

Hvad De først bør gøre

Hvis De støder på et af de problemer, der er beskrevet i denne brochure, bør De straks anmode en repræsentant for det luftfartsselskab, De flyver med, om at tage sig af Deres problem.

Hvad De derpå bør gøre

Hvis De blev nægtet boarding, eller hvis Deres fly blev aflyst eller kraftigt forsinket, og Deres luftfartsselskab ikke respekterer Deres rettigheder, bør De klage til den relevante nationale myndighed.

Hvis flyvningen begynder i et EU-land, så klag i dét land. Hvis De flyver fra et land uden for EU, og De flyver med et EU-luftfartsselskab, så klag i dét EU-land, hvor De lander.

Navne og adresser på relevante myndigheder og oplysninger om organisationer, der kan rådgive om eller hjælpe med andre klager (f.eks. bagage, tilskadekomst, dødsfald, pakkerejser), kan indhentes hos Europe Direct på telefon (gratisnummer) (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

eller på følgende e-post-adresse:
mail@europe-direct.cec.eu.int

De er velkommen til at underrette Europa-Kommissionen, B-1049 Bruxelles, om, hvad der er sket med Deres klage: fax (32-2) 299 10 15 eller e-post: tren-aprights@cec.eu.int



(*): Visse mobiloperatører giver ikke adgang til 00 800-numre, eller sådanne opkald kan blive faktureret. I visse tilfælde kan der blive afkrævet betaling ved opkald fra telefonboks eller hoteller.

Yderligere information

Brochuren indeholder et resumé af den relevante EU-lovgivning. Alle retskrav og retssager som følge af tvister bør baseres udelukkende på de relevante retsakter. De kan findes i *Den Europæiske Unions Tidende* (før februar 2003: *De Europæiske Fællesskabers Tidende*).

- Kompensation og bistand til flypassagerer i tilfælde af boardingafvisning, aflysning og lange forsinkelser: forordning (EF) nr. 261/2004 (EUT L 46 af 17.2.2004).
- Luftfartsselskabers forpligtelser: forordning (EF) nr. 889/2002 om ændring af forordning (EF) nr. 2027/97 (EFT L 140 af 30.5.2002) om omskrivning til EU-ret af Montreal-konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (EFT L 194 af 18.7.2001).
- Pakkerejser, pakkeferier og pakketure: direktiv 90/314/EØF (EFT L 158 af 23.6.1990).

Flypassagerers rettigheder

KO-65-05-327-DA-D

Har De problemer med Deres rejse?

Den Europæiske Union (EU) har styrket Deres rettigheder

Læs mere her

Eksemplarer af denne brochure (på alle officielle EU-sprog) kan hentes på:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Udgivet af Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Energi og Transport, B-1049 Bruxelles



EUROPA-KOMMISSIONEN

Hvis noget går galt ...

Den Europæiske Union (EU) har udformet et sæt rettigheder for flypassagerer, der skal sikre dem en rimelig behandling.

Det luftfartsselskab, De flyver med, har ansvaret for transporten af Dem og Deres bagage og skal respektere Deres rettigheder.



Boardingafvisning

Blev De nægtet boarding, fordi der ikke var pladser nok i flyet?



Aflysning

Blev Deres fly aflyst?



Lange forsinkelser

Blev Deres fly forsinket to timer eller mere?



Bagage

Blev Deres indskrevne bagage beskadiget eller forsinket, eller gik den tabt?



Tilskadekomst og dødsfald ved ulykker

Kom De til skade på Deres flyrejse?



Pakkerejser

Fik De, hvad De havde bestilt?

Flypassagerers rettigheder gælder for både rute- og charterfly, både indenrigs- og udenrigsflyvninger og for alle typer luftfartsselskaber (full-service og lavprisselskaber).

Deres kontrakt med luftfartsselskabet indeholder andre rettigheder og forpligtelser. Bed deres luftfartsselskab eller rejsebureau om at få et eksemplar.

... bør De kende Deres rettigheder

Boardingafvisning eller aflysning

Hvis De nægtes boarding, eller Deres fly aflyses, skal det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, tilbyde Dem finansiell 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.

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.

(*) 1 SDR = 1,18 € pr. 30.9.2004.

På Europe Direct kan De få oplyst den øjeblikkelige vekselkurs.