljett ingår du ett avtal med flygbolaget, även om du köpt biljetten genom en resebyrå eller researrangör. Reseförtegnet är inte part i avtalet och ansvarar därmed inte för resans fullgörande.

Observera att denna skrift endast innehåller allmän information om din rättigheter och skyldigheter och vad du bor tänka på som resenär. Om du vill få svar på vad som gäller för en specifik resa, bör du kontakta din resebyrå eller din researranör.



Anteckningar

► Resetips och råd från SRF – en checklista

- Läs igenom resplan, bokningsbekräftelse och andra handlingar. Kontrollera att innehållet stämmer överens med det du bokat.
- Kontrollera att ditt namn är rätt stavat och överensstämmer med passet.
- Kontrollera alltid att pass och försäkringar är giltiga. Vissa länder kräver att passet gäller ytterligare sex månader efter hemresa.
- Ta kopia på pass, biljetter och kreditkort. Förvara dessa på ett annat ställe än orginalen.
- Kontrollera visum, vaccinationer och eventuellt tillstånd att ta med medicin. Du som resenär är ansvarig för att du har nödvändiga och giltiga dokument.
- Lämna kontaktinformation så att anhöriga kan nå dig under resan.
- Reser du till udda länder, lämna information till svenska ambassaden. Du kan även anmälta dig till »Svensklistan» hos UD: www.swedenabroad.com/svensklistan
- Tänk på att packa värdesaker samt viktiga dokument i handbagaget.
- Kontrollera ditt flygbolags regler om bagage och handbagage.
- Kom i god tid till flygplatsen och kontrollera att det är inom de tidsramar flygbolaget angett.
- Flygbolaget kan ändra ursprunglig tidtabell, kontrollera därför resebundet den av dig angivna e-mailadressen.

Vilka är SRF?

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) bildades 1937 och företräder i dag merparten av landets resebyråer och researrangörer (drygt 80 % räknat i omsättning). SRF har nära 300 medlemsföretag med fler än 400 försäljningsställen. Våra medlemmar är både stora och små resebyråer och researrangörer, svenska och internationella resebyråkedjor samt renodlade internetresebyråer. Medlemsföretagen sysselsätter runt 6000 anställda och hade en affärsvolym på ca 50 miljarder SEK år 2017.

Därför ska du välja en reseföretag som är medlem i SRF

SRF ställer höga krav på de reseföretag som önskar bli medlemmar. Till exempel godkänner vi bara företag med en sund ekonomi. Ett annat krav är att företaget har ställt nödvändiga garantier och att de följer våra riktlinjer och uppförandekod. Att vara medlem i SRF är en kvalitetsstämpel!

Om- och avbokningsmöjligheter
Det framgår av flygbolagets villkor om din flygbiljett är av- eller
ombokningsbar. För mer information kontakta dit reseförstag.
Ungdoms- och studentbiljetter har särskilda begäransnningar med
hänsyn till ålder och regler för av- eller ombokning. Om du reser
För att bokninggen eller biljetten ska omgående reklameras till det
under själva transporten bör omgående reklameras direkt till
flygbolaget som reson bokats hos så snart fler uppträckts. Fel
reseförstag som reser bokats hos en annan företag kan inte
Om fleret eller bristern inte kan avhållas och om du inte kan finna
en passande lösning tillsammans med dit reseförstag och/eller
flygbolaget, kan du vända dig till Almånnas Reklamationsnämnden,
Box 174, 101 23 Stockholm, tel. nr 08 555 017 00. Alla medlemmar
i SRF ska fåja nämndens rekommendationer.

Ansvar

Ungdoms- och studentbiljetter har särskilda begäransnningar med
hänsyn till ålder och regler för av- eller ombokning. Om du reser
För att bokninggen eller biljetten ska omgående reklameras till det
under själva transporten bör omgående reklameras direkt till
flygbolaget som reson bokats hos en annan företag kan inte
reseförstag som reser bokats hos en annan företag kan inte
Om fleret eller bristern inte kan avhållas och om du inte kan finna
en passande lösning tillsammans med dit reseförstag och/eller
flygbolaget, kan du vända dig till Almånnas Reklamationsnämnden,
Box 174, 101 23 Stockholm, tel. nr 08 555 017 00. Alla medlemmar
i SRF ska fåja nämndens rekommendationer.

Reklamation

Om fleret eller bristern inte kan avhållas och om du inte kan finna
en passande lösning tillsammans med dit reseförstag och/eller
flygbolaget, kan du vända dig till Almånnas Reklamationsnämnden,
Box 174, 101 23 Stockholm, tel. nr 08 555 017 00. Alla medlemmar
i SRF ska fåja nämndens rekommendationer.



Biljetten

De flesta skatter och avgifter inkluderas i det pris du betalar för
biljetten. Det kan förkomma att skatter och avgifter tillkommer
som skata betalas på plats - oftast i länder utanför EU. I vissa länder
är det enbart kontant betalning som är gängbar. Regelar kan
ändras med kort varsel.

Skatter och avgifter

Ungdoms- och studentbiljetter har särskilda begäransnningar med
hänsyn till ålder och regler för av- eller ombokning. Om du reser
För att bokninggen eller biljetten ska omgående reklameras till det
under själva transporten bör omgående reklameras direkt till
flygbolaget som reson bokats hos en annan företag kan inte
reseförstag som reser bokats hos en annan företag kan inte
Om fleret eller bristern inte kan avhållas och om du inte kan finna
en passande lösning tillsammans med dit reseförstag och/eller
flygbolaget, kan du vända dig till Almånnas Reklamationsnämnden,
Box 174, 101 23 Stockholm, tel. nr 08 555 017 00. Alla medlemmar
i SRF ska fåja nämndens rekommendationer.

Ungdoms- och studentbiljetter

Om- och avbokningsmöjligheter
Det framgår av flygbolagets villkor om din flygbiljett är av- eller
ombokningsbar. För mer information kontakta dit reseförstag.

► Försäkringar

Det är viktigt att ha ett tillräckligt försäkringsskydd vid resa utomlands. Se därför över ditt försäkringsskydd i god tid innan avresa och komplettera vid behov. Observera att den reseförsäkring som ingår i hemförsäkringen i allmänhet endast gäller för resor som varar i högst 45 dagar.

► Avbeställningsförsäkring vid akut sjukdom, dödsfall m.m.

Eftersom flygbiljetter vanligtvis inte kan av- eller ombokas, i vart fall inte utan kostnad för dig, bör du kontrollera att du har en försäkring som täcker avbeställning. Avbeställningsförsäkring måste alltid beställas samtidigt med resan. Villkor och pris varierar mellan olika reseföretag.

► Funktionshinder

Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har rätt till assistans i samband med flygresor när de reser från, till eller via en flygplats inom EU, eller när flygningen sker med ett EU flygbolag från en flygplats utanför EU.

► Namn på biljetten

Det är ditt ansvar som resenär att namnet på biljetten är korrekt och stämmer överens med ditt pass. Kontrollera att ditt namn är rättstavat och att namnet skrivs på samma sätt och i samma ordning som i passet. Stavningen ska överensstämma med vad som anges i den maskinläsbara delen av passet. Smeknamn får aldrig användas. De flesta flygbolag kräver att flygbiljetter med felstavade namn eller namn som inte överensstämmer med passet, måste göras om och en helt ny biljett måste ställas ut mot full betalning. Utöver detta kan administrativa avgifter tillkomma. Reseföretaget ansvarar inte för följderna av felaktig information som lämnats av kund. Kontrollera flygbiljetten så fort du får den.

► Flygtider i resplan och på biljett

Avgångstider på biljetten är alltid angivna i lokal tid. Kontrollera biljetten så fort som du mottagit den. Om uppgifterna på biljetter avviker från den ursprungliga beställningen/bekräftelsen, och du inte tidigare har mottagit meddelande om sådan ändring, ska du omedelbart kontakta försäljningsstället så att eventuella fel kan korrigeras.

Tidtabellsändringar kan ske mellan köp av biljett och avresa. I allmänhet får du information om tidtabellsändringar av flygbolaget och/eller försäljningsstället. Du bör ändå kontrollera avgångstiden någon dag före avresan genom att gå in på flygbolagets hemsida.





Outnyttjade flygsträckor

Om du har en flygbiljet som innehåller flera flygsträckor är det inte tillåtet att endast nyttja någon av dessa delsträckor. Det går alltså inte att endast nyttja returresan på en tur- och returbiljett.

Meddelande från reseförtegget

Det är viktigt att du lämnar dina kontaktkuppgifter till reseförtegget, såsom telefonnummer och e-postadresser, och att dessa är korrekta samtidigt att du löpande kontrollerar om du har mottagit meddelanden. Informera alltid reseförtegget om din kontaktuppgifter åndras. Om flygbolaget eller försäljningsställlet har skickat meddelande om tex. ändrad avgångstid till en e-postadress som du uppmgett, har inte dessa något svar om du missar flyget för att du inte har läst meddelandet.

Enligt EU-förordning nr 261/2004 »om kompensasjon och assistans till passagerare vid nekad om bordstigning eller kraftigt försenade flygningsår» har du rätt att välia antingen om bokning eller återbetalning om din flygning blir inställt eller försenad med minst två timmar, beröende på avståndet till destinationen.

Försening, inställt flyg, nekad om bordstigning

Inrese tillstånd krävs av ett flertal länder, bl.a. USA och Kanada. Registreringssformulär finns på ambassadernas hem sider. I vissa fall kan det ta tid att få inrese tillstånd, därför bör du söka tillstånd så snart som möjligt.

Medicinity

Om du använder nägon form av receptbelagd medicin bör du föra avresa kontrollera om det behövs ett intyg avseende sådan medicin för resa till det aktuella landet.

Vaccination

Du ansvarar själv för att ta reda på vad som gäller ifråga om vaccinationer för det aktuella resmålet. Det finns många hem sider där det går att hitta information om obligatoriska, förebyggande och rekommenderade vaccinationer, bl.a. www.1177.se.

Sjukdom

Om du blir sjuk i ett land utanför EU/EES, har du rätt till ersättning för kostnader för sjukvård. Se därför över dit som kan beställas från Försäkringskassan. Det krävs dock att du har det europeiska sjukförsäkringskortet, som svernsk medborgare har du rätt till sjukvård i övriga EU/EES-land och Schweiz, enligt de regler som gäller i det aktuella landet.

forsäkringskod, läs mer nedan/nästa sida.

► Pass och visum

Det är resenärens ansvar att själv ta reda på vad som gäller ifråga om pass- och visumkrav och att dessa krav är uppfyllda. Vissa länder kräver transitvisum, även om det endast handlar om mellanlandning eller byte av flygplan. Upplysningar om gällande pass- och visumregler kan fås på respektive lands ambassad.

Vad måste ett pass innehålla?

- Passet måste vara helt och får inte ha lösa sidor.
- Passet måste, vid resor utanför EU eller Schengen, oftast vara giltigt i minst sex månader efter hemresa.
- I passet måste det finnas tomma sidor att stämpla på.

Även till länder inom Schengen ska pass eller nationellt id-kort alltid tas med. Observera att vanliga id-kort t.ex. svenskt körkort och id-kort inte gäller då dessa inte utvisar medborgarskap.

Resande som inte har svenskt pass, men uppehållstillstånd i Sverige och/eller giltigt inresevisum till ett Schengenland eller liknande, ska ta med dessa under hela resan och kunna uppvisa dem vid eventuell kontroll.

Om du väljer att bli ombokad har du även rätt att få bl.a. måltider i skälig proportion till väntetiden och hotellrum om du behöver övernatta. Du kan även ha rätt till ekonomisk kompensation.

Om du blir nekad ombordstigning t.ex. på grund av att flyget är överbokat har du utöver ovanstående även rätt till ekonomisk ersättning av flygbolaget enligt de belopp som EU-förordningen anger. Du har rätt att få ersättningen kontant och behöver inte ta emot en voucher från flygbolaget om du inte vill. Dessa regler gäller dock inte om flygbolaget har rimlig anledning att neka ombordstigning, t.ex. om du saknar pass eller visum, uppträder störande eller liknande. Observera att dessa regler endast gäller när du reser

- från en flygplats inom EU oavsett i vilket land flygbolaget är registrerat
- med ett EU-flygbolag från ett land utanför EU till en flygplats inom EU

Ytterligare information om förordningen samt förordningstexten finns på [finns på Konsumentverkets hemsida: www.hallakonsument.se/tips-for-olika-kop/kopa-tjanster/resor/reseguide](http://www.hallakonsument.se/tips-for-olika-kop/kopa-tjanster/resor/reseguide)

På Konsument Europas hemsida hittar du en flygkalkylator som hjälper dig ta reda på vilken kompensation du har rätt till: www.konsumenteuropa.se/flygkalkylatorn

Svartristade flygbolag

Det finns bestämmelser för vad som inte får finnas i bagaget, t.ex. explosiva, brandfarliga eller vassa föremål. Flygbolagen har ofta reglerna för vad som inte är tillåtet, t.ex. värdeföremål. Om du åndas packar ner detta riskeerar du att inte få erstatning om det skadas eller försvinner. Om du har något värdefullt eller bräckligt i bagaget, ska du ange det vid incheckningen.

Handbagage

Inchecknungsstider

Det är den enskilda flygplatsen och/eller flygbolaget som bestämmer incheckningsstid. På grund av den okade säkerheten ansvarar som resenär att vara på flygplatsen i god tid innan avresa. Det är inte en giltig ursäkt att det var lång kör till incheckninggen eller säkerhetskontrollen.

Bagage

Bagage

Det finns bestämmelser för vad som inte får finnas i bagaget, t.ex. explosiva, brandfarliga eller vassa föremål. Flygbolagen har ofta regler för vad som inte är tillåtet, t.ex. värdesföremål. Om du åndar packar ner detta riskerar du att inte fåeras tillått om det skadas eller försvinner. Om du har något värdesförlit eller bräckligt i bagaget, ska du ange det vid incheckningen.