

Trainfo.eu:s lathund för att hantera problem under resan

Railplanner

Jag hittar inte tåget i Railplanner

Tänkbara felorsaker efter att du kollat hos det aktuella tågbolaget att tåget skall gå som du förväntar dig:

- Du har en för gammal version av appen
- Du har filter som påverkar sökresultatet
- "Live updates" ställer till det.
- Det är nån oväntad stavning på destinationen. (engelska/lokalt. St / Saint)
- Tåget delas och bara en av slutdestinationerna visas, händer ibland med nattåg.
- Det blir problem för att du söker flera tåg i rad, prova att söka ett i taget.

Syns det fortfarande inte måste du lägga till Journeyn manuellt. I slutet av sökresultaten finns det en "add manually"-länk till ett formulär där du skriver i uppgifterna (som du hittat hos det aktuella tågbolaget)

Överlappande tåg

Du kan inte ha två Journeys med samma tider aktiverade. Avaktivera det du inte skall åka med. Om du byter från ett nattåg tidigare än planerat kan du få problem om Journeyn är "låst", något som sker automatiskt på natten. Lägg då in nästa tåg manuellt.

Railplanner krånglar

Railplanner-appen funkar bäst med bra uppkoppling eller helt offline (förutom vid aktivering av resdag). När uppkopplingen är dålig kan den bete sig konstigt.

Det mesta löser sig när appen har en stabil uppkoppling.

Men det finns en del tricks som kanske snabbar upp det. Om inte annat så känner du att du gör något och inte bara sitter och glor på appen.

Några steg som kan hjälpa:

- Av-aktivera och aktivera Journeyn. Eller ta bort och lägg till igen.
- Stäng appen (tvångsavsluta)
- Stäng av "live updates" (more-settings "use live updates")
- Flygplansläge (inkl wifi) av - på.
- Starta om telefonen.
- Avinstallera appen och installera den igen. Ditt Interrailkort med tillhörande trip och Journeys är sparade och finns kvar när appen avinstalleras.

[Detaljerad info om Railplanner på trainfo.eu](#)

Förseningar

Viktigt: det är inte ditt fel och du skall inte behöva köpa ny biljett.

Dokumentera

Samla information för att fortsätta resan och begära förseningsersättning från Interrail och eventuellt från tågbolaget. Allt detta är enklare att göra när förseningen pågår än att försöka hitta korrekt info i efterhand.

För att få ersättning behöver förseningen vara mer än 60 minuter.

- Be om förseningsintyg från tågpersonalen.
- Ta screenshots i tågbolagets app som visar förseningen.
- Notera tider.
- Ta screenshot i Railplanner på dagens Journeys. Är det ett nattåg som är sent behöver du välja gårdagens datum (när du klev på tåget).
- Eller ta en bild på skylten på stationen om den visar förseningen.

Platsreservationer

- Frivilliga? (optional/recommended): Du kan få nya på stationens servicecenter. Eller så fortsätter du utan.
- Obligatoriska (required): Du måste få nya. Eller om det inte hinns med, fråga tågpersonalen på nästa tåg *innan* du går ombord.
- Regionaltåg utan platsreservation? Ta nästa.

Fler resdagar

Interrails kundtjänst har möjlighet att i vissa fall ge dig en extra resdag om förseningen gör att du inte kan fortsätta som tänkt på den aktuella resdagaen.

Rättigheter

Dina rättigheter som Interrail-resenär påverkas av om du reser med ett eller flera bolag, och om det krävs platsreservation på något av tågen. Väldigt märkligt, men så ser det ut idag.

- Contract of Carriage
 - Agreement on Journey Continuation
- Det står mer på [trainfo.eu - förseningar](https://www.trainfo.eu)

Interrails råd

[Interrail.eu](https://www.interrail.eu) - Assistance during train delays or cancellations

What to Do If Your Train is Delayed or Cancelled

- Seek Assistance – Speak with train staff, station managers, or ticket inspectors. They can help you find alternative routes, replacement trains, or buses. In some cases, you may be able to use your existing reservation for the next available train—just confirm this with railway staff to avoid fines.
- If you need quick guidance, reach out to our live chat support for first-hand assistance. Our live chat service is available to provide immediate support and suggest the best travel arrangements in real-time.
- If No Help is Provided Within 100 Minutes – You have the right to arrange alternative transportation using other public transport services by rail, coach, or bus to reach your destination.
- Keep Proof of the Delay or Cancellation – This is essential if you need to claim a refund for additional expenses, Without valid proof, your claim may be denied.

Mer info

[Detaljerad info om förseningar på trainfo.eu](https://www.traininfo.eu)

Support

I första hand är det tågbolagen som skall se till att du kommer till din destination.

Behöver du hjälp av Interrail så kontakta deras [kundtjänst](#).

Är det akut så var tydlig med "traveling now".

Tänk på att det blir enklare att få hjälp om du är tydlig med vad som hänt och vad du förväntar dig.

Gäller det app-problem så aktivera felloggningen i appen ("more-settings enable error logging"). Det visas ett DeviceID du kan använda vid kontakt med supporten.

Det finns också en chat i Railplanner-appen.

Version: 2026-06-01

[trainfo.eu](https://www.trainfo.eu)