

EU261/2004 Passasjerrettigheter

Innholdsfortegnelse

Forsinkelse	1
Forpleining	1
Overnatting og transport	1
Krav på refusjon ved lange forsinkelser	1
Krav på standardkompensasjon (EU261)?	2
Innstillinger	2
Valg til omruting eller refusjon	2
Forpleining	3
Krav på standardkompensasjon (EU261)?	3

Forsinkelse

Dersom flyet blir forsinket, kan du som passasjer ha flere rettigheter.

Forpleining

Dersom flyet blir forsinket i forhold til planlagt avgangstid, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. For at passasjeren skal ha krav på forpleining, må forsinkelsen være:

- 2 timer ved flyging opptil 1500 km.
- 3 timer ved flyginger innenfor EØS på mer enn 1500 km og for alle øvrige flyginger på mellom 1500 og 3500 km.
- 4 timer ved alle andre flyginger.

Overnatting og transport

Dersom forsinkelsen medfører behov for overnatting, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering og dekke eventuelle transportkostnader mellom flyplassen og hotellet.

Krav på refusjon ved lange forsinkelser

Dersom forsinkelsen blir på 5 timer eller mer, kan du kreve refusjon av billettprisen for den del av reisen som ikke er påbegynt, eller hele billetten dersom reisens formål ikke kan oppnås på grunn av forsinkelsen.

Velger du refusjon av billettprisen, kan du i tillegg kreve returflygning tilbake til avreisestedet. Rekker du ikke møtet pga. forsinkelsen, kan du altså kreve billetten refundert.

Men husk at det først er aktuelt når forsinkelsen er på 5 timer eller mer.

Krav på standardkompensasjon (EU261)?

Ved forsinkelser på 3 timer eller mer, kan passasjerer ha krav på standardkompensasjon i tillegg til forpleining og eventuell refusjon.

Krav på standardkompensasjon gjelder uavhengig av om de har lidt økonomisk tap eller ikke.

Passasjerer har ikke krav på kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som flyselskapet ikke kunne unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Eksempler på dette kan være dårlig vær, streik, terrorisme, sabotasje, politisk uro eller uforutsette sikkerhetstiltak.

Tekniske feil er i utgangspunktet ikke en ekstraordinær omstendighet.

Dersom passasjerer har krav på standardkompensasjon, bestemmes den ut fra følgende satser:

- 250 euro for alle flygninger opptil 1500 km.
- 400 euro for alle flygninger innenfor EØS på mer enn 1500 km og for alle øvrige flygninger på mellom 1500 og 3500 km.
- 600 euro for alle øvrige flygninger.

Dersom du kan dokumentere at du har lidt et økonomisk tap som er større enn den standardiserte kompensasjonen du får utbetalt, kan du også kreve erstatning for merkostnadene. Dette forutsetter at årsaken til forsinkelsen ligger innenfor flyselskapets kontroll. I tillegg må det påførte økonomiske tapet være en sannsynlig følge av forsinkelsen.

Kravet om kompensasjon må rettes til flyselskapet.

Innstillinger

Valg til omruting eller refusjon

Innstillinger gir deg som passasjer flere alternativer. Her er hva du kan ha krav på om flyet ditt blir innstilt.

Dersom flyet blir innstilt kan du velge mellom:

- Refusjon av billettprisen for den del av reisen som ikke har funnet sted, eller for hele billetten dersom reisens formål ikke kan oppnås på grunn av innstillingen. Du kan også ha krav på returflyging tilbake til avreisestedet.
- Omruting på tilsvarende transportvilkår så snart som mulig til det endelige bestemmelsesstedet.
- Omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet på en senere dato etter ditt eget valg, dersom det er ledige seter.

Flyselskapet har plikt til å omrute med et annet flyselskap dersom det gir vesentlig mindre ulempe.

Forpleining

Dersom du velger et alternativt fly (omruting), har du krav på å bli ivaretatt.

- Du har krav på måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.
- Du har også krav på å få dekket hotellovernatting og kostnader til transport til og fra flyplassen dersom du omrutes til et fly neste dag.
- Velger du å få billettprisen refundert har du ikke krav på forpleining.

Krav på standardkompensasjon (EU261)?

Dersom flyet blir innstilt, kan du som passasjer ha krav på standardkompensasjon.

Du har ikke krav på standardkompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som flyselskapet ikke kunne unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Eksempler på dette kan være dårlig vær, terrorisme, sabotasje, politisk uro eller uforutsette sikkerhetstiltak.

Tekniske feil er i utgangspunktet ikke en ekstraordinær omstendighet.

Passasjerer har heller ikke krav på standardkompensasjon dersom:

- Du blir informert om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid.
- Du blir informert om innstillingen mellom to uker og sju dager før planlagt avgangstid, og tilbys omruting slik at du kan reise høyst to timer før planlagt avgangstid og ankomme endelig bestemmelsessted senest fire timer etter planlagt ankomsttid.
- Du blir informert om innstillingen mindre enn sju dager før planlagt avgangstid og du tilbys omruting slik at du kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme endelig bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid.

Dersom du har krav på standardkompensasjon, bestemmes beløpet ut fra følgende satser:

- 250 euro for alle flyginger opptil 1500 km.
- 400 euro for alle flyginger innenfor EU- og EØS-landene på mer enn 1500 km og for alle øvrige flyginger på mellom 1500 og 3500 km.
- 600 euro for alle øvrige flyginger.

Hvis du tilbys plass på et annet fly, kan du fortsatt ha krav på kompensasjon.

Standardkompensasjon reduseres med 50 prosent dersom det ikke er så stor forskjell mellom ny ankomsttid og ankomsttiden på flygingen du opprinnelig hadde.

Standardkompensasjonen reduseres (50%) hvis ny ankomsttid ikke er senere enn:

- 2 timer ved flygning opptil 1500 km.
- 3 timer ved flygning innenfor EØS på mer enn 1500 km og for alle øvrige flygninger på mellom 1500 og 3500 km.
- 4 timer for alle øvrige flygninger.

Dersom passasjeren kan dokumentere at de har lidt et økonomisk tap som er større enn den standardiserte kompensasjonen de får utbetalt, kan de også kreve erstatning for merkostnadene.

Dette forutsetter at årsaken til innstillingen ligger innenfor flyselskapets kontroll. I tillegg må det påførte økonomiske tapet være en sannsynlig følge av innstillingen.

Kravet om kompensasjon må rettes til flyselskapet.

Kilde: <https://luftfartstilsynet.no/passasjer/passasjerrettigheter>