

# Plånbokens lathund för flygresenärer

**Källor:** Konsument Europa / Konsumentverket / Luftfartsstyrelsen

## Flygpassagerarnas rättigheter enligt EG-förordning 261/2004

Reglerna gäller både vid reguljärflygningar och vid paketresor. Flygningar till och från flygplatser inom EU omfattas (även flygningar från flygplats utanför EU till flygplats inom EU, så länge som flygbolaget är ett EU-flygbolag). Observera att förordningen är tvingande. Flygbolagen kan alltså inte friskriva sig från ansvar genom att till exempel ange i de allmänna villkoren att ersättningar aldrig betalas ut. Sådana villkor är ogiltiga.

### Överbokningar

Om planet är överbokat och inte kan ta med alla passagerare ska bolaget först fråga om någon frivilligt går med på att inte följa med på flygningen. Anmäler du dig som frivillig ska du erbjudas förmåner enligt de villkor som du och flygbolaget kommer överens om.

Skulle inte tillräckligt många frivilliga anmäla sig kan det bli så att några passagerare nekas ombordstigning. Nekas du ombordstigning mot din vilja ska du omedelbart kompenseras med minst en viss fastslagen summa beroende på hur lång flygningen är och den alternativt föreslagna resans ankomsttid.

Kompensationen är:

250 euro för flygningar som är 1500 km eller kortare

400 euro för längre flygningar inom EU och för andra flygningar mellan 1500 och 3500 km

600 euro för flygningar som är längre än 3500 km utanför EU.

Om du inte blir mer än 2, 3 respektive 4 timmar försenad till den slutliga destinationen kan kompensationen halveras.

Du ska dessutom erbjudas assistans i form av ombokning samt ges service i form av mat och dryck. I vissa fall – till exempel om syftet med resan har förfelats – ska resans pris återbetalas. Flygbolaget ska också se till att du gratis får framföra meddelanden på telefon, fax eller e-post. Blir det nödvändigt med övernattning på hotell ska flygbolaget stå för det.

### Inställd flygning

Blir din flygning inställd skall du få hjälp med till exempel återbetalning eller ombokning. I vissa fall ska du också erbjudas service i form av mat och dryck. Flygbolaget ska också se till att du gratis får framföra meddelanden på telefon, fax eller e-post. Blir det nödvändigt med övernattning på hotell ska flygbolaget stå för det.

Flygbolaget ska i vissa fall också ge ersättning till passagerare som drabbas av en inställd flygning.

250 euro för alla flygningar på högst 1500 kilometer,

400 euro för alla flygningar inom EU längre än 1500 kilometer och för alla övriga flygningar mellan 1500 och 3500 kilometer långa,

600 euro för alla flygningar som inte omfattas av föregående punkter.

Flygbolaget behöver inte betala ut ersättning om den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter, till exempel dåligt väder och strejk. Som passagerare har du dock alltid rätt till assistans och service, till exempel mat och hotellrum om det är nödvändigt.

Du har inte heller rätt till ekonomisk ersättning om du ombokats så att du inte avreser tidigare än ett visst antal timmar tidigare och ankommer ett visst antal timmar senare än den ursprungliga flygningen. Du måste också ha fått reda på att flyget ställts in en viss tidsperiod innan avresan.

Ingen ersättning ges om beskedet om inställt flyg givits:

- 1) mer än två veckor före planerad avgångstid.
- 2) mellan två veckor och sju dagar före planerad avgångstid och den nya avresetiden är högst två timmar före den ursprungliga avresetiden och den nya ankomsttiden är senast fyra timmar efter den ursprungliga avresetiden.
- 3) mindre än sju dagar före den planerade avgångstiden och den nya avresetiden är högst en timme före den ursprungliga avresetiden och den nya ankomsttiden är senast två timmar efter den ursprungliga avresetiden.

### **Försenad flygning**

Skulle din flygning bli försenad ska flygbolaget ge olika sorters service beroende på hur lång förseningen blir och hur lång flygningen skulle vara.

Vid en försening

på 2 timmar eller mer, för flygningar som är kortare än 1500 km,

på 3 timmar eller mer för längre flygningar inom EU och för andra flygningar mellan 1500 och 3500 km eller

på 4 timmar eller mer för flygningar som är längre än 3500 km och utanför EU

så ska bolaget bjuda dig på mat och dryck, samt se till att du gratis får framföra meddelanden på telefon, fax eller e-post. Vid försening till nästa dag ska flygbolaget stå för övernattnig på hotell.

Vid försening på minst 5 timmar måste flygbolaget i vissa situationer erbjuda dig att få pengarna tillbaka för biljetten och eventuell en fri flygresa tillbaka till avgångsorten. Det sista gäller i de fall då resan inte längre har något syfte.

Observera att EG förordningen inte ger dig rätt till någon ekonomisk kompensation på grund av en försening (se istället Montrealkonventionen nedan).

## **Flygpassagerarnas rättigheter enligt Montrealkonventionen**

Något förenklat gäller Montrealkonventionen för internationella lufttransporter där avgångs- och ankomstorterna ligger i olika länder som ingår i konventionen. Dessutom gäller den också för inrikesflyg i Sverige. 76 länder har skrivit på konventionen, bland annat EU-länderna, Norge och USA. Precis som EG-förordningen så är konventionen tvingande. Flygbolagen kan alltså inte friskriva sig från ansvar genom att till exempel ange i de allmänna villkoren att ersättningar aldrig betalas ut. Sådana villkor är ogiltiga.

Genom Montrealkonventionen har du rätt till skadestånd vid bland annat förseningar och försenat eller försvunnet bagage. Du har inte rätt till ersättning vid förseningar eller försenat bagage om flygbolaget kan visa att de vidtagit alla rimliga åtgärder för att förhindra det inträffade.

### **Ersättning vid försening**

Du kan bara få ersättning för den kostnad du faktiskt haft på grund av förseningen. Det kan till exempel gälla löneavdrag för att du kom tillbaka till jobbet en dag för sent. Högsta ersättningsbeloppet är 4150 SDR, drygt 42 000 svenska kronor.

### **Ersättning vid försenat eller försvunnet bagage**

Du kan som mest få ut 1000 SDR, drygt 10 000 svenska kronor om ditt bagage försenats. Återigen kan du bara få ersättning för den kostnad du faktiskt haft på grund av förseningen.

Om ditt bagage försvinner eller skadas så kan du få ersättning upp till drygt 10 000 svenska kronor. För incheckat bagage gäller detta även om flygbolaget inte vållat skadan.

Ersättningskrav bör snarast möjligt riktas mot flygbolaget, helst direkt vid ankomsten på flygplatsen. Om detta inte är möjligt måste du skriftligen klaga senast sju dagar efter att bagaget returnerats. För försenat bagage gäller att kravet ska ha inkommit inom 21 dagar.

Observera att ersättningstaket för försvunnet eller förstört bagage är tämligen lågt (drygt 10 000 kronor). Eventuellt kan din reseförsäkring ge ett högre ersättningsbelopp.

### **Twist**

Om du och flygbolaget är oense om ersättning kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden som prövar tvister om EG 261/2004 och Montrealkonventionen.

#### **Plånboken informerar**

Denna lathund skapades som en service för våra lyssnare. Den ska ses som en översikt av dina rättigheter som flygresenär. Det är dock inte en fullständig beskrivning. Vissa förenklingar gjorts i texten. Plånbokens redaktion har gjort allt för att informationen ska vara korrekt. Vi ansvarar dock inte för eventuella felaktigheter i lathunden. Lagtexten gäller! Vill du ha mer detaljerad information, kontakta Konsumentverket.