

# Flygresenär inom EU



# Dina rättigheter som flygpassagerare i EU

I dag flyger vi mer än någonsin. Skillnaden är stor om man jämför med hur det såg ut för bara tjugo år sedan. Den stora ökningen medför ibland problem som drabbar passagerare, och därför har medlemsländerna i EU kommit överens om gemensamma regler för att säkerställa flygpassagerares rättigheter.

Reglerna finns samlade i förordning EG 261/2004. Förordningen fastställer vilken kompensation och assistans som du har rätt till som flygpassagerare inom EU i vissa situationer.

Reglerna gäller både vid reguljärflygningar och vid paketresor till och från flygplatser inom EU. Även flygningar som startar utanför EU och går till flygplatser inom EU omfattas, om det är ett EU-flygbolag du reser med. Reglerna gäller även om du reser genom bonusprogram och liknande. För att omfattas av reglerna ska du ha checkat in i tid och ha giltig biljett.

Reglerna gäller inte om du reser gratis eller till reducerat biljettpreis som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten.

## Några av dina rättigheter enligt EU-förordningen

### Rätt till information

Vid flygresor ska du alltid bli informerad i förväg om vilket bolag det är som utför flygningen. Flygbolagen måste informera dig om dina rättigheter om du nekas att stiga ombord på planet, om flyget är inställt eller om det blir försenat.



### Nekad ombordstigning

Ibland händer det att passagerare blir nekade att stiga ombord på planet, till exempel om det blivit överbokat. Vid sådana händelser ska flygbolaget först fråga passagerarna om någon är beredd att avstå sin plats frivilligt, i utbyte mot vissa förmåner. Dessutom ska flygbolaget erbjuda passagerarna som avstår att antingen få tillbaka pengarna för biljetten eller att få en resa ombokad.

Avstår du din plats frivilligt och väljer en ombokad resa kan du ha rätt till kompensation på mellan 125 och 600 euro. Summan beror på flygresans längd och på hur stora förseningarna var före ombokningen.

Du har även rätt till assistans, till exempel mat och tillgång till telefon. Vid behov ska du också få gratis övernattnings på hotell och hjälp med transport mellan flygplatsen och hotellet.

## Inställt flyg

Vid inställda flyg gäller samma kompensation som vid nekad ombordstigning. Dessutom har du rätt till

- att biljetten återbetalas inom 7 dagar
- att du ombokas till slutdestinationen under liknande villkor.

Om det är nödvändigt ska du också få mat och tillgång till telefon och hotell, med transport mellan flygplatsen och hotellet.



Det finns undantag till rättigheterna vid inställda flyg. Du har inte rätt till kompensation om

- du har informerats 14 dagar i förväg om att flyget skulle ställas in
- du har ombokats till en flygning som sker nära den ursprungliga tiden för avresan
- flygbolaget kan bevisa att flyget ställdes in på grund av extraordinära omständigheter till exempel vid naturkatastrofer, politisk instabilitet, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och när det pågår strejker som påverkar verksamheten för flygbolaget.

## Långa förseningar

Vid långa förseningar har du rätt till telefonsamtal, mat och hotell vid behov och med transport mellan flygplatsen och hotellet. Det gäller vid förseningar som är

- 2 timmar eller längre vid alla flygningar på högst 1 500 kilometer
- 3 timmar eller längre vid alla längre flygningar inom EU och vid alla övriga flygningar som är 1 500–3 500 kilometer
- 4 timmar eller längre vid flygningar på över 3 500 kilometer utanför EU.

Om flygningen försenas med 5 timmar eller mer och du beslutar dig för att inte fortsätta resan har du även rätt att få pengarna tillbaka för biljetten. Du ska också i relevanta fall få flyga tillbaka till den plats där du startade resan, utan kostnad.

Om du är på utresa kanske det är ett alternativ om du vet att du inte hinner komma fram i tid till det som var syftet med din resa.

Om du anländer till din destination minst 3 timmar försenad kan du ha rätt till samma kompensation som du får vid inställda flyg. Men det gäller inte om flygbolaget kan visa att förseningen beror på extraordinära omständigheter.

## Förlorat, skadat och försenat bagage

Om ditt bagage försvinner, skadas eller försenas kan du ha rätt till kompensation på högst 1 220 euro. Men flygbolagen är inte skadeståndsskyldiga om de har gjort allt för att undvika skador eller om det har varit omöjligt att vidta sådana åtgärder.

Om bagaget är skadat ska du framföra dina krav till flygbolaget inom 7 dagar från att du tagit emot bagaget. Är det försenat ska du framföra krav inom 21 dagar.

## Rätten att resa på samma villkor som andra

Flygresor ska vara fria från diskriminering. Det innebär till exempel att flygbolag inte får neka dig att boka en resa på grund av att du har en funktionsnedsättning eller har begränsad rörlighet. De får inte heller neka dig att gå ombord om du har en giltig biljett.

Du har rätt till assistans på flygplatsen vid avgång, vid ankomst och under resan ombord på flygplanet. För att vara säker på att du får den assistans du har rätt till är det bra om du meddelar flygbolaget i förväg om dina behov.

Om det krävs ur säkerhetssynpunkt får ett flygbolag kräva att du tar med en person som ledsagare för att ge dig assistans.

## Undantag

Flygbolag kan i specialfall neka dig att boka en resa eller gå ombord ett flygplan på grund av du har en funktionsnedsättning. Det gäller enbart om de kan hänvisa till säkerhetskraven, till exempel om flygplanets storlek eller dörrar gör det omöjligt för dig att komma ombord och resa med planet. Det kan till exempel handla om att de hjälpmedel som du behöver inte får plats eller att de är i vägen inne i planet.

Om du nekas att göra en bokning har du rätt att få skälen till detta från flygbolaget. Om du begär det ska du få dem i skriftlig form inom fem dagar.



### **Rätt till återbetalning eller ombokning**

Om du inte får resa med ett visst flyg på grund av säkerhetskrav ska flygbolaget alltid göra vad det kan för att erbjuda dig ett annat alternativ. Om du har bokat en biljett men nekas att gå ombord på grund av säkerhetsskäl har du rätt att få pengarna tillbaka eller att bli ombokad till en annan resa.

### **Information om säkerhetsregler**

Du har alltid rätt att få information om flygbolagets säkerhetsregler för passagerare med funktionsnedsättningar. Du ska få informationen i ett tillgängligt format och på samma språk som övriga passagerare.

## Vad ska du göra om något går fel?

Kontakta flygbolaget om du anser att dina rättigheter inte har blivit tillgodosedda. Om du har fått problem på grund av din funktionsnedsättning eller begränsade rörlighet kan du även kontakta flygplatsen. Om du inte är nöjd med deras svar kan du klaga hos ett nationellt tillsynsorgan, i Sverige är det Konsumentverket.

**Observera att klagomål i princip  
alltid ska lämnas in i landet där  
incidenten hände!**

### Om du behöver information och råd kan du kontakta Konsument Europa/ECC Sweden för att få hjälp

Konsument Europa/ECC Sweden

Telefon: + 46 54 19 41 50

Fax: + 46 54 19 41 59

E-post: [info@konsumenteuropa.se](mailto:info@konsumenteuropa.se)

Webbsida: [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)



[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)