

Information om passagerares rättigheter vid kraftigt försenade eller inställda flygningar eller nekad ombordstigning.
Denna information utfärdas i enlighet med Europaparlamentets och Europeiska unionens råds förordning (EG) nr 261/2004.

Tillämplighet

Följande regler gäller:

- vid flygning som utgår från en flygplats inom EU och flygningar som utförs av flygbolag inom gemenskapen och som utgår från en flygplats i ett tredje land till flygplats inom EU (om ni inte mottagit förmån eller kompensation och fått assistans i det tredje landet),
- under förutsättning att ni har en bekräftad platsreservation på den berörda flygningen och inställer er för incheckning vid angiven tidpunkt, eller om ingen tid angetts, senast 45 minuter före angiven avgångstid,
- vid inställda flygningar: i det fall en flygning inställs trots att den i förväg planerats och på vilken minst en plats reserverats,
- endast för passagerare som reser till ett biljettpris som är direkt eller indirekt tillgängligt för allmänheten eller med biljett som utställts enligt bonussystem för frekventa resenärer eller enligt annat kommersiellt program,
- i det fall vi är det flygbolag som utför flygningen.

Under förutsättning att ni inte frivilligt har avstått från er platsreservation, påverkar den assistans som beskrivs i denna folder inte er rätt enligt gällande lagstiftning till ytterligare kompensation. Assistans som beviljas får räknas av från sådan ytterligare kompensation.

Inställda flygningar

Om er flygning är inställd erbjuder vi er följande assistans:

I. Val mellan:

- a) återbetalning inom sju dagar av den fulla kostnaden för er biljett, till det pris som biljetten inköpts för, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som redan fullföljts om flygresan inte längre har något syfte med avseende på er ursprungliga resplan, samt dessutom, i relevanta fall, en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt, eller
- b) ombokning under likvärdiga transportvillkor till er slutliga bestämmelseort vid tidigast möjliga tillfälle, eller
- c) ombokning under likvärdiga transportvillkor till er slutliga bestämmelseort till ett senare datum som ni finner lämpligt, beroende på platstillgång.

II. Dessutom erbjuder vi er utan kostnad:

- måltider och förfriskningar i rimlig proportion till väntetiden samt
- möjlighet att ringa två telefonsamtal eller skicka två telex, fax eller e-postmeddelanden.

III. I det fall ombokning sker i samband med er inställda flygning och om den rimligen förväntade avgångstiden för den nya flygningen är åtminstone en dag efter den planerade avgången för det inställda flyget erbjuder vi er också:

- hotellrum i de fall
– då en vistelse under en eller flera nätter blir nödvändig, eller
– då en längre vistelse än den ni planerat blir nödvändig, samt
- transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten.

IV. Under vissa omständigheter kan ni även vara berättigad till kompensation enligt följande;

- a) 250 euro för alla flygningar på 1 500 km eller mindre.
- b) 400 euro för alla flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 km, och för alla övriga flygningar på mellan 1 500 km och 3 500 km,
- c) 600 euro för alla flygningar som inte omfattas av a) och b).

När passagerare erbjuds ombokning till sin slutliga bestämmelseort med en alternativ flygning vars ankomsttid inte överstiger den tidtabellsenliga ankomsttiden för den ursprungligen bokade flygningen

- a) med två timmar vid alla flygningar på 1 500 kilometer eller mindre, eller
- b) med tre timmar vid alla flygningar mellan länder inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och vid alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 kilometer, eller
- c) med fyra timmar vid alla flygningar som inte omfattas av a) eller b) får det flygbolag som utför flygningen minska den föreskrivna kompensationen med 50 %.

Vid tillämpningen av ovanstående avses med "slutlig bestämmelseort" den bestämmelseort som anges på den biljett som visas fram vid incheckningsdisken, eller, i händelse av direkt anslutande flygförbindelser, bestämmelseorten för den sista flygningen. Alternativa anslutande flygförbindelser som är tillgängliga skall inte beaktas om den ursprungliga planerade ankomsttiden respekteras.

Denna kompensation gäller inte om:

- vi kan visa att flygningen inställs på grund av extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits. Sådana omständigheter kan särskilt förekomma vid politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten, säkerheten i övrigt och strejker som påverkar verksamheten för det flygbolag som utför flygningen samt som en följd av ett flygledningsbeslut, eller
- ni underrättas om den inställda flygningen minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden, eller
- ni underrättas om den inställda flygningen mellan två veckor och sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och erbjuds ombokning så att ni kan avresa högst två timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå er slutliga bestämmelseort senast fyra timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, eller
- ni underrättas om den inställda flygningen mindre än sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden och erbjuds ombokning så att ni kan avresa högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå er slutliga bestämmelseort senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden.

Försening

Om vi har rimlig anledning att anta att en flygning kommer att bli försenad i förhållande till den tidtabellsenliga avgångstiden:

- a) med två timmar eller mer vid alla flygningar på 1 500 km eller mindre, eller med tre timmar eller mer vid alla flygningar inom gemenskapen på
- b) mer än 1 500 km och vid alla övriga flygningar på mellan 1 500 km och 3 500 km, eller
- c) med fyra timmar eller mer vid alla flygningar som inte omfattas av a) eller b),

erbjuder vi er kostnadsfritt:

- måltider och förfriskningar i rimlig proportion till väntetiden och
- möjlighet att ringa två telefonsamtal eller skicka två telex, fax eller e-postmeddelanden.

Om den avgångstid som rimligen kan förväntas är åtminstone dagen efter den tidigare tillkännagivna avgångstiden erbjuder vi er, utöver den assistans som beskrivits ovan, beroende på tillgängligheten på platsen:

- hotellrum i de fall
– då en vistelse under en eller flera nätter blir nödvändig, eller
– då en längre vistelse än den ni planerat blir nödvändig, samt
- transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten.

Om förseningen uppgår till minst fem timmar och ni beslutar att inte resa med den försenade flygningen erbjuder vi er återbetalning inom sju dagar av den fulla kostnaden för er biljett, till det pris som den inköpts för, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som redan fullföljts om flygningen inte längre har något syfte med avseende på er ursprungliga resplan, samt dessutom, i relevanta fall, en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt.

Nekad ombordstigning till följd av överbokning

Nekad ombordstigning innebär att ett flygbolag vägrar att transportera en passagerare trots att denne har inställt sig för ombordstigning enligt de villkor som angetts ovan under rubriken Tillämplighet utom i de fall då det finns rimliga skäl att neka ombordstigning, t ex hälsoskäl, säkerhetsskäl eller ofullständiga resedokument.

Innan vi nekar någon ombordstigning för en flygning frågar vi efter frivilliga som är beredda att avstå sina platsreservationer i utbyte mot förmåner på villkor som överenskommes. Se separat anmärkning.

Om ett otillräckligt antal frivilliga anmäler sig och vi nekar er ombordstigning mot er vilja kommer vi omedelbart att kompensera er med:

- a) 250 euro vid alla flygningar på 1 500 km eller mindre
- b) 400 euro vid alla flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 km, och för alla övriga flygningar på mellan 1 500 km och 3 500 km,
- c) 600 euro vid alla flygningar som inte omfattas av a) och b).

När passagerare erbjuds ombokning till sin slutliga bestämelseort med en alternativ flygning vars ankomsttid inte överstiger den tidtabellsenliga ankomsttiden för den ursprungliga bokade flygningen

- a) med två timmar vid alla flygningar på 1 500 kilometer eller -mindre, eller
- b) med tre timmar vid alla flygningar mellan länder inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och vid alla andra flyg mellan 1 500 och 3 500 kilometer, eller
- c) med fyra timmar vid alla flygningar som inte omfattas av a) eller b) får vi minska den föreskrivna kompensationen med 50 %.

När avståndet fastställs skall utgångspunkten vara den sista bestämelseort där nekad ombordstigning leder till att er ankomst försenas i förhållande till tidtabell.

Dessutom erbjuder vi er följande;

I. Val mellan:

- a) återbetalning inom sju dagar av den fulla kostnaden för er biljett, till det pris som biljetten inköpts för, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som redan fullföljts om flygningen inte längre har något syfte med avseende på er ursprungliga resplan, samt dessutom, i relevanta fall, en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt, eller
- b) ombokning under likvärdiga transportvillkor till er slutliga bestämelseort vid tidigast möjliga tillfälle, eller
- c) ombokning under likvärdiga transportvillkor till er slutliga bestämelseort till ett senare datum som ni finner lämpligt, beroende på platstillgång.

II. Vidare erbjuder vi er utan kostnad:

- måltider och förfriskningar i rimlig proportion till väntetiden och
- hotellrum i de fall
– då en vistelse under en eller flera nätter blir nödvändig, eller
– då en längre vistelse än den ni planerat blir nödvändig och
- transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten samt
- möjlighet att ringa två telefonsamtal eller skicka två telex, fax eller e-postmeddelanden.

Downgrading

Om vi placerar er i en klass som är lägre än den som biljetten inköpts för har ni rätt till återbetalning av en viss procentandel av det biljettpris som betalats för respektive avståndssegment av flygningen med:

Ni kan bli erbjuden ett fast belopp som kompensation vid downgrading eller erhålla återbetalning som beskrivet nedan.

- a) 30 % av biljettkupongen vid alla flygningar på 1 500 kilometer eller mindre, eller
- b) 50 % av biljettkupongen vid alla flygningar mellan länder inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och för alla andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 kilometer, eller
- c) 75 % av biljettkupongen vid alla flygningar som inte omfattas av a) eller b).
Kompensationen tillställs er inom sju dagar.

Denna rättighet gäller inte passagerare som själva valt att resa i en lägre klass.

Nationell ansvarig myndighet

Kontaktuppgifter till de svenska ansvariga myndigheterna:

Konsumentverket/KO
Rosenlundsgatan 9
118 87 Stockholm
Sverige