

Första åtgärd

Om ett problem som nämns i den här broschyren har inträffat, be omedelbart en representant för det flygbolag som du reser med att hjälpa dig.

Nästa åtgärd

Du har blivit nekad ombordstigning, en flygning har ställts in eller det har inträffat en kraftig försening och flygbolaget uppfyller inte sina förpliktelser. Du bör då klaga till den berörda nationella myndigheten.

Om din flygning avgår från en flygplats i EU, klaga i det land där flygplatsen ligger. Om du flyger från en flygplats utanför EU till en flygplats i EU och trafiken bedrivs av ett EU-flygbolag, klaga i det EU-land där landningen sker.

För information om namn och adress till berörd myndighet eller organisationer som kan ge råd eller hjälpa till med andra klagomål, (t.ex. bagage, skada eller dödsfall och semesterpaket), kontakta *Europe Direct* på telefon (gratisnummer) (*) **00 800 6 7 8 9 10 11**,

eller sänd ett e-brev till
mail@europe-direct.cec.eu.int.

Du kan informera Europeiska kommissionen om hur ditt klagomål följs upp: adressen dit är Europeiska kommissionen, B-1049 Bryssel. Det går också bra att sända ett fax till (32-2) 299 10 15 eller ett e-brev till tren-aprights@cec.eu.int.



(*) Vissa mobiltelefonoperatörer ger inte tillgång till 00 800-nummer eller dessa samtal kan komma att debiteras. I vissa fall kan dessa samtal vara avgiftsbelagda om du ringer från en telefonautomat eller ett hotell.

Ytterligare information

Denna broschyr ger en sammanfattning av lagstiftningen inom EU. Rättsliga krav eller åtgärder med anledning av en tvist bör uteslutande grundas på relevant lagstiftning. Den återfinns i *Europeiska unionens officiella tidning*.

- Kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar, förordning (EG) nr 261/2004; EUT L 46, 17.2.2004.
- Lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor, förordning (EG) nr 889/2002 om ändring av rådets förordning (EG) nr 2027/97; EGT L 140, 30.5.2002 (med införlivande i EU:s lagstiftning av "Montreal konventionen" om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter, EGT L 194, 18.7.2001).
- Paketresor, semesterpaket och andra paket arrangemang, direktiv 90/314/EEG; EGT L 158, 23.6.1990.

Ytterligare exemplar av den här broschyren – på alla Europeiska unionens officiella språk – kan laddas ned från http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Offentliggjord av Europeiska kommissionen, Generaldirektoratet för energi och transport, B-1049 Bryssel.

KO-56-03-578-SV-D

Flygpas-sagerares rättigheter

Har du problem med din resa?

Tack vare EU har du nu fått ökade rättigheter.

Här beskrivs de viktigaste (gäller från den 17 februari 2005)



Om det inträffar problem ...

Europeiska unionen har skapat ett antal rättigheter för att säkerställa att flygpasagerare behandlas korrekt.

Flygbolaget som du har anlitat är ansvarigt för att transportera dig och ditt bagage och måste respektera dina rättigheter.



Nekad ombordstigning

Nekades du ombordstigning därför att flygbolaget inte hade tillräckligt antal platser?



Inställd flygning

Har din flygning ställts in?



Kraftiga förseningar

Är din flygning försenad med två timmar eller mera?



Bagage

Har det bagage du checkat in blivit skadat, fördröjt eller har det försvunnit?



Skada och dödsfall vid olyckshändelser

Skadades du under flygningen?



Paketresor

Fick du vad du bokade?

Passagerares rättigheter gäller både vid reguljär- och charterflygningar, både vid inrikes- och utrikesflygningar, och både i affärsrese- och ekonomiklass.

Andra rättigheter och skyldigheter anges i ditt avtal med flygbolaget. Be flygbolaget eller resebyrån om ett exemplar av avtalet.

... var medveten om dina rättigheter

Nekad ombordstigning och inställda flygningar

Om du inte får gå ombord på planet eller om din flygning blir inställd måste det flygbolag som bedriver trafiken erbjuda dig ekonomisk ersättning och assistans. Förutsatt att du checkar in i tid gäller dessa rättigheter alla flygningar (även charter)

- från en flygplats i EU, eller
- från en flygplats utanför EU till en flygplats i EU, om trafiken bedrivs av ett EU-flygbolag.

Nekad ombordstigning

Om det finns fler passagerare än tillgängliga platser skall flygbolaget i första hand undersöka om någon frivilligt är beredd att avstå sin plats mot vissa förmåner som den berörda passageraren och flygbolaget kommer överens om. Man skall i så fall kunna välja mellan att få pengarna för biljetten tillbaka (med fri returresa till avreseorten när detta är aktuellt) eller att erhålla alternativ transport till den slutliga destinationsorten.

Om du inte hör till de frivilliga, men ändå nekas ombordstigning, måste flygbolaget ge dig en ersättning på

- 250 euro för flygningar som är kortare än 1 500 km,
- 400 euro för längre flygningar inom EU och för andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km, eller
- 600 euro för flygningar som är längre än 3 500 km utanför EU.

Ersättningen kan halveras om du inte blir mer än 2,3 respektive 4 timmar försenad.

Flygbolaget måste ge dig

- möjlighet att välja om du vill ha pengarna för biljetten tillbaka (med fri returresa till avreseorten när detta är aktuellt) eller erhålla alternativ transport till den slutliga destinationsorten, samt
- måltider och förfriskningar, hotellrum vid behov (inklusive transport mellan flygplatsen och hotellet) och kommunikationsmöjligheter.

Inställda flygningar

Om din flygning ställs in måste det flygbolag som bedriver trafiken ge dig

- möjlighet att välja om du vill ha pengarna för biljetten tillbaka (med fri returresa till avreseorten när detta är aktuellt) eller erhålla alternativ transport till den slutliga destinationsorten, samt
- måltider och förfriskningar, hotellrum vid behov (inklusive transport mellan flygplatsen och hotellet) och kommunikationsmöjligheter.

På samma sätt som vid vägrad ombordstigning kan flygbolaget också vara skyldigt att ersätta dig om det inte under rättar dig i god tid om att flygningen är inställd och om det inte kan erbjuda alternativ transport vid en tidpunkt nära den ursprungliga avgångstiden.

Du har rätt att få ersättning eller pengarna tillbaka inom 7 dagar. Betalningen skall ske kontant, via bankgiro eller check, eller – med ditt skriftliga medgivande – i resevouchers.

Om du inte får det du har rätt till skall du omedelbart klaga hos det flygbolag som bedriver trafiken.

Kraftiga förseningar

Omedelbar assistans

Om du checkar in i tid för en flygning (även charter)

- från en flygplats i EU, eller
- från en flygplats utanför EU till en flygplats i EU, där trafiken bedrivs av ett EU-flygbolag,

och om det flygbolag som bedriver trafiken räknar med en försening

- på 2 timmar eller mer, för flygningar som är kortare än 1 500 km,
- på 3 timmar eller mer för längre flygningar inom EU och för andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km, eller
- på 4 timmar eller mer för flygningar som är längre än 3 500 km utanför EU,

måste flygbolaget ge dig måltider och förfriskningar, och erbjuda hotellrum vid behov (inklusive transport mellan flygplatsen och hotellet) liksom kommunikationsmöjligheter.

Vid förseningar på 5 timmar eller mer måste flygbolaget också erbjuda dig att få pengarna för biljetten tillbaka (och eventuellt en fri flygresa tillbaka till avgångsorten om det är aktuellt).

Om du inte får det du har rätt till skall du omedelbart klaga hos det flygbolag som bedriver trafiken.

Senare krav

Om ett EU-flygbolag är ansvarigt för att en flygning någonstans i världen blir försenad kan du kräva en ersättning på upp till 4 150 SDR (*) (särskilda dragningsrätter) för eventuell skada. Om flygbolaget vägrar att betala kan du gå till domstol.

Du kan rikta kravet till det flygbolag med vilket du har ett avtal eller till det flygbolag som bedriver trafiken, om det inte är samma bolag.

Bagage

Du kan begära en ersättning på upp till 1 000 SDR (*) för den skada du lider om ditt bagage förstörs, skadas, förloras eller blir försenat på en flygning med ett EU-flygbolag någonstans i världen. Om flygbolaget vägrar att betala kan du gå till domstol.

För skador på incheckat bagage måste du skriftligen begära ersättning inom 7 dagar från det att bagaget returnerats. För försenat bagage är motsvarande tidsfrist 21 dagar.

Du kan rikta kravet till det flygbolag med vilket du har ett avtal eller till det flygbolag som bedriver trafiken, om det inte är samma bolag.

Olyckor som leder till personskador och dödsfall

När det gäller resor med ett EU-flygbolag i hela världen kan skadestånd begäras i händelse av personskador eller dödsfall i samband med en olycka. Det är möjligt att få ett förskott för att täcka omedelbara ekonomiska behov. Om flygbolaget vägrar att betala kan man gå till domstol.

Du kan rikta kravet till det flygbolag med vilket du har ett avtal eller till det flygbolag som bedriver trafiken, om det inte är samma bolag.

Paketresor

Utöver de rättigheter som beskrivs ovan kan du också – oavsett destinationen – begära skadestånd från researrangören om denne inte tillhandahåller de tjänster som du har bokat inom EU. De här bestämmelserna gäller om researrangören inte kan tillhandahålla en flygning som ingår i paketet. Om en väsentlig del av det bokade paketet inte kan tillhandahållas är researrangören skyldig att assistera dig och göra alternativa arrangemang, inklusive resa, utan extra kostnad för dig.

(*) 1 SDR = 1.18 euro den 30 september 2004.

Kontakta Europe Direct för besked om den aktuella växelkursen.