

# FLYPASSAGERERS RETTIGHEDER

BOARDINGAFVISNING?

AFLYSNING?

LANGE  
FORSINKELSER?



Luftfartsselskaberne er retligt forpligtede  
til at informere dig om

# DINE RETTIGHEDER OG HVOR DU KAN KLAGE



EUROPA -  
KOMMISSIONEN



## Boardingafvisning

Du kan have ret til en kompensation på mellem 125 og 600 EUR afhængigt af rutens længde og forsinkelser i forbindelse med omlægning af rejsen.



## Lange forsinkelser

Du kan anmode om at få refunderet din billet, hvis forsinkelsen overstiger fem timer, men kun hvis du beslutter ikke at tage af sted.



## Aflysning

Du har ret til økonomisk kompensation, medmindre du senest 14 dage før afgang er blevet informeret om aflysningen, eller dit fly er blevet omlagt inden for et tidsrum, der ligger tæt på de oprindelige flytider, eller luftfartsselskabet kan bevise, at aflysningen skyldtes usædvanlige omstændigheder.



## Assistance fra luftfartsselskaber

Hvis du afhængigt af omstændighederne afvises ved boarding, eller dit fly aflyses eller forsinkes, kan du have ret til assistance (forplejning, kommunikation og om nødvendigt hotelophold). I tilfælde af boardingafvisning eller aflysning kan du få tilbud om enten at fortsætte rejsen eller få refunderet billetten.

Yderligere information og en liste over de nationale myndigheder, der er ansvarlige for håndhævelsen af disse rettigheder, kan fås på dette websted:  
<http://apr.europa.eu>



## Nedsat mobilitet

Handicappede og passagerer med nedsat mobilitet er beskyttet mod forskelsbehandling og kan fra den 26. juli 2008 (på visse betingelser) få tilstrækkelig assistance til at komme gennem alle lufthavne i EU.



## Luftfartsselskabets identitet

Du skal på forhånd informeres om, hvilket luftfartsselskab der foretager din flyvning. Luftfartsselskaber, som regnes for usikre, får flyveforbud eller kun begrænset flyvetilladelse inden for EU. De er opført på en liste, der findes på: **<http://air-ban.europa.eu>**



## Ansvar

Luftfartsselskaber kan drages til ansvar for skader, der skyldes forsinkelser (højst ± 4 800 EUR), beskadigelse eller tab af bagage (højst ± 1 200 EUR) og for skader eller dødsfald i forbindelse med ulykker. Luftfartsselskaberne kan dog ikke drages til ansvar, hvis de har truffet alle rimelige foranstaltninger for at undgå skaden, eller det har været umuligt at træffe sådanne foranstaltninger.



## Pakkeferier

Arrangører af pakkeferier skal give korrekt information om den bestilte ferie, overholde de kontraktlige forpligtelser og beskytte passagererne i tilfælde af rejsearrangørens insolvens.





## Mere information?

Ring til gratisnummeret (\*) fra et hvilket som helst sted i EU i åbningstiden (09.00 – 18.30 CET hverdage).

**00 800 6 7 8 9 10 11**

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

Opkald fra lande uden for EU (til normal takst):

**(32-2) 299 96 96**

**<http://apr.europa.eu>**

**<http://air-ban.europa.eu>**

Denne brochure er kun til orientering. Enhver fremsættelse af krav eller ethvert sagsanlæg i forbindelse med en uoverensstemmelse skal alene baseres på de relevante retsakter. Disse kan findes i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Offentliggjort af: Europa-Kommissionens  
Generaldirektorat for Energi og Transport,  
BE-1049 Bruxelles.