

DINE RETTIGHETER

NEKTET OMBORDSTIGNING

Blir du nektet ombordstigning har du krav på:

- Informasjon
- Forpleining
- Hotellovernatting hvis det er nødvendig
- Standardisert kompensasjon på mellom 125 euro og 600 euro, avhengig av hvor langt du skal fly

Du kan ikke rette krav mot flyselskapet dersom du selv er skyld i den nektede ombordstigningen (som for eksempel på grunn av alkoholpåvirkning). Dersom flyet ditt er overbooket SKAL flyselskapet først spørre om noen passasjerer frivillig vil stå igjen. Melder ingen passasjerer seg frivillig, KAN flyselskapet nekte deg ombordstigning.

FORSINKELSER

Dersom flyet ditt er mer enn to timer forsinket har du krav på:

- Informasjon
- Forpleining
- Hotellovernatting hvis det er nødvendig

Du har krav på refusjon dersom flygingen er mer enn fem timer forsinket. Refusjon gis kun dersom du ikke reiser. Ved forsinkelse KAN du i enkelte tilfeller ha krav på standardisert kompensasjon.

INNSTILLINGER

Dersom flyet ditt innstilles har du krav på:

- Informasjon
- Forpleining
- Hotellovernatting hvis det er nødvendig
- Valg mellom refusjon eller omruting av billetten
- Standardisert kompensasjon på mellom 250 og 600 euro, avhengig av hvor langt du skal fly. Du har IKKE krav på erstatning dersom flyselskapet kan dokumentere at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet.



foto:colourbox.com

BAGASJE

Blir bagasjen din borte, skadet eller forsinket KAN du ha krav på økonomisk kompensasjon på inntil 1 220 euro. Flyselskapet er ikke erstatningsansvarlig dersom de har tatt alle rimelige forhåndsregler for å unngå skade, eller det var umulig å ta slike forhåndsregler. For skadet bagasje må du sende inn kravet til flyselskapet senest sju dager etter at du har mottatt bagasjen. For forsinket bagasje må du sende inn kravet til flyselskapet senest 21 dager etter at du har fått bagasjen tilbake.

Flight delayed or cancelled? Lost luggage? Denied boarding?

Airlines have a legal obligation to inform you about your rights and where to complain.

Ever experienced one of these problems? EU legislation protects your interest wherever you travel across Europe.

More information at <http://europa.eu/youreurope/travel> or via Europe Direct 00 800 6 7 8 9 10 11*

* Certain mobile telephone operators do not allow access to 00 800 numbers or these calls may be billed

ASSISTANSE

Bevegelseshemmede og personer med redusert mobilitet skal ikke diskrimineres. Denne passasjergruppen har krav på assistanse fra de ankommer lufthavnen de skal reise fra, til de forlater lufthavnen på bestemmelsesstedet. Assistanse SKAL være gratis.

KLAGER

Transportklagenemnda er ditt klageorgan dersom du ikke har mottatt den hjelp, service og assistanse du har krav på i forbindelse med flyreisen din. Nemnda behandler klager på flyselskap, reisebyrå og lufthavner. Du kan klage på alle forhold som direkte knytter seg til gjennomføringen av flyreisen, for eksempel forsinkelser, kanselleringer og bortkommet eller skadet bagasje.

Veiledning og elektronisk klageskjema finner du på Transportklagenemndas nettsider for flyreiser. Skann QR-koden for å åpne nettsiden.



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY - NORWAY