

REKLAMATIONSFORMULÄR — PAKETRESOR

Inledning

Men hänsyn till den senaste tidens exceptionella omständigheter orsakade av vulkanutbrottet på Island och dess konsekvenser särskilt för flygtrafiken bör konsumenterna och reseanordnarna känna till att [direktiv 90/314/EEG](#) om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang också gäller paketresor som påverkats av vulkanutbrottet.

Om du har bokat ett resepaket¹ och din resa inställdes *före avresan* innebär detta bland annat att du kan välja att få hela beloppet för resepaketet återbetalt av researrangören (inte bara priset för flygbiljetten) eller godta ett annat resepaket av motsvarande eller högre kvalitet om arrangören kan erbjuda ett sådant.

Om en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte tillhandahålls, *efter avresan*, t.ex. transport till platsen för avresan vid avtalad tidpunkt, måste researrangören vidta lämpliga alternativa åtgärder, som vid behov även ska omfatta inkvartering utan extra kostnad för konsumenten, för fortsättningen av resepaketet.

Observera att passagerare vid sådana exceptionella omständigheter dock inte har rätt till någon ytterligare ekonomiska ersättning för skada eller olägenhet, som i andra fall skulle ha utbetalats².

Direktiv 90/314/EEG gäller bara paketresor. Om du bara har bokat en flygbiljett och gjort din hotellbokning separat gäller förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter. Mer information om dina rättigheter finns på: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

Mer rådgivning kan du få hos de [europeiska konsumentcentrumen](#) i alla EU-länder.

Så här gör du

Om du anser att du har ett berättigat klagomål mot en paketreseanordnare som är etablerad eller som bedriver sin verksamhet i Europeiska unionen lämnar du först en reklamation till researrangören. För detta kan du använda detta standardformulär. Behåll en egen kopia av ditt ifyllda formulär.

Om researrangören inte besvarar din reklamation eller om du är missnöjd med svaret kan du lämna en kopia av reklamationen den nationella tillsynsmyndigheten. En förteckning över de behöriga nationella tillsynsmyndigheterna finns här:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:169:0001:0054:EN:PDF>

Detta standardformulär ska bara användas för reklamationer som gäller inställda resor och strandsatta resenärer som har bokat en paketresa enligt definitionen i direktiv 90/314/EEG.

¹ En definition av *resepaket* finns i artikel 2 i direktiv 90/314/EEG.

² Artikel 4.6 andra stycket led ii och artikel 5.2 i direktiv 90/314/EEG.

1. Reklamationen inlämnad av:

Efternamn: _____ Förnamn: _____

Adress: _____

Postnummer: _____ Ort: _____

Land: _____

Telefon: _____ E-postadress: _____

2. Reklamationen gäller följande resepaket:

Researrangör (organisatör): _____

Bokningsreferens: _____

Planerad tid och dag för avresa: _____

Erbjuden tid och dag för avresa: _____

Semesterpaketets varaktighet³: _____

Planerad tid och dag för återresa: _____

Faktisk tid och dag för återresa: _____

3. Personer som resepaketet omfattade (ange om det rör sig om vuxna eller barn):

4. Beskriv så kortfattat som möjligt anledningen till reklamationen (t.ex. inställd paketresa eller omöjliggjord återresa):

Reklamationen gäller en paketresa som inställts före planerad avresa: kryssa ja eller nej

Reklamationen gäller problem med återresan från resmålet:
kryssa ja eller nej

³ För att direktiv 90/314/EEG ska gälla måste tjänsterna omfatta en period av minst 24 timmar eller inbegripa en övernattning.

5. Om paketresan ställdes in av researrangören:

När blev du informerad om att resan ställts in?

Blev du informerad om att du kunde välja mellan att få tillbaka det belopp du betalat för hela paketet, eller att få ett annat resepaket?

Om ja, vilket alternativ valde du och när meddelade du researrangören ditt val?

Om nej, vilken information fick du?

6. Om du inte kunde återvända som planerat, erbjöd researrangören då något annat transportmedel?

Fick du någon annan hjälp, t.ex. information, måltider eller inkvartering? Om ja, ange vad:

7. Drabbades du av några extra utgifter på grund av den försenade återresan som du skulle vilja ha ersättning för, t.ex. kostnader för transport, mat eller inkvartering? Bifoga kopior av kvitton eller liknande som styrker dina utgifter:

Jag intygar härmed att alla uppgifter i detta formulär är sanna och i alla avseenden korrekta för alla berörda passagerare.

Datum, ort och underskrifter av alla vuxna: