



REJSETIPS

Denne publikation er udgivet under EU's forbrugerprogram (2014-2020) inden for rammen af en servicekontrakt nr. 20138607 med Forvaltningsorganet for Forbrugere, Sundhed, Landbrug og Fødevarer efter mandat fra EU-Kommissionen.

Det er et dokument fra Kommissionen, der har til formål at informere offentligheden. Det indeholder ikke en officiel holdning hos Kommissionen om dette emne og foregriber heller ikke en sådan. Hverken EU-Kommissionen eller personer, der handler på vegne af Kommissionen, kan holdes ansvarlige for anvendelse af informationen indeholdt i denne publikation.

Yderligere oplysninger om EU fås på internet via
Europaserveren (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2016

Print: ISBN 978-92-79-43349-8
doi:10.2838/83991
DS-05-14-050-DA-C

PDF: ISBN 978-92-79-43325-2
doi:10.2838/222183
DS-05-14-050-DA-N

© Den Europæiske Union, 2016
Eftertryk tilladt med kildeangivelse.

Printed in Belgium

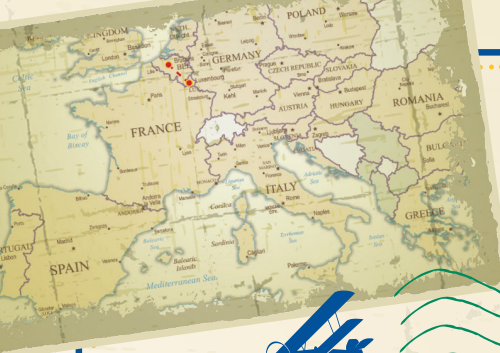
TRYKT PÅ HVIDT PAPIR BLEGET UDEN BRUG AF FRIT KLOR (ECF)

REJSETIPS: RÅD OG HJÆLP TIL FORBRUGERE I EUROPA

<http://ec.europa.eu/ecc-net>







HVORFOR HAR JEG BRUG FOR DISSE TIPS?

Køber du flybilletter og booker hoteller i udlandet på nettet?

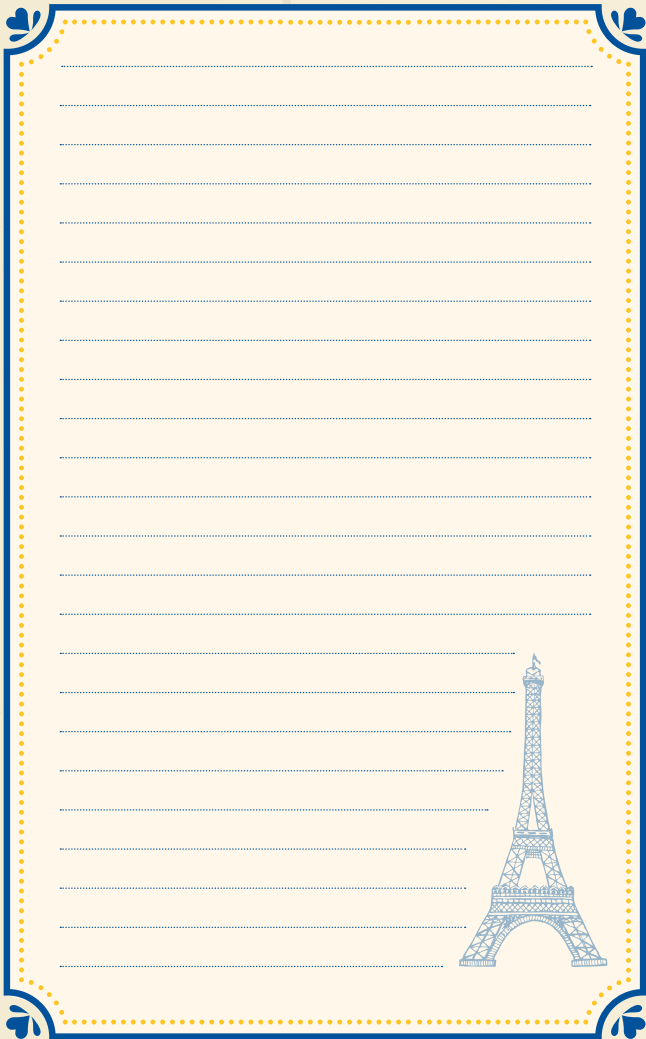
Rejser du på ferie i udlandet?

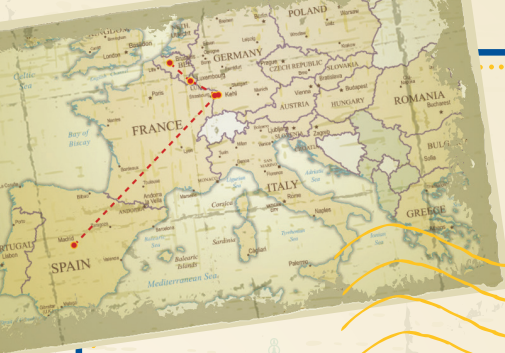
Køber du ting, når du er ude at rejse?

Lejer du bil i et andet land?

Hvis du kan svare ja til disse spørgsmål, og hvis du bor og rejser i EU, Island eller Norge, vil disse tips være nyttige for dig. Vores tips opsummerer dine rettigheder, når du foretager et køb på rejse i udlandet. Dine rettigheder gælder, når du rejser eller foretager køb i disse 30 lande.

Hvis du vil vide mere, skal du henvende dig til det danske **Forbruger Europa-kontor (ECC)**. Forbruger Europa er en del af et netværk (ECC-Netværket). ECC-Netværkets opgave er at besvare forbrugeres spørgsmål om rettigheder ved handel i udlandet.





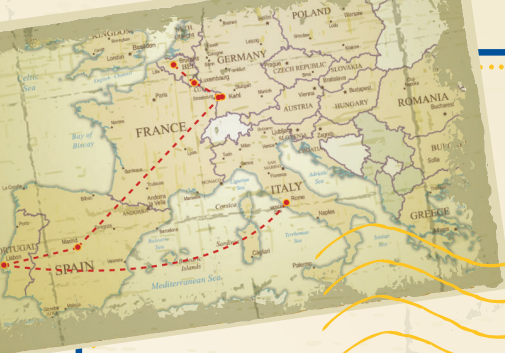
HVAD KAN FORBRUGER EUROPA GØRE FOR DIG?

Hvis du bor i EU, Island eller Norge, kan Forbruger Europa give dig uafhængig hjælp og rådgivning om dine rettigheder, når du rejser og foretager køb i udlandet.

Hvis du får konkrete problemer med en sælger i udlandet, kan Forbruger Europa hjælpe dig på dit eget sprog. Hvis det er nødvendigt at kontakte en sælger i et andet land, kan du kontakte det danske Forbruger Europa-kontor, som kan gøre det for dig.

De europæiske forbrugercentre har juridiske eksperter ansat, som er specialiseret i at støtte forbrugere med rådgivning og problemer, når du rejser. Det koster ikke noget at bruge denne service.

På side 34/35 kan du se, hvordan du kontakter dit Forbruger Europa-kontor på telefon, mail eller nettet.



TIPS TIL BOOKING PÅ NETTET

Tjek, at virksomheden angiver alle kontaktoplysninger.
Det har du ret til.

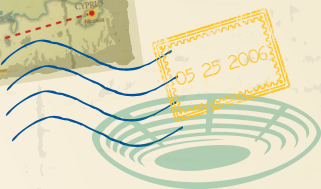
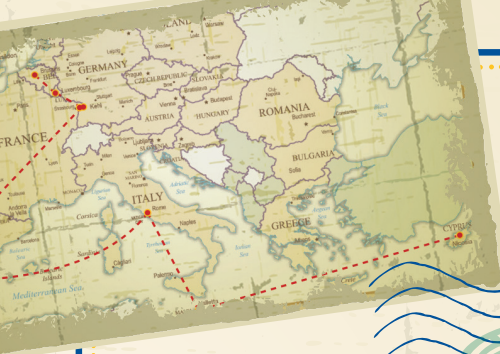
Tænk på gebyr for betaling med kreditkort eller en lokal turistafgift. Det skal du oplyses om, inden du betaler.

Vær opmærksom på afkrydsninger, der er sat på forhånd, fx for forsikring. Dette er ulovligt.

Find ud af, hvad det koster at aflyse eller ændre din booking.

Tag en kopi af bookingen og bookingbetingelserne med dig.





TIPS TIL FLYREJSEN

Du har ret til at nå frem til din destination til tiden. Hvis der er stor forsinkelse, er du berettiget til kompensation. Typen og beløbet afhænger af, hvor stor forsinkelsen er.

Det betyder ikke noget, hvor din flyrejse går til. Du er berettiget til kompensation, hvis du påbegyndte rejsen i EU, Island eller Norge.

Hvis du kommer tilbage med et flyselskab, der er etableret i et af disse lande, betyder det ikke noget, hvor du påbegyndte rejsen.

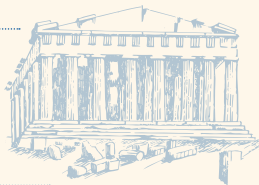
Det gør det nemmere at søge om kompensation, hvis du tager et foto af afgangsskærmen, der viser forsinkelsen.

Når du er i lufthavnen, skal du hente en reklamationsformular så hurtigt som muligt.

»Lucas' fergeoverfart fra Frankrig til Marokko med en italienskejet færgе blev aflyst, og han var nødt til at sejle med et andet selskabs færgе for egen regning. Det italienske selskab tilbød ham kun en værdikupon til en anden rejse, men gav ham derefter den refusion, han var berettiget til, efter Forbruger Europa-kontoret i Italien gik ind i hans sag.«



Handwriting practice lines consisting of 18 horizontal dotted lines.





TIPS TIL REJSER MED BUS, TOG OG FÆRGE

Hvis du tager en bus, et tog eller en færge, har du ret til at forvente, at du ankommer til tiden.

Jo større forsinkelsen er, desto større er din ret til en form for kompensation.

Hvis du har et handicap eller nedsat førlighed, må du ikke blive udsat for diskrimination. Du har ret til hjælp.

Hvis du har brug for hjælp, skal du huske at oplyse transportselskabet om det inden din rejse.

Handwriting practice sheet with a blue border and yellow dotted lines. The page contains 20 horizontal dotted lines for writing. The bottom right corner features a line drawing of a classical building with a dome and columns.

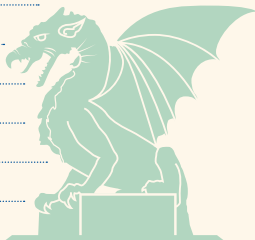


TIPS TIL OPHOLDET

Uanset om du bor på et hotel, i en kahyt på et skib, på en campingplads eller i en ferielejlighed, skal du have det, du er blevet lovet.

Tjek, at du har fået en fyldestgørende beskrivelse af det, du booker. Hvis værelset fx slet ikke ligner det på billedet i brochuren, eller hotellet ligger længere væk fra stranden, end der står på hjemmesiden, er du berettiget til at klage, fordi vildledende markedsføring er ulovlig.

Hvis du ikke får medhold i din klage på stedet, bør du tage fotos og gemme eventuelle beviser som dokumentation (fx et kort over lokalområdet) og indgive en klage, når du kommer hjem.





TIPS TIL BILLEJE

Find et firma, der giver klar og fuldstændig information, før du lejer en bil. Vær opmærksom på undtagelser i forsikringsdækningen, såsom forrude eller dæk.

Tjek, om du kan få separat forsikringsdækning for skader, der ikke er dækket af aftalen. Skriv ikke under på aftaler, du ikke forstår. Du har ret til at få en forklaring.

Vær opmærksom på »skjulte« gebyrer fx for at hente en bil i en lufthavn eller for et barnesæde.

Aflever bilen med fuld tank, medmindre du er sikker på, at du ikke bliver afkrævet ekstra betaling for at fylde den op.

Kom strid om skader i forkøbet ved at tage fotos, når du henter bilen, og når du afleverer den.

A blue silhouette of a large, multi-story building with multiple towers and windows, positioned at the bottom right of the page. The building has a classic architectural style with several prominent towers and a series of windows across its facade.



TIPS TIL PAKKEREJSER

En pakkerejse omfatter ikke nødvendigvis kun rejse og hotelophold. Hvis du har booket hotel og koncertbillerter samtidig, gælder reglerne for pakkerejser også.

Prisen for en pakkerejse er fast med nogle få undtagelser såsom brændstoffillæg. Det er ulovligt at forhøje prisen de sidste 20 dage inden afrejse.

Få et telefonnummer til brug i nødstilfælde. Du har ret til hjælp, hvis du er på en pakkerejse.

Tjek din kontrakt for at se tidsfristen, hvis du får brug for at klage.

»Ole fra Voss i Norge blev kontaktet af en norsk pensionist, der ville sælge ham et medlemskab af en ferieklub, da han var på ferie på Gran Canaria. Pensionisten var meget venlig, og Ole var i feriehumør, så inden længe havde han skrevet under på den stiplede linje. Bagefter følte han, at han var blevet narret.

Han fulgte rådet fra Forbruger Europa i Norge om at udnytte sin ret til at fortryde aftalen inden for 14 dage og fik sit indskud på 400 EUR tilbage.«



Handwriting practice lines consisting of 15 horizontal dotted lines. On the right side of the lines is a detailed line drawing of a multi-story building with a central tower, arched windows, and a large arched entrance at the bottom.



TIPS TIL TIMESHARE OG FERIEKLUBBER

Vær på vagt over for aggressiv salgstaktik. Har du virkelig lyst til at tage på ferie det samme sted år efter år?

Regn på det. Er besparelserne på de fremtidige ferier virkelig prisen værd? Bed om en kontrakt på dit eget sprog. Det har du ret til.

Husk, at du har 14 dage til at fortryde kontrakten. Du behøver ikke at angive en grund.

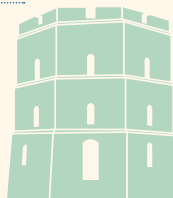
Du skal ikke betale noget i fortrydelsesperioden på 14 dage. Det kan du ikke blive afkrævet.

Betal ikke noget på et videresalg, før kontrakten er underskrevet. Sådan er loven.

»På en ferie i Sverige betalte Fru F. fra Rom 50 EUR ekstra for særlig indpakning og forsendelse af en lampe, hun købte. Da den kom frem, var den beskadiget, men forretningen tilbød kun refusion på 50 % af købsprisen på 360 EUR. Det lykkedes ikke Fru F. at få forretningen til at udbetale det fulde beløb for lampen, som hun ikke kunne bruge, men Forbruger Europa i Italien hjalp hende med at få hele beløbet tilbage.«



Handwriting practice lines consisting of 15 horizontal dotted lines. The first 10 lines are on the left side of the page, and the last 5 lines are on the right side, adjacent to the castle illustration.





TIPS TIL SHOPPING PÅ FERIE

Du skal ikke bekymre dig om, hvad der sker, hvis der er fejl ved det kamera eller de sko, du køber. Du har ret til at få udbedret fejlen, uanset hvor i EU, Island eller Norge, du har købt varen.

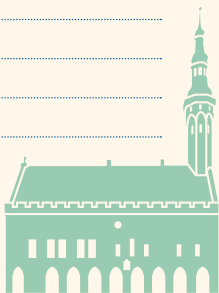
Der er mindst to års garanti på alt, hvad du køber. Det gælder, uanset om du køber noget i dit eget land eller et hvilket som helst andet land, der er dækket af Forbruger Europa Netværket.

Hvis der opstår en fejl på de varer, du har købt, eller de ikke har den lovede funktion, har du ret til nedslag eller afhjælpning. Forretningen skal reparere varen, erstatte den uden beregning eller give dig alle eller nogle af pengene tilbage.

»En østrigsk familie ønskede at booke en tur via en tysk
hjemmeside for et internationalt krydstogtselskab. De blev
omdirigeret til den østrigske hjemmeside, hvor den samme
kahyt kostede næsten tre gange så meget. Efter at Forbruger Europa
i Østrig påpegede, at alle forbrugere i EU skal behandles ens,
ændrede selskabet sin politik.«



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines for text entry.





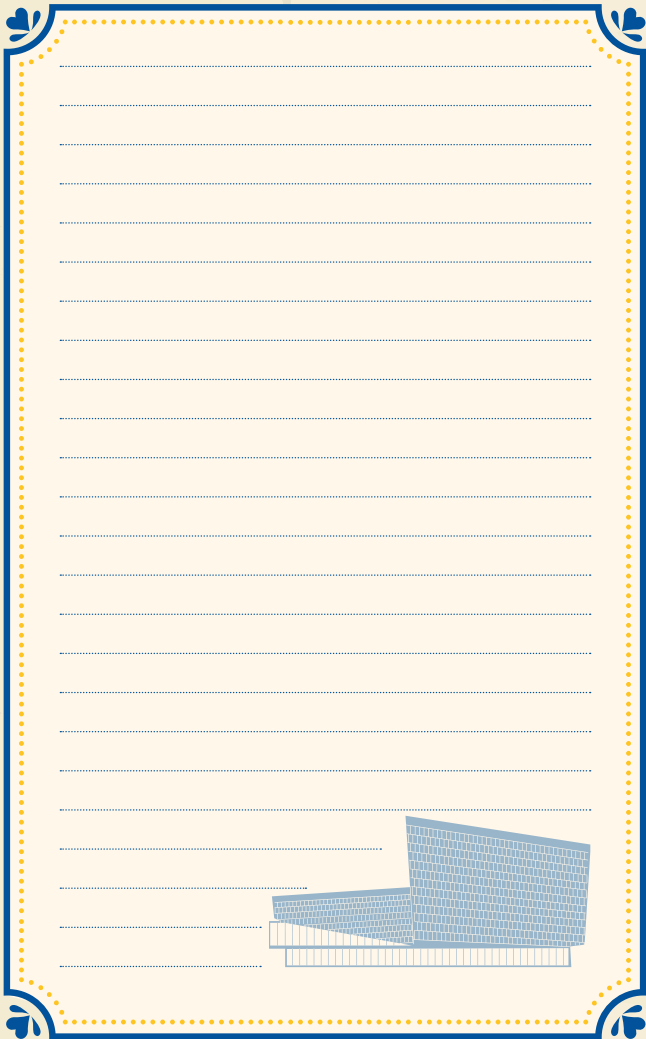
EKSTRA TIPS

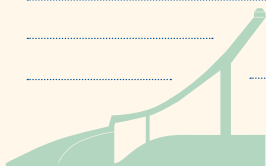
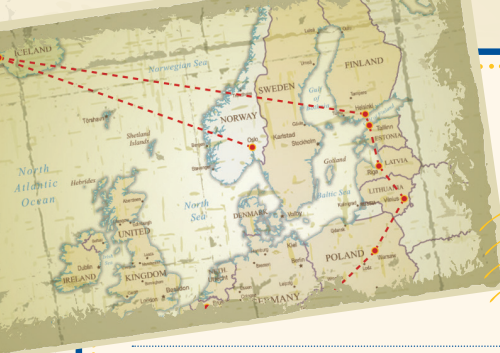
Download rejseappen fra Forbruger Europa. Den indeholder tips om dine rettigheder samt nyttige vendinger på 25 sprog. Den fungerer både online og offline.

Betal ikke for meget. Sælgere kan ikke kræve større beløb, bare fordi du bor i et andet land.

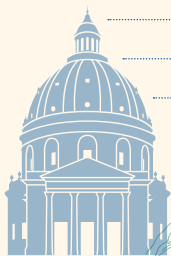
Få det blå europæiske sygesikringskort. Så bliver du behandlet på samme betingelser som borgerne i det land, du besøger.

Brug lidt tid på hjemmesiden for dit lands Forbruger Europa-kontor, før du bruger penge. Det er en god investering.



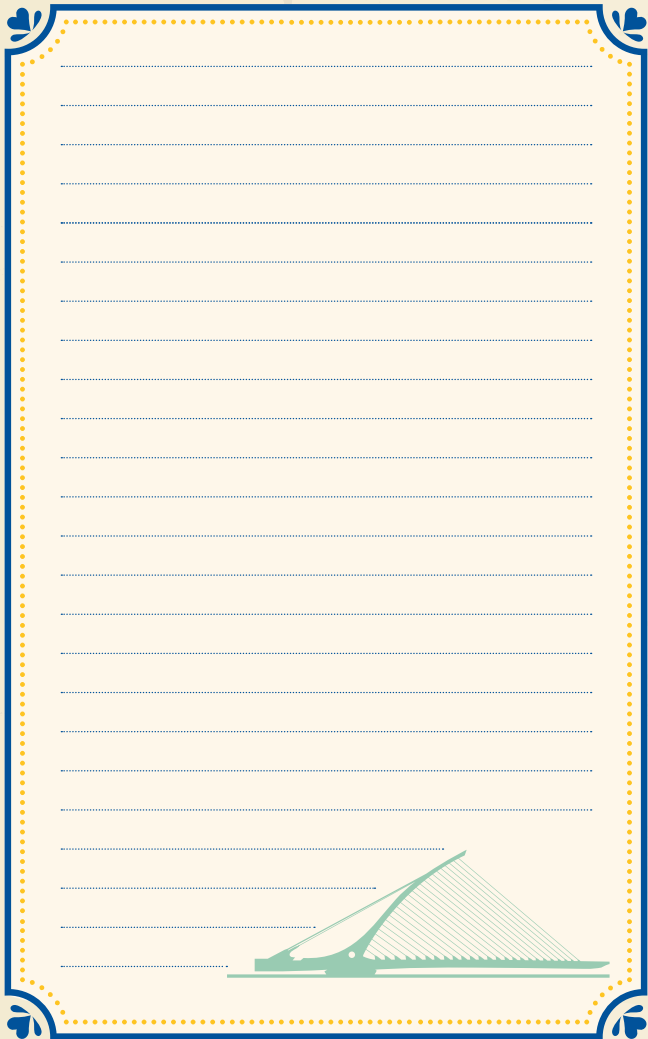


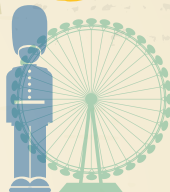
Handwriting practice lines on a page with a decorative blue border and yellow dots. The page contains 20 horizontal lines for writing, with a green illustration of a church building at the bottom right.











NYTTIGE LINKS

Mere information om:

Passagerrettigheder:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_da.htm

Rejsende med nedsat førlighed:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_da.htm

Pakkerejser, timeshare og feriekubber:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/index_da.htm

Rettigheder ved shopping:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_da.htm

En fair handel:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_da.htm

DER ER FORBRUGER EUROPA-KONTORER I:

BELGIEN

+32 25423346

info@cecbelgique.be — info@ecbelgie.be

www.cecbelgique.be — www.ecbelgie.be

BULGARIEN

+359 29867672

info@ecc.bg

www.ecc.bg

CYPERN

+357 22867167

ecccyprus@mcit.gov.cy

www.ecccyprus.org

DANMARK

+45 41715000

info@forbrugereuropa.dk

www.forbrugereuropa.dk

ESTLAND

+372 6201708

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

FINLAND

+358 295539500

ekk@kkv.fi

www.ecc.fi

FRANKRIG

+49 7851 991 480

info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

GRÆKENLAND

+30 2106460862,

+30 2106460814,

+30 2106460612,

+30 2106460734

info@eccgreece.gr

www.eccgreece.gr

HOLLAND

+31 302326440

info@eccnederland.nl

www.eccnederland.nl

IRLAND

+353 18797620

info@eccireland.ie

www.eccireland.ie

ISLAND

+354 5451200

ena@ena.is

www.ena.is

ITALIEN

+39 0644238090

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

ITALIEN - kontoret i Bolzano

+39 0471980939

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

KROATIEN

+385 16109744

ecc-croatia@mingo.hr

www.ecc-croatia.hr

LETLAND

+371 67388625

info@ecclatvia.lv

www.ecclatvia.lv

LITAUEN

+370 52650368

info@ecc.lt

www.ecc.lt

LUXEMBOURG

+352 2684641

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

MALTA

+356 21221901

ecc.malta@mccaa.org.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

NORGE

+47 23400500

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

POLEN

+48 22 55 60 118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

PORTUGAL

+351 213564750

euroconsumo@dg.consumidor.pt

http://cec.consumidor.pt

RUMÆNIEN

+30 213157149

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

SLOVAKIET

+421 248542019

info@esc-sr.sk

www.esc-sr.sk

SLOVENIEN

+386 14003729

epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

SPANIEN

+34 918224555

cec@consumo-inc.es

www.cec.consumo-inc.es

STORBRITANNIEN

+44 8456040503

ecc@tsi.org.uk

www.ukecc.net

SVERIGE

+46 54194150

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

TJEKKIET

+420 296366155

esc@coi.cz

www.evropskyspotrebitel.cz

TYSKLAND

+49 7851991480

info@cec-zev.eu

www.evz.de

UNGARN

+36 14594832

info@magyarefk.hu

www.magyarefk.hu

ØSTRIG

+43 15887781

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

For mere information:
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Publikationskontoret

Gode råd og hjælp
til forbrugere
i Europa

