

## Passagerares rättigheter och skyldigheter



Passagerares rättigheter och skyldigheter inom EU:s gränser regleras av Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004. Dokumentet fastställer villkor och tillvägagångssätt gällande erhållande av assistans och kompensation från flygbolagen.

### Nekad ombordstigning

Flygbolaget har rättigheten att neka passagerare ombord planet som bryter mot anvisningar hittade i flygbolagets förordning och/eller utgör en säkerhetsrisk, exempelvis:

Passageraren är påverkad av alkohol

Passageraren försöker stiga ombord med förbjudna föremål eller utgör en fara mot andra passagerare eller flygplanet

#### **Observera!**

Om passageraren ej följer flygbolagets villkor kommer nekade till ombordstigning ske utan någon som helst rättighet till kompensation.

### Vad menas med en överbokning?

En överbokning betyder att det sålts fler biljetter än det finns platser till. Flygbolagens överbokningsgräns baseras bland annat på undersökningar kring hur stor andel passagerare som inte dyker upp vid ombordstigningen. Tack vare detta är risken att bli nekad ombordstigning låg.

#### **Någon frivillig?**

Om situationen trots allt uppstår är det flygbolagets skyldighet att hitta frivilliga som går med på att frånsäga sin plats och flyga med nästa möjliga förbindelse. Om inga frivilliga hittas kommer flygbolaget själv välja bland passagerarna. Flygbolaget är skyldig att utfärda

en lämplig kompensation och storleken baseras på rутten, värdet kan motsvara 250 – 600 EUR. Om det inte finns fler flyg för dagen tillhandahåller flygbolaget boende samt eventuell transport.

Vid alla fall av nekad ombordstigning där flygbolaget bär skyldigheten är det deras plikt enligt förordningen EG 261/2004 att skriftligen informera passageraren om hur kompensation och assistans kan sökas.

### **Försäkring**

Det tryggaste skyddet vid nekad ombordstigning, oavsett om det är passagerarens eller flygbolagets fel, är att teckna en lämplig försäkring.

### **Kom ihåg!**

Vid alla fall av nekad ombordstigning måste du ha varit i tid till ombordstigningen för att ha rätt till kompensation.

## **Inställd flygning**

Vid inställd eller ändrad flygning, eller om flygbolaget upphör att trafikera en viss rutt är de skyldiga gentemot passagerarna att hitta en alternativ förbindelse eller återbetala hela flygningens kostnad.

### **Mat och boende**

Flygbolaget är skyldig att tillhandahålla mat och boende om den alternativa rутten schemalagts inom de närliggande dagarna. Detta om inte flygbolaget avsagt sig ansvaret i villkoren som passageraren accepterat vid biljettköpet.

Om kunden väljer att erhålla en återbetalning är flygbolaget skyldig att utfärda en inom 7 dagar från att förfrågan mottagits.

### **Kompensation**

Passagerare har rätt till kompensation, likvärdig 250 till 600 EUR, där storleken baseras på rутten. Detta förutsatt att passageraren infunnit sig vid gaten vid ombordstigningstiden.

## **Avsevärd flygförsening**

Beroende på flygningens schemalagda längd är flygbolaget skyldig att ersätta dig för matkostnader, boende eller andra tjänster om flygförseningen överstiger mellan 2 och 4 timmar. Passageraren måste infinna sig vid gaten vid ombordstigningstiden för att rätten till ersättning ska vara gälla.

Om förseningen överstiger 5 timmar har passageraren rätt att begära full återbetalning av biljettpriset så väl som lämplig kompensation från flygbolaget.

### **När kan jag begära kompensation?**

det är viktigt att notera att möjligheten till kompensation inte baseras på en försenad avgång utan en försenad ankomst till destinationen. Ytterligare har inte passagerare rätt att söka kompensation om förseningen beror på externa faktorer, exempelvis svåra väderförhållande.

Innan avgång bör du överväga att teckna en reseförsäkring. Den kan skydda dig från oväntade utgifter vid försenade eller inställda flygningar.

## **Förlorat eller skadat bagage under flygningen**

Flygbolagen är ansvariga för förlorat eller skadat incheckat bagage. Uppllys dig om vad du kan begära om ditt bagage skadas eller förloras på grund av flygbolaget.

Innehåller den här artikeln informationen du letade efter?

[Ja](#) | [Nej](#)