

Att tänka på inför och under flygresan

Information från Svenska
resebyrå- och arrangörsföreningen



Att tänka på inför och under flygresan



Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen, SRF, har i denna broschyr ställt samman allmän information om vad som gäller vid köp av flygbiljett.

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

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



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!

► Biljetten

Om- och avbokningsmöjligheter

Det framgår av flygbolagets villkor om din flygbiljett är av- eller ombokningsbar. För mer information kontakta ditt reseföretag.

Ungdoms- och studentbiljetter

Ungdoms- och studentbiljetter har särskilda begränsningar med hänsyn till ålder och regler för av- eller ombokning. Om du reser på en sådan biljett måste du alltid kunna styrka din ålder och/eller uppvisa studentkort eller liknande intyg. Du bär själv ansvaret för att lämnade uppgifter är korrekta.

► Skatter och avgifter

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



► **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 flygbiljett som innehåller flera flygsträckor är det inte tillåtet att endast nyttja någon av dessa delsträckor. Det går alltså inte att endast nyttja returreisan på en tur- och returbiljett.

► **Meddelande från reseföretaget**

Det är viktigt att du lämnar dina kontaktuppgifter till reseföretaget, såsom telefonnummer och e-postadresser, och att dessa är korrekta samt att du löpande kontrollerar om du har mottagit meddelanden. Informera alltid reseföretaget om dina kontaktuppgifter ändras. Om flygbolaget eller försäljningsstället har skickat meddelande om t.ex. ändrad avgångstid till en e-postadress som du uppgett, har inte dessa något ansvar om du missar flyget för att du inte har läst meddelandet.

► **Försening, inställt flyg, nekad ombordstigning**

Enligt EU-förordning nr 261/2004 »om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning eller kraftigt försenade flygningar« har du rätt att välja antingen ombokning eller återbetalning om din flygning blir inställd eller försenad



med minst två timmar, beroende på avståndet till destinationen. 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 Konsumentverkets hemsida: 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

► Svartlistade flygbolag

Av säkerhetsskäl har EU-kommissionen förbjudit vissa flygbolag att bedriva verksamhet i europeiskt luftrum. Den som säljer eller förmedlar flygbiljetter är skyldig att informera kunden om sådana flygbolag. På SRF:s hemsida under rubriken »Fakta & Juridik« kan du läsa mer om detta. Där finns även en länk till förteckningen över svartlistade flygbolag.

► Incheckningstider

Det är den enskilda flygplatsen och/eller flygbolaget som bestämmer incheckningstid. På grund av den ökade säkerheten på alla flygplatser i världen kan incheckning ta lång tid. Det är ditt ansvar som resenär att vara på flygplatsen i god tid innan avresa. Det är inte en giltig ursäkt att det var lång kö till incheckningen eller säkerhetskontrollen.

► Bagage

För alla flygresor finns särskilda bestämmelser om bagagets vikt, storlek och antal väskor. Reglerna varierar mellan olika flygbolag och kan även variera för olika flygningar med samma flygbolag. Många flygbolag tar även betalt för incheckning av bagage. Det är viktigt att du kontrollerar vad som gäller för din resa.



Om ditt bagage blir försenat, skadat eller försvinner, ansvarar flygbolaget för eventuell skada du drabbas av. Det kan t.ex. röra sig om att få ersättning för kläder och toalettartiklar som är nödvändiga fram till dess att bagaget kommer tillrätta. Flygbolagets ansvar för försenat, skadat eller förlorat bagage är begränsat till 1.131 SDR (särskilda dragningsrätter som motsvarar ca 14 000 kronor oktober 2018). Om flygbolaget kan visa att felet beror på någon omständighet utanför dess kontroll, kan dock ansvaret falla bort. Det är viktigt att anmälan om försenat eller skadat bagage görs direkt på flygplatsen, genom att man fyller i en s.k. PIR-rapport.

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

Handbagage

Det är viktigt att känna till att det finns särskilda regler för handbagaget, t.ex. storlek och vad det får innehålla. Notera särskilt de regler som finns när det gäller vätskor i handbagaget. Mediciner som du behöver ha tillgång till, ska förvaras i handbagaget. Om det är receptbelagd medicin som kräver intyg för att föras in i landet du reser till, se till att förvara intyget tillsammans med medicinen.

► 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 6 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.

► Inresetillstånd

Inresetillstånd krävs av ett flertal länder, bl.a. USA och Kanada. Registreringsformulär finns på ambassadernas hemsidor. I vissa fall kan det ta tid att få inresetillstånd, därför bör du söka tillstånd så snart som möjligt.

► Medicinintyg

Om du använder någon form av receptbelagd medicin bör du före 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 hemsidor där det går att hitta information om obligatoriska, förebyggande och rekommenderade vaccinationer, bl.a. www.1177.se.

► Sjukdom

Som svensk medborgare har du rätt till sjukvård i övriga EU/EES-länder och Schweiz, enligt de regler som gäller i det aktuella landet. Det krävs dock att du har det europeiska sjukförsäkringskortet, som kan beställas från Försäkringskassan.

Om du blir sjuk i ett land utanför EU/EES, har du inte rätt till ersättning för kostnader för sjukvård. Se därför över ditt försäkringsskydd, läs mer på nästa sida.

► **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.



► **Ansvar**

Observera att vid försäljning av flygbiljetter uppträder reseföretaget ofta som förmedlare åt det eller de flygbolag som utför transporten. Det är enbart flygbolagen som ansvarar för att resan genomförs. Säljaren ansvarar endast för sådana fel de själva orsakat som t.ex. felaktig eller missvisande information.

► **Reklamation**

Fel i bokningen eller i biljetten ska omgående reklameras till det reseföretag som resan bokats hos så snart felet upptäckts. Fel under själva transporten bör omgående reklameras direkt till flygbolaget.

Om felet eller bristen inte kan avhjälpas och om du inte kan finna en passande lösning tillsammans med ditt reseföretag och/eller flygbolaget, kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, tel. nr 08 555 017 00. Alla medlemmar i SRF ska följa nämndens rekommendationer.



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 originalen.
- ☐ 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 anmäla 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 regelbundet den av dig angivna e-mailadressen.

[illegible]



Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen

Box 55545

102 04 STOCKHOLM

info@srf-org.se

www.srf-org.se