

Flypassagerers rettigheder

Har De problemer med Deres rejse?
Den Europæiske Union (EU) har styrket Deres rettigheder.
Læs mere her. (*)

Boardingafvisning eller aflysning

Hvis De nægtes boarding, eller Deres fly aflyses, skal det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, tilbyde Dem finansiel kompensation og yde Dem bistand. Rettighederne gælder, såfremt De foretager rettidigt check-in til en flyvning (inkl. charterflyvning):

- fra en EU-lufthavn eller
- til en EU-lufthavn fra en lufthavn uden for EU, forudsat at flyvningen varetages af et EU-luftfartsselskab.

Hvis De nægtes boarding

Hvis der er for mange passagerer i forhold til antallet af flysæder, skal luftfartsselskabet først undersøge, om der er rejsende, der frivilligt vil opgive deres flysæder mod til gengæld at modtage visse ydelser. Der kan være tale om refusion af billetten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) eller alternativ transport til det endelige bestemmelsessted.

Hvis De ikke melder Dem frivilligt, skal luftfartsselskabet betale Dem en kompensation på:

- 250 € for flyvninger på 1 500 km og derunder
- 400 € for længere flyvninger inden for EU og for andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
- 600 € for flyvninger på over 3 500 km uden for EU.

Kompensationen kan halveres, hvis forsinkelsen ikke overstiger henholdsvis to, tre eller fire timer.

Luftfartsselskabet skal endvidere:

- give Dem valget mellem refusion af flybilletten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) og alternativ transport til det endelige bestemmelsessted
- tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Hvis Deres fly aflyses

Hvis Deres fly aflyses, skal det luftfartsselskab, der varetager flyvningen:

- give Dem valget mellem refusion af flybilletten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) og alternativ transport til det endelige bestemmelsessted
- tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Luftfartsselskabet skal også yde Dem en kompensation svarende til det beløb, De har ret til, hvis De nægtes boarding, medmindre det giver Dem besked i tilstrækkelig god tid. De skal informeres om alternativ transport.

Refusionen skal ydes inden syv dage i form af kontanter, bankoverførsel eller check eller, med Deres skriftlige godkendelse, i form af rejsekuponer.

Hvis De ikke modtager disse ydelser, bør De straks klage til det luftfartsselskab, der varetager flyvningen.

Bistand og yderligere oplysninger

Hvis et luftfartsselskab ikke yder Dem den service, De er berettiget til, når De nægtes boarding, eller Deres fly aflyses eller forsinkes, bør De klage til den relevante nationale myndighed. De kan få oplyst myndighedens navn og adresse hos Europe Direct, tlf. **00 800 6 7 8 9 10 11** (gratis nummer), e-post: mail@europa-direct.cec.eu.int Her kan De også få nærmere oplysninger om instanser, der kan rådgive om eller bistå med andre klager.

De kan også underrette Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Energi og Transport, B-1049 Bruxelles, fax **(32-2) 299 10 15**, e-post: tren-aprights@cec.eu.int om opfølgningen af Deres klage.

Foldere med disse og andre oplysninger fås ved informationsskranken og på følgende netadresse: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

DERES KONTRAKT MED LUFTFARTSSELSKABET INDEHOLDER ANDRE RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE. BED DERES LUFTFARTSSELSKAB ELLER REJSEBUREAU OM AT FÅ ET EKSEMPLAR.

Lange forsinkelser

Øjeblikkelig bistand

Hvis De foretager rettidigt check-in til en flyvning (inkl. charterflyvning):

- fra en EU-lufthavn eller
- til en EU-lufthavn fra en lufthavn uden for EU, forudsat at flyvningen varetages af et EU-luftfartsselskab, og

hvis det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, forventer en forsinkelse på:

- to timer eller derover ved flyvninger på 1 500 km og derunder
- tre timer eller derover ved længere flyvninger i EU og ved andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
- fire timer eller derover ved flyvninger på over 3 500 km uden for EU

skal luftfartsselskabet tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Er forsinkelsen på fem timer eller derover, skal luftfartsselskabet derudover tilbyde at refundere Dem billetten (i givet fald med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested).

Hvis De ikke modtager disse ydelser, bør De straks klage til det luftfartsselskab, der varetager flyvningen.

Krav på senere erstatning

Hvis et EU-luftfartsselskab er ansvarligt for forsinkelsen af en flyvning et hvilket som helst sted i verden, har De krav på en erstatning på op til 4 150 SDR (***) for eventuel skade som følge af forsinkelsen. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Bagage

De kan kræve erstatning på op til 1 000 SDR (***) ved ødelæggelse, beskadigelse, bortkomst eller forsinkelse af Deres bagage i forbindelse med en flyvning, som varetages af et EU-luftfartsselskab et hvilket som helst sted i verden. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

Hvis den bagage, De har indskrevet, beskadiges, skal De skriftligt kræve erstatning senest 7 dage efter, at De har modtaget den, og i tilfælde af forsinket bagage senest 21 dage efter, at De har modtaget den.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Tilskadekomst eller dødsfald som følge af ulykke

De kan kræve erstatning ved tilskadekomst eller dødsfald som følge af en ulykke i forbindelse med en flyvning, der varetages af et EU-luftfartsselskab, uanset hvor i verden ulykken finder sted. De har ret til udbetaling af et forskud, som dækker Deres øjeblikkelige økonomiske behov. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Pakkerejser

Foruden de rettigheder, der er beskrevet ovenfor, kan De kræve erstatning af Deres rejsearrangør, hvis De ikke får de ydelser, som De har bestilt inden for EU, uanset bestemmelsesstedet. Disse rettigheder gælder også for lufttransportydelser, som indgår i Deres pakkerejse, men ikke leveres. Hvis en væsentlig del af den bestilte pakkerejse ikke leveres, skal rejsearrangøren endvidere bistå Dem med alternative arrangementer (inkl. rejse), uden at dette medfører yderligere udgifter for Dem.

(*) Dette dokument opsummerer de vigtigste bestemmelser i den relevante EU-lovgivning. Alle retskrav og retssager som følge af tvister bør baseres udelukkende på de relevante retsakter.

(**) 1 SDR = 1,18 € pr. 30.9.2004. På Europe Direct kan De få oplyst den øjeblikkelige vekselkurs.

