

# FLYGPASSAGERARENS RÄTTIGHETER

NEKAD  
OMBORDSTIGNING?  
INSTÄLLD FLYGNING?  
KRAFTIGT FÖRSENAD  
FLYGNING?



Flygbolagen har en rättslig skyldighet att informera om

**DINA RÄTTIGHETER**

OCH VART DU SKALL VÄNDA  
DIG FÖR ATT KLAGA



EUROPEISKA  
KOMMISSIONEN



## Nekad ombordstigning

Du kan ha rätt till ersättning med 125–600 euro beroende på flygsträckan och om förseningen har inträffat i samband med en ombokning.



## Kraftiga förseningar

Du kan begära att biljetten skall återbetalas om förseningen överskrider fem timmar, men bara om du beslutar dig för att inte resa.



## Inställd flygning

Du har rätt till ekonomisk ersättning såvida du inte har informerats senast två veckor före flygningen om att den blivit inställd, eller såvida inte din resa har blivit ombokad till en tid i nära anslutning till den ursprungliga avgångstiden, eller såvida inte flygbolaget kan bevisa att flygningen ställts in på grund av extraordinära omständigheter.



## Assistans från flygbolagen

Om du nekas ombordstigning eller om din flygning ställs in kan du, beroende på omständigheterna, ha rätt till assistans (måltider, kommunikationsmöjligheter och, vid behov, en övernattnig). I händelse av nekad ombordstigning eller inställd flygning kan du erbjudas möjligheten att fortsätta din resa eller att få tillbaka pengarna för biljetten.

Mer information, samt en förteckning över nationella tillsynsmyndigheter med ansvar för att garantera dessa rättigheter, finns på Internet: <http://apr.europa.eu>



## Nedsatt rörlighet

Personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet skall skyddas från diskriminering och har från och med den 26 juli 2008 (under vissa förutsättningar) rätt till lämplig assistans som skall hjälpa dem i samband med ankomst till och avgång från EU:s samtliga flygplatser.



## Flygbolagets identitet

Du har rätt att i förväg informeras om vilket flygbolag som skall utföra flygningen. De flygbolag som anses vara osäkra har förbjudits eller begränsats att flyga inom Europeiska unionen. Dessa bolag finns förtecknade på Internet: **<http://air-ban.europa.eu>**



## Skadeståndsansvar

Flygbolag kan bli skadeståndsskyldiga för skador till följd av förseningar (begränsat till 4 800 euro), för skador på eller förlust av bagage (begränsat till 1 200 euro) samt för kroppsskada eller dödsfall i samband med olyckor. Flygbolag kan emellertid inte bli skadeståndsskyldiga om de har vidtagit alla tänkbara åtgärder för att undvika skada eller om det var omöjligt att vidta sådana åtgärder.



## Paketresor

Arrangörer av paketresor är skyldiga att ge korrekt information om den bokade semesterresan, iaktta avtalsförpliktelser samt skydda passagerare i händelse av researrangörens obestånd.





## Ytterligare information?

Ring gratisnumret (\*) från vilket land som helst inom EU under öppettiderna (kl. 9.00–18.30 CET på vardagar).

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

\* Vissa mobiltelefonoperatörer ger inte tillgång till 00800 nummer eller tar betalt för sådana samtal. I vissa fall kan samtal från telefonkiosker eller hotell vara avgiftsbelagda.

Utanför EU ring (vanlig avgift):

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

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

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

Denna broschyr är endast avsedd att användas i informations syfte. Rättsliga krav eller åtgärder med anledning av en tvist bör uteslutande grundas på relevant lagstiftning. Den återfinns i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Publicerad av: Europeiska kommissionen,  
Generaldirektoratet för energi och transport,  
BE-1049 Bryssel.