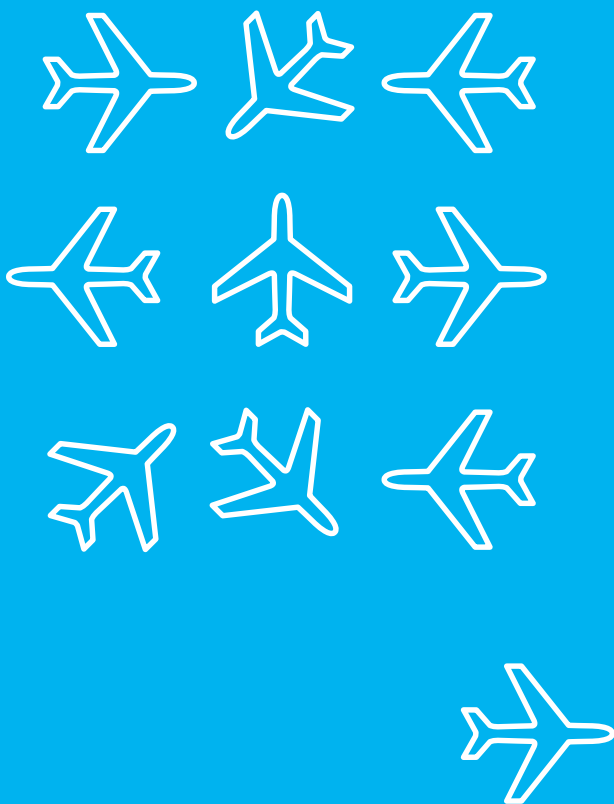


# Att tänka på inför och under flygresan

Information från Svenska Resebyråföreningen



# Att tänka på inför och under flygresan

Svenska Resebyråföreningen har i denna broschyr ställt samman allmän information om vad som gäller vid köp av flygbiljett.

Vid köp av flygbiljett träffas avtalet mellan dig och flygbolaget, även om du köpt biljetten genom en resebyrå. Detta innebär att resebyrån inte är part i avtalet och inte ansvarar 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.

## Innehåll

Biljetten .....	4
Skatter och avgifter .....	5
Resenärens namn på biljetten .....	5
Flygtider i resplan och på biljett .....	6

Öppna biljetter .....	7
Outnyttjade flygsträckor .....	7
Meddelanden från resebyrå .....	8
Försening, inställt flyg eller nekad ombordstigning .....	8
Svartlistade flygbolag.....	9
Incheckningstider .....	10
Bagage.....	11
Handbagage .....	12
Pass och visum.....	12
Medicinintyg.....	15
Vaccination.....	15
Sjukdom .....	15
Försäkringar.....	16
Funktionshinder .....	17
Körkort.....	17
Ansvar .....	17
Reklamation.....	18
Därför ska du välja en resebyrå som är medlem i SRF.....	19
Detta är SRF.....	20
Resetips och råd .....	21

## Biljetten

Flygbiljetter ska i allmänhet ställas ut samma dag som du beställer dem. Annars kan du riskera att få betala ett högre pris.

### *Om- och avbokningsmöjligheter*

Det framgår av flygbolagets villkor om din flygbiljett är av- eller ombokningsbar.

I allmänhet är det endast förstaklass- och businessklassbiljetter samt några andra kategorier av biljetter som kan av- eller ombokas utan att detta medför annat än eventuella administrationsavgifter. Några flygbolag tillåter visserligen att även andra biljetter kan bokas om till annan avgång, men i så fall sker detta mot en avgift plus skillnaden mellan det nya och ursprungliga priset. Utgå därför ifrån att de flesta biljetter inte kan av- eller ombokas.

Eftersom biljetter normalt sett alltså inte kan ändras och inte heller återbetalas, kan det uppstå problem om du på grund av t.ex. försening inte når nästa flygning i tid. Har du inte en genomgående biljett, dvs. en biljett med flera flygsträckor, i vilken alla flygsträckor flygs av samma flygbolag eller flygbolag som samarbetar, kan du bli tvungen att betala för en ny biljett för den senare sträckan. I sådana fall har du inte rätt till återbetalning av den outnyttjade flygbiljetten.



## *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 och för de följer felaktiga uppgifter till resebyrån kan få.

## **Skatter och avgifter**

De flesta skatter och avgifter inkluderas i det pris du betalar för biljetten. Det finns dock en del skatter och avgifter som ska betalas kontant vid avresa eller på flygplatsen och som därför inte betalas till resebyrån i hemlandet. Regler i enskilda länder kan med kort varsel ändras mellan beställning och avresa eller mellan avresa och hemresa.

## **Resenärens namn på biljetten**

Det är viktigt att korrekt namn anges på flygbiljetten. Namnet på flygbiljetten måste överensstämma med det namn som anges i den maskinläsbara delen av passet. Även stavningen måste vara densamma. Ö skrivs normalt som oe, ä ae och å aa, men kontrollera för säkerhets skull att stavningen överensstämmer med vad som anges i den maskinläsbara delen av passet. Smeknamn ska inte användas på flygbiljetter.

Det är ditt ansvar att korrekt namn enligt passet står på biljetten. Om namnet inte stämmer

överens med den maskinläsbara delen av passet kan biljetten vara ogiltig och flygbolaget kan kräva att du köper en ny biljett.

De flesta personer har flera förnamn. Vilket av dessa förnamn som ska anges på biljetten varierar beroende på vilket flygbolag du flyger med. Många flygbolag kräver att det första förnamnet i passet ska anges på biljetten. Det kan alltså medföra att en person som heter Sven Lars Svensson, med tilltalsnamnet Lars, får en biljett utställd i namnet Sven Svensson. Följs inte flygbolagets regler kan det medföra problem vid incheckning eller ombordstigning.

Resebyrån ansvarar inte för följderna av felaktig information, som byrån inte haft möjlighet att känna till. Därför är det viktigt att du alltid lämnar korrekta namnuppgifter och försäkrar dig om att resebyrån har fått dem.

## **Flygtider i resplan och på biljett**

Avgångstider på biljetten är alltid angivna i lokal tid. Om ett flygplan avgår från Arlanda klockan 14.00 och anländer till London klockan 15.30, är alltså flygtiden 2,5 timmar, eftersom det skiljer en timme mellan Storbritannien och Sverige.

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

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



## Öppna biljetter

För vissa biljetter finns möjligheten att lämna hemresetidpunkten öppen. Detta innebär att det för denna sträcka inte har gjorts någon reservation och att man därför kan få plats på önskad avgång och dag endast i mån av plats. Du bör därför boka hemresan så tidigt som möjligt. Skulle flyget vara fullbokat på de avgångar du önskar resa eller skulle extra kostnader tillkomma, är detta inte resebyråns ansvar.

## Outnyttjade flygsträckor

Många flygbolag tillåter inte att du endast utnyttjar delsträckor av en resa, som omfattar flera flygningar. Om du exempelvis köpt en flygresa från Stockholm via London till Hongkong, måste du påbörja resan i Stockholm. Skulle du påbörja resan först i London eller bara utnyttja returresan, kan flygbolaget kräva att du köper en ny biljett. Om du av någon anledning inte har möjlighet att utnyttja alla sträckor i biljetten, ska du snarast ta kontakt med resebyrån eller flygbolaget, eftersom din resa annars riskerar att bli avbokad av flygbolaget.

## Meddelanden från resebyrån

Emellanåt kan resebyrån behöva kontakta dig, t.ex. vid ändringar i den köpta resan. Det är därför viktigt att du lämnar kontaktuppgifter, såsom telefonnummer och e-postadresser, och att dessa är korrekta samt att du löpande kontrollerar om du har mottagit meddelanden. Meddela resebyrån eventuella ändrade kontaktuppgifter.

Om flygbolaget eller resebyrån 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 eller nekad ombordstigning

Enligt EU-förordning nr 261/2004 »om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar« har du **rätt att välja** antingen ombokning eller återbetalning om din flygning blir inställd eller försenad med mer än två timmar beroende på avstånd. 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, ska flygbolaget först fråga om du är beredd att avstå din plats mot en ersättning som du och flygbolaget kommer över-



ens om. Som frivillig har du härutöver fortfarande rätt att välja mellan återbetalning och att bli ombokad till din slutdestination snarast möjligt.

Du har alltid 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 vid resa

- från en flygplats inom EU oavsett flygbolagets nationalitet
- med ett EU-flygbolag från ett land utanför EU till EU

Ytterligare information om förordningen samt förordningen finns på **[www.resebyrafoeningen.se](http://www.resebyrafoeningen.se)** under rubriken »För resenärer/Resenärers rättigheter«

## 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, som förts upp på EU:s lista över flygbolag som förbjudits verka inom EU. På **[www.resebyrafoeningen.se](http://www.resebyrafoeningen.se)** under rubriken »Information om flygbolag« 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 dessa tider numera vara betydligt längre än tidigare. Var därför uppmärksam på när incheckning senast ska ha skett för din resa. Om ingen tid har angetts, gäller inom EU att incheckning ska ha avslutats senast 45 minuter före avgång.

Det är ofta långa köer till både incheckningen och säkerhetskontrollen. Se därför alltid till att vara på flygplatsen i god tid. I USA förekommer ofta att incheckning ska ha avslutats senast två (2) timmar före avgång. Om den angivna incheckningstiden inte iakttas, blir du normalt sett nekad ombordstigning. Det är inte en giltig ursäkt att det var lång kö till incheckningen. Om du blir nekad ombordstigning på grund av för sen incheckning, har du inte rätt till assistans enligt EU-förordningen om flygpassagerares rättigheter. Normalt sett täcker inte heller en försäkring kostnader i samband med missat flyg, om anledningen är för sen incheckning.

Tider och andra regler avseende incheckning och säkerhetskontroller kan med kort varsel ändras av luftfartsmyndigheten eller flygplatsadministrationen. Du bör därför alltid och redan vid ankomsten till resmålet ta reda på avgångsterminal och aktuella incheckningstider.



## Bagage

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

Om ditt bagage blir försenat, skadat eller försvunnet, ansvarar flygbolaget för eventuell skada du drabbas av. Det kan t.ex. röra sig om att vid en försening få ersättning för kläder och toaletartiklar som är nödvändiga fram till dess att bagaget anländer. Flygbolagets ansvar för försenat, skadat eller förlorat bagage är begränsat till ca 11 000 kronor (januari 2014). 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, där en s.k. PIR-blankett som ska fyllas i.

Tänk på att bagage ofta kan vara värt mer än 11 000 kronor, t.ex. om det rör sig om handikapphjälpmedel, sportutrustning eller liknande. Du bör därför se till att ha en försäkring som täcker detta.

Det finns bestämmelser för vad som inte får finnas i bagage, 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 också 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. Se till att om möjligt packa vätskor i det incheckade bagaget, eftersom du i annat fall kan vara tvungen att lämna dem ifrån dig.

Mediciner som du behöver ha tillgång till, ska förvaras i handbagaget.

## Pass och visum

Du är skyldig att själv ta reda på vad som gäller ifråga om pass- och visumkrav och att se till att dessa krav är uppfyllda. Resebyrån kan i regel upplysa om vad som gäller för EU-medborgare. Medborgare i länder utanför EU kan få upplysningar om gällande pass- och visumregler på respektive lands ambassad.

Krav på pass och visum har ofta samband med resrutten och resans längd. Om du funderar på att ändra din resrutt, förlänga resan eller vidta andra liknande ändringar, kan andra regler gälla. Sådana regler kan också ändras under perioden mellan tiden för biljettbokningen och avresetidpunkten.

Observera att det många gånger ställs krav på transitvisum, dvs. att du måste ha visum för ett

land där ditt flygplan endast mellanlandar eller där du ska byta flygplan.

Passet måste alltid vara helt och får inte innehålla lösa sidor.

Passet måste, vid resor utanför EU, normalt sett vara giltigt i åtminstone sex (6) månader efter ankomsten till destinationen.

Se till att inte alla sidor i passet är stämplade med viseringar och inresestämplar. Det har hänt att resenärer inte fått resa in i ett visst land på grund av att det inte funnits en ostämplad sida kvar i passet.

Tänk på att tillfälliga pass inte accepteras av alla länder.

Observera: Även vid resor till Schengen-länderna (EU-länderna samt Norge, Island och Schweiz med undantag av Storbritannien, Irland, Bulgarien och Rumänien), där det normalt sett inte längre är någon gränskontroll, ska giltigt pass eller nationellt id-kort alltid tas med, eftersom endast dessa handlingar godkänns som giltig identifikation vid poliskontroll, flygplatsens biljettkontroll eller incheckning på hotell. Nationellt id-kort är en särskild identifikationshandling som utfärdas av polisen. Mer information om detta finns på **www.polisen.se**. Observera att vanliga id-kort, t.ex. svenskt körkort och id-kort utställda av exempelvis banker, inte räknas som nationellt id-kort, eftersom de inte innehåller uppgift om 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.

### *Särskilda regler vid resa till USA*

För resa till, från eller via USA gäller särskilda regler. Bland annat måste du lämna vissa uppgifter för att erhålla inresetillstånd. Uppgifterna ska lämnas via en särskild hemsida, **<https://esta.cbp.dhs.gov/>**. Registrering måste ske senast 72 timmar före avresa. I vissa fall kan det dock ta längre tid att få inresetillstånd. För att undvika obehagliga överraskningar bör du därför registrera dig så snart som möjligt. När du väl har fått ett inresetillstånd gäller detta under två år, förutsatt att det pass som användes vid registreringen inte går ut tidigare.

Det ställs vidare krav på att ditt pass ska vara maskinläsbart. Om du är osäker på om ditt pass är maskinläsbart kan du kontakta polismyndigheten.

Mer information om de särskilda krav som ställs vid resor till USA finns på Svenska Resebyråförningens hemsida, **[www.resebyraforeningen.se](http://www.resebyraforeningen.se)**. Du kan även hitta information på **[www.cbp.gov/](http://www.cbp.gov/)** (U.S. Customs and Border Protection) eller på **<http://stockholm.usembassy.gov/>** (amerikanska ambassadens hemsida).

## Medicinintyg

Om du använder någon form av medicin bör du före avresa undersöka hos apoteket, 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**, som drivs av Sveriges landsting.

## 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, **www.fk.se**.

Om du blir sjuk i ett land utanför EU/EES, med undantag för ett fåtal länder med vilka Sverige har avtal om sjukvårdsförmåner, har du inte rätt till ersättning för kostnader för sjukvård. Det kan kosta mycket pengar att bli sjuk utomlands. Om du inte har tillräckligt skydd i din hemförsäkring, rekommenderas du därför att teckna en privat reseförsäkring som täcker kostnader för behandling och hemtransport vid sjukdom. En sådan försäkring bör även täcka person- och sakskada till följd av olycksfall.

## Försäkringar

Det är viktigt att ha ett tillräckligt försäkrings- skydd vid resa utomlands. Var därför alltid noga med att se över och vid behov komplettera ditt försäkringsskydd före avresan. Observera sär- skilt att den reseförsäkring som ingår i hem- försäkringen 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 teckna en avbeställningsförsäkring. Den täcker kostnaderna för att avbeställa en resa som du inte kan företa, för att du eller någon när- stående blir akut sjuk, råkar ut för en olycka eller liknande oförutsedd händelse. Sjukdom ska styrkas med läkarintyg. På intyget ska läka- ren ange om sjukdomen är akut eller om den är kronisk och har förvärrats. Läkaren måste också uttryckligen avråda från resa. Ett formulär för läkarintyg finns på Svenska Resebyråförening- ens hemsida.

Läs igenom villkoren noga, så att du vet vilka situationer försäkringen omfattar.

Avbeställningsförsäkring måste alltid beställas samtidigt som resan beställs. För närmare infor- mation om villkor och pris för avbeställnings- försäkring, vänd dig till din resebyrå.



## 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 i tredje land.

## Körkort

Om du ska hyra bil, glöm inte körkortet! I vissa länder krävs internationellt körkort. På Motormännens hemsida kan du få information om i vilka länder du måste ha ett internationellt körkort, **[www.motormannen.se](http://www.motormannen.se)**.

## Ansvar

Observera att vid försäljning av flygbiljetter uppträder resebyrån som förmedlare åt det eller de flygbolag som utför transporten. Det är enbart flygbolagen som ansvarar för att resan genomförs. Resebyrån ansvarar endast för sådana fel som orsakats av byrån själv t.ex. felaktig eller missvisande information.



## Reklamation

Fel i bokningen eller i biljetten ska omgående reklameras till resebyrån, när felet upptäckts, så att resebyrån har möjlighet att avhjälpa det med så liten olägenhet för dig som möjligt. 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 resebyrån och/eller flygbolaget, kan du vända dig till:

Allmänna Reklamationsnämnden,  
Box 174  
101 23 Stockholm  
tel. nr 08-555 017 00

De flesta företag följer nämndens rekommendationer. Resebyrå som är medlem i Svenska Resebyråföreningen ska följa nämndens rekommendationer.

© Svenska Resebyråföreningen 2014





## Därför ska du välja en resebyrå som är medlem i SRF

Oavsett om det rör sig om en semesterresa eller affärsresa är dina förväntningar högt ställda. Under resan vill du inte ta hand om praktiska problem. Ändå kan olyckan vara framme. Därför ska du alltid anlita en resebyrå som är medlem i Svenska Resebyråföreningen, SRF. Då kan du vara trygg.

Vi inom SRF ställer höga krav på en resebyrå som önskar bli medlem. Till exempel godkänner vi bara resebyråer med en sund ekonomi och som har erfaren och kompetent personal. Ett annat krav är att företaget har ställt den nödvändiga resegarantin. Vi ställer dessa krav för att du som resenär inte ska bli strandsatt om det oförutsedda inträffar.

# Detta är SRF, Svenska Resebyråföreningen

SRF företräder företag inom resebranschen, företrädesvis resebyråer och researrangörer. Vi bistår våra medlemmar med information om och råd i branschgemensamma frågor. SRF bildades 1937 och företräder idag drygt 85 procent av Sveriges resebyråer och knappt 50 procent av researrangörerna (exklusive charter).

SRF är medlem i de europeiska resebyråföreningarnas paraplyorganisation inom EU, ECTAA – Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU. Vi stödjer ECPAT Sverige samt New Hope Reseindustrins Barnfond.

## **Medlemskap i SRF är en kvalitetsstämpel!**

Det innebär att medlemsföretagen bland annat förbinder sig att följa de riktlinjer som föreningen utfärdar. Den som anlitar ett SRF-företag kan därmed vara säker på att företaget är seriöst och följer de etiska värderingar som föreningen anser att branschen ska ha.

Företaget har ställt erforderliga resegarantier till Kammarkollegiet och kan påvisa tillfredställande ekonomiska resurser och resultat.

Företaget har tillgång till avancerade bokningssystem och erbjuder därför det för resenären bästa alternativet från kostnads- och effektivitetssynpunkt.

Företaget följer Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

# Resetips och råd från SRF

## – en checklista

- Läs noga igenom resplan, bokningsbekräftelse och andra handlingar. Kontrollera att innehållet stämmer överens med det du bokat.
- Var särskilt uppmärksam på att ditt namn är rätt stavat och överensstämmer med passet samt att ditt första förnamn finns med i flygbiljetten.
- Kontrollera alltid att pass och försäkringar är giltiga. Vissa länder kräver att passet gäller ytterligare sex månader vid återresa.
- Tag kopia på pass, biljetter och kreditkort.
- 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 eller annan EU-ambassad om att du befinner dig i landet.
- Tänk på att packa värdesaker samt viktiga dokument i handbagage.
- Kontrollera ditt flygbolags regler om bagage och handbagage.
- Kom i så god tid till flygplatsen att du hinner bli incheckad inom de tidsramar som flygbolaget angett.
- Flygbolag ändrar ofta tidtabeller. Kontrollera därför löpande avgångstiderna för både ut- och hemresa.

Min reseplanering

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





**SVENSKA RESEBYRÅFÖRENINGEN**  
*Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators*

Box 55545  
102 04 Stockholm  
info@srf-org.se  
[www.resebyraforeningen.se](http://www.resebyraforeningen.se)