



# Generelle betingelser for transport

af passagerer og bagage



Kære passager,

Disse generelle betingelser for transport gælder for alle flyvninger, eller dele af flyvninger, hvor KLM's flyselskabskode fremstår i flyselskabsfeltet på din billet, eller på den tilsvarende kupon, såvel som de andre situationer der angives i de generelle betingelser for transport.

Denne version blev sidst opdateret: d. 16. maj 2022. / Globalt

Vi ønsker dig en behagelig flyvning.

KLM Royal Dutch Airlines  
P.O. Box 7700  
1117 ZL Schiphol  
The Netherlands

## Indhold

<b>ARTIKEL 1: DEFINITIONER</b> .....	5
<b>ARTIKEL 2: ANVENDELSESOMRÅDE</b> .....	10
2.1 Generelle bestemmelser .....	10
2.2 Charter og Code Shares .....	10
2.3 Nødplan for langvarige forsinkelser på forplads .....	10
2.4 Lovgivningens forrang .....	10
<b>ARTIKEL 3: BILLETTER</b> .....	10
3.1 Generelle bestemmelser .....	10
3.2 Gyldighedsperiode.....	11
3.3 Force Majeure gjort gældende af en Passager.....	12
3.4 Flykuponrækkefølge og brugen af denne .....	12
3.5 Ændringer Anmodet af en Passager .....	13
3.6 Identifikation af Flyselskabet .....	13
<b>ARTIKEL 4: BILLETPRISER, GEBYRER, SKATTER OG AFGIFTER</b> .....	13
4.1 Billetpriiser .....	13
4.2 Gebyrer, afgifter, skatter og takster. ....	13
4.3 Udstedelsesgebyrer, der opkræves af Flyselskabet .....	14
4.4 Betalingsvaluta .....	14
<b>ARTIKEL 5: RESERVATIONER</b> .....	14
5.1 Generelle bestemmelser .....	14
5.2 Reservationskrav .....	14
5.3 Pladstildeling .....	14
5.4 Service om bord .....	15
5.5 Flytype .....	15
<b>ARTIKEL 6: PERSONLIGE DATA</b> .....	15
<b>ARTIKEL 7: SÆRLIG ASSISTANCE</b> .....	15
<b>ARTIKEL 8: CHECK-IN OG BOARDING</b> .....	16
<b>ARTIKEL 9: AFVISNING OG BEGRÆNSNING AF TRANSPORT</b> .....	16
<b>ARTIKEL 10: BAGAGE</b> .....	18
10.1 Generelle bestemmelser.....	18
10.1.1 Passagerens forpligtelser. ....	18
10.1.2 Forbudte artikler .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.1.3 Ret til at foretage kontrol .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.1.4 Ret til at afvise at transportere bagage.....	19
10.2 Check-in-bagage .....	19

10.2.1	Generelle bestemmelser.....	19
10.2.2	Tilladt bagagemængde .....	20
10.2.3	Erklæring om Særlig Interesse.....	20
10.2.4	Afhentning og udlevering af Bagage.....	21
10.3	Bagage, der ikke er Checket Ind .....	21
10.4	Dyr.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.4.1	Generelle bestemmelser.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.4.2	Dyr, der transporteres i Kabinen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.4.3	Kæledyr, der transporteres i Lastrummet .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ARTIKEL 11: TIDSPLANER .....</b>		<b>23</b>
<b>ARTIKEL 12: FORSINKELSER OG FLYAFLYSNINGER .....</b>		<b>23</b>
<b>ARTIKEL 13: AFVIST BOARDING OG NEDGRADERING .....</b>		<b>23</b>
<b>ARTIKEL 14: REFUNDERINGER.....</b>		<b>24</b>
<b>ARTIKEL 15: OPFØRSEL OMBORD PÅ FLYET .....</b>		<b>24</b>
<b>ARTIKEL 16: BESTEMMELSER FOR EKSTRA SERVICES .....</b>		<b>25</b>
<b>ARTIKEL 17: FLERE FLYSELSKABER EFTER HINANDEN .....</b>		<b>25</b>
<b>ARTIKEL 18: ADMINISTRATIVE FORMALITETER .....</b>		<b>26</b>
18.1	Generelle bestemmelser .....	26
18.2	Rejsedokumenter .....	26
18.3	Nægtelse af indrejse .....	26
18.4	Passagerers ansvar for bøder, tilbageholdelsesomkostninger, osv. ....	26
18.5	Toldkontrol .....	27
18.6	Sikkerhedskontrol .....	27
<b>ARTIKEL 19: ERSTATNINGSANSVAR .....</b>		<b>27</b>
19.1	Generelle bestemmelser .....	27
19.2	Gældende bestemmelser for internationale fly og indenrigsfly.....	28
19.2.1	Legemsbeskadigelse.....	28
19.2.2	Skade som følge af Forsinkelser og Aflysninger .....	29
19.2.3	Beskadigelse af Bagage .....	29
<b>ARTIKEL 20: TIDSBEGRÆNSNING FOR KRAV OG ERSTATNINGSSØGSMÅL.....</b>		<b>29</b>
20.1	Meddelelse om Krav om Bagage.....	30
20.2	Erstatningssøgsmål for Passagerer .....	30
20.3	Krav og Søgsmål skal fremsendes skriftligt .....	30

## ARTIKEL 1: DEFINITIONER

Inden for disse bestemmelser og bortset fra som anført ellers heri bruges følgende begreber med den nedenfor angivne betydning:

### **Faktisk flyselskab (eller Fungerende Flyselskab)**

betyder det flyselskab, der faktisk udfører flyvningen.

**Administrationsgebyrer** betyder opkrævede gebyrer, hvor det er relevant, hos Passageren af Flyselskabet og/eller dets Autoriserede Agent, såsom, men ikke begrænset til som vederlag for ændringen, ("Ændringsgebyrer"), genudstedelse ("Genudstedelsesgebyrer") eller ("Refusionsgebyrer") for en Billet. Passageren skal informeres af Flyselskabet om beløbet for de relevante Administrationsgebyrer inden afslutning af Reservationen.

**Aftalt Mellemlandingssted** betyder et planlagt stop foretaget af Flyselskabet, som ligger mellem Afgangstedet og Ankomststedet som anført i Tidsplanerne.

**Lufttransport (eller Luftrejse)** betyder transport af en Passager og dennes Bagage på et fly.

**Artikel** betyder en artikel i nærværende Generelle bestemmelser for Transport.

**Autoriseret Agent** betyder et individ eller en juridisk enhed med fuldmagt fra Flyselskabet til at repræsentere Flyselskabet i forbindelse med salg af Flybilletter på Flyselskabets rutenet eller på et andet Flyselskabs rutenet, hvis agenten har fuldmagt til det.

**Bagage** betyder både Check-in-bagage og Bagage, der Ikke Checkes Ind, medmindre andet er anført.

**Tilladt bagagemængde** betyder den maksimale tilladte bagagemængde (udtrykt i antal og/eller vægt og/eller dimensioner), evt. fastsat af Flyselskabet, samt hvormed hver Passager kan rejse, uanset om det sker til gengæld for betaling, afhængigt af bestemmelser for billetten.

**Bagagekvittering** betyder den del af Identifikationstalonen, der er udstedt til Passageren af Flyselskabet vedrørende Transporten af Check-in-bagage.

**Bagagemærke** betyder den del af Identifikationstalonen, som er placeret på Check-in-bagagen.

**Begunstiget** betyder Passageren eller enhver person, som kan kræve erstatning for eller på vegne af Passageren i overensstemmelse med gældende lov.

**Kabinebagage** (se Bagage, der ikke er checket ind)

**Flyselskab** betyder KLM og/eller et andet flyselskab, hvis Flyselskabskode fremgår på Billetten eller på en Tillægsbillet.

**Charteraftale** betyder den proces, hvormed det Flyselskab, som har indgået en transportaftale med Passageren ("Kontraherende Flyselskab") gav et andet flyselskab ("Faktisk Flyselskab") ansvaret for at udføre hele eller en del af Flytransporten i underentreprise. Det betyder også den proces, hvormed en anden part, som har indgået kontrakt med Passageren (fx en rejsearrangør), betror Flyselskabet at udføre hele eller en del af Lufttransporten i forbindelse med pakkerejser, pakkeferier og pakketure, herunder Direktiv 90/314/EØF. Det "Kontraherende flyselskab" er i

denne henseende befragteren eller rejsearrangøren, der som hovedansvarlig indgår en aftale om transport med Passageren eller en anden person.

**Charterbillet** betyder en billet, i elektronisk eller anden form, som er udstedt i henhold til en Charteraftale.

**Check-in-bagage** betyder Bagage, som Flyselskabet har taget imod, og for hvilken der er udstedt en Identifikationstalon.

**Check-in-frist** betyder den tidsfrist før hvilken Passagererne skal have ordnet deres check-in-formaliteter og have modtaget deres boardingkort, samt hvor relevant, Bagagekvittering skal have været udstedt ved check-in-skranke i overensstemmelse med Artikel 10.2

**Code Share** (se Code Share-flyvning)

**Code Share-flyvning** betyder en flyvning udført af et Flyselskab, som enten kan være det Flyselskab, som Passageren indgik en Transportaftale med ("Kontrahenten" eller et "Kontraherende Flyselskab") eller et andet flyselskab, som udfører flyvningen (det Faktiske flyselskab), hvormed Kontrahenten har forbundet sin Flyselskabskode.

**Forbindelsesbillet** betyder en billet, hvis udstedelse anses for nødvendig pga. det store antal Kuponer til en primær billet.

**Nødplan for langvarige forsinkelser på forplads**

betyder nødplan vedtaget af Flyselskabet i tilfælde af betydelig forsinkelse af flyet på forpladsen i en lufthavn i amerikansk territorium, som beskrevet af U.S. Department of Transportation (DOT).

**Kontrakt om Transport** betyder de til Billetten tilknyttede erklæringer og bestemmelser, identificeret som sådanne og omfattende disse Generelle bestemmelser for Transport samt meddelelser til Passagerer.

**Kontrahent eller kontraktmæssigt flyselskab** betyder det flyselskab, som Passageren har indgået en transportaftale med, og hvis flyselskabskode fremgår af billetten.

**Konvention** betyder, alt efter tilfældet:

- (a) Konventionen for sammenlægning af visse regler om international lufttransport, underskrevet i Warszawa den 12. oktober 1929.
- (b) Haag-protokollen af 28. september 1955, som var en ændring af Warszawa-konventionen.
- (c) Guadalajara-tillægskonventionen af 18. september 1961.
- (d) Montreal-protokol 1, 2 og 4 (1975), som var en ændring af Warszawa-konventionen.
- (e) En kombination af ovenfor nævnte Konventioner og Protokoller.
- (f) Konventionen for sammenlægning af visse regler om international lufttransport, underskrevet i Montreal den 28. maj 1999.

**Kupon** betyder en Flykupon eller en Elektronisk Kupon med navnet på den Passager, som skal foretage flyvningen, der er identificeret på kuponen.

**Skade** omfatter dødsfald, personskade på en Passager, forsinkelse, tab, delvist tab eller anden Skade, der opstår som følge af eller i forbindelse med Transport eller andre tilknyttede services udført af Flyselskabet.

**Dage** betyder kalenderdage, som omfatter alle ugens syv dage, dog således forstået, at man ved meddelelser ikke medregner den dag, hvor meddelelsen sendes, og således, at man ved bestemmelse af en Billets gyldighed ikke medregner den dag, hvor Billetten er udstedt, eller dagen for flyafgangen.

**Afvist Boarding** afvisning af en Passager til at foretage en flyvning, selvom Passageren er mødt op inden boarding i overensstemmelse med artikel 3, paragraf 2 af EF-forordning 261/2004, uden at denne boardingafvisning baseres på rimelige årsager, der har at gøre med årsager vedrørende helbred, sikkerhed eller tilstrækkelig rejsedokumentation.

**Flyelskabskode** betyder den, af IATA, udstedte kode, der identificerer hvert flyselskab, som er medlem af denne sammenslutning, og består af to eller flere alfabetiske, numeriske eller alfanumeriske tegn og er anført på Billetten.

**Elektronisk Kupon** betyder en elektronisk Flykupon eller et andet dokument, af samme værdi, som opbevares i digitalt format i Flyselskabets computerbaserede reservationssystemer.

**Elektronisk Billet** betyder den Billet, der gemmes af Flyselskabet eller på dets foranledning af et computerbaseret reservationssystem, og som er dokumenteret via Rejseoversigten (også kaldet Rejseplan og Kvittering), udstedt af Flyselskabet eller i dets navn, den elektroniske Flykupon eller et andet dokument, af samme værdi.

**Billetpriser** betyder billetpriser, takster, afgifter, omkostninger for en rejse, der opkræves Passageren for en specificeret reservationsklasse, for givne ruter, samt, hvor relevant, flyvninger og datoer og tilsvarende regler for billetpriser.

**Billetpris Eksklusive Skat** betyder den billetpris, der opkræves Passageren, eksklusive skatter og udstedelsesgebyrer.

**Billetpris Inklusive Skat** betyder Nettopris plus Skat.

**Flykupon** betyder den del af Billetten, hvor teksten "valid for carriage" fremgår, eller (for Elektroniske Billetter) den Elektroniske Kupon, som angiver nøjagtigt, hvilke punkter Passageren skal transporteres imellem.

**Force Majeure** betyder ekstraordinære og uforudsigelige omstændigheder, der er uden for kontrollen af det parti, der forårsager dem, og som ikke kunne være undgået, uanset hvor mange forholdsregler, der blev taget.

**General Conditions of Carriage (Betingelser for transport)** betyder disse generelle betingelser for transport.

#### **IATA (International Air Transport Association)**

står for International Air Transport Association (Den Internationale Luftfartssammenslutning), oprettet i april 1945 i Montreal, som har til formål at fremme udvikling af sikker, regelmæssig og økonomisk flytransport og at fremme flyservices og undersøge dertil relaterede problemer.

**Identifikationsformular** betyder et mærke (en tag) udstedt af Flyselskabet med det ene formål at identificere Check-in-bagage, og det inkluderer en talon, der er fastgjort til bagagen

("Bagagemærkat") og en talon, der udstedes til Passageren til identifikation af bagagen ("Bagage Check").

**Indenrigsflyvning** betyder en flyvning, hvor afgang- og ankomstbyen er i den samme Stat, inden for et territorium.

#### **International Air Transport Associations (IATA) Internationale Aftaler (IIA og MIA)**

betyder aftalerne mellem flyselskaber om flyselskabers ansvar, som blev underskrevet den 31. oktober 1995 i Kuala Lumpur (IIA) og den 3. april 1996 i Montreal (MIA), og som gælder for flyselskaber, der har været medlem af International Air Transport Association (se IATA) siden den 1. april 1997, og som falder ind under de internationale retskilders juridiske anvendelsesområde om flyselskabers erstatningsansvar nævnt under punkt (a) til (d) under "Konvention", som er defineret nedenfor.

**Internationalt Fly** betyder, som defineret i Konventionen, en flyvning, hvor Afgangsstedet og Ankomststedet og eventuelt Opholdsstedet er inden for minimum to Stater, som er parter i Konventionen, uagtet Aftalte Mellemlandingssteder eller flyskift, eller inden for en enkelt Stat, hvis der er planlagt en Mellemlanding i en anden Stat, uanset om den anden Stat er part i Konventionen.

**Udstedelsesgebyrer (eller billetgebyrer)** betyder opkrævede gebyrer, hvor dette er relevant, hos Passageren eller Flyselskabet eller dets Autoriserede agent til gengæld for udstedelse af en billet. Beløbet for nævnte gebyrer fastsættes ved udstedelsen af Billetten (Flyselskabet for den Autoriserede agent) som relevant. Udstedelsesgebyrerne, som opkræves af KLM, er tilgængelige hos Flyselskabet og på KLM's hjemmeside.

#### **Rejseplan og Kvittering (se Rejseoversigt)**

**KLM** betyder aktieselskabet Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. med hovedsæde i Holland og med sit vedtægtsmæssige hjemsted og hovedkontor i (1182 GP) Amstelveen, Holland, på Amsterdamseweg 55, registreret under nr. 33014286 i industri- og handelskammerets handelsregister, Amsterdam, Holland.

**KLM Hjemmeside** betyder hjemmesiden [www.klm.com](http://www.klm.com) .

**Pakkerejse** har samme betydning som "Pakke", som anført i Direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, pakkeferier og pakketure.

**Passager** betyder en person, bortset fra besætningsmedlemmer, der transporteres eller skal transporteres, og som er i besiddelse af en Billet.

**Passagerkupon** betyder den del af Billetten, udstedt af Flyselskabet eller i dets navn, der er markeret således, og som Passageren skal beholde.

**Bevægelseshæmmet Passager** betyder en person, hvis bevægelighed er nedsat i forbindelse med benyttelsen af transportmidler på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap, alder, eller som har nedsat funktionsevne af andre årsager, og hvis situation kræver særlig opmærksomhed og tilpasning efter personens behov af services, som alle Passagerer har adgang til.



**Kæledyr** betyder et kæledyr i kabinen eller lastrum, som rejser med en Passager, som enten er ejeren eller en person, der har ansvaret på vegne af ejeren på rejsen.

**Afgangssted** betyder det afgangspunkt, hvorfra rejsen oprindeligt starter som angivet på Billetten (f.eks. lufthavn, togstation eller et andet afgangspunkt angivet på Billetten).

**Ankomststed** betyder det ankomstpunkt, hvor passageren når frem til den endelige destination, som er angivet på Billetten (f.eks. lufthavn, togstation eller et andet ankomstpunkt angivet på Billetten).

**Reservation** betyder en anmodning om transport fra en Passager registreret af Flyselskabet eller dets Autoriserede agent.

**Tidsplaner eller Tidsindikatorer** betyder listen over afgangs- og ankomsttider for flyene som angivet i de tidsvejledninger, som Flyselskabet udgiver, eller som udgives under dets myndighed, eller som bringes til offentlighedens kundskab elektronisk.

**Tidsindikatorer** (se Tidsplaner)

**Særlige Betingelser** udgør en del af de Generelle Betingelser for Transport og henviser til yderligere regler i overensstemmelse med lokale love og regler for et specifikt land eller område. Disse betingelser offentliggøres af Flyselskabet på hjemmesiden for dette land eller region i afsnittet om Særlige Betingelser på siden med juridisk information.

**Erklæring om Særlig Interesse** betyder en erklæring, som Passageren kan fremsætte ved overdragelse af Bagage til check-in, som angiver en værdi, der er højere end den af Konventionen fastsatte erstatningsgrænse, mod betaling af et tillægsgebyr.

**Særlig Trækningsrettighed (SDR)** betyder Den Internationale Valutafonds (IMF) regningsenhed, hvis værdi jævnlige defineres af IMF på baggrund af listepriser for flere referencevalutaer.

**Stopovers** betyder de punkter, med undtagelse af Afgangsstedet og Ankomststedet, som er angivet på Billetten eller nævnt i Tidsplanerne som planlagte mellemlandingssteder i Passagerens rejseplan.

**Skatter** betyder gebyrer, skatter og afgifter, der pålægges af regeringer, en lufthavnsoperatør eller en anden myndighed, som defineret i Artikel 4 nedenfor.

**Billet** betyder et dokument, som kan være en Bagagekvittering eller en identifikationsformular til Check-in-bagage eller tilsvarende i papirløs form, herunder elektronisk, som er udstedt eller autoriseret af Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent. Billetten er bevis for Kontrakten om Transport, herunder Flykuponerne, Passagerkuponerne, meddelelser til Passagerer og inkorporerer disse Generelle bestemmelser for Transport.

**Rejseoversigt (eller også Rejseplan og Kvittering)** betyder et eller flere dokumenter, som Flyselskabet udsteder til Passageren, der bekræfter udstedelsen af en Elektronisk Billet med dennes navn, flyinformation og meddelelser til Passagerer.

**Bagage, der Ikke Checkes Ind, eller "Kabinebagage"**

betyder al Bagage, herunder personlige artikler, som ikke er Check-in-bagage. Denne Bagage, der

Ikke Checkes Ind, bliver hos Passageren.

## **ARTIKEL 2: ANVENDELSESOMRÅDE**

### **2.1 Generelle bestemmelser**

(a) Bortset fra som anført i paragraf 2.2 og Artikel 2.4 nedenfor gælder de Generelle bestemmelser for Transport for alle flyvninger, eller dele af flyvninger, hvor KLM's Flyselskabskode fremgår i rubrikken "Flyselskab" på Billetten eller på den tilsvarende Kupon.

(b) Disse Generelle bestemmelser for Transport gælder også for gratis transport eller transport til nedsat pris, medmindre andet er anført i Kontrakten om Transport eller i et andet kontrakt dokument, der forbinder KLM med Passageren.

(c) Al Transport er underlagt de Generelle bestemmelser for Transport og Flyselskabets gældende Billetpålysninger på tidspunktet for Passagerens reservation.

(d) Disse Generelle bestemmelser for Transport er udarbejdet i henhold til Montreal-konventionen af 28. maj 1999 og gældende europæisk lovgivning.

(e) Disse Generelle bestemmelser for Transport er tilgængelige hos KLM og dets Autoriserede agent og kan tilgås på KLM's hjemmeside.

### **2.2 Charter og Code Shares**

(a) Visse flyvninger tilvejebragt af Flyselskabet er underlagt en Charteraftale eller en Code Share-aftale.

(b) Passageren informeres om identiteten af det Faktiske flyselskab på det tidspunkt, hvor transportaftalen indgås. Efter indgåelsen af Transportaftalen, kan et andet Flyselskab end det, der er anført på Billetten, udføre den omtalte Lufttransport, og Passageren skal informeres om identiteten på det Faktiske flyselskab, når dette kendes. Passageren skal i alle tilfælde senest informeres under check-in, eller i tilfælde af en forbindelse uden forudgående check-in inden ombordstigning i overensstemmelse med gældende regler.

### **2.3 Nødplan for langvarige forsinkelser på forplads**

Nødplanen for langvarige forsinkelser på forplads, der gælder i USA, er for det Flyselskab, der faktisk udfører flyvningen (Faktisk flyselskab).

### **2.4 Lovgivningens forrang**

Disse Generelle bestemmelser for Transport gælder i den udstrækning, at de ikke strider imod gældende Konventioner, Regler, love og lovmæssige krav eller regler for offentlig orden, hvor disse love eller regler har forrang. Enhver ugyldiggørelse af en eller flere bestemmelser i disse Generelle bestemmelser for Transport har ingen indvirkning på gyldigheden af andre bestemmelser, bortset fra hvor Transportaftalen ikke fortsat kan finde anvendelse uden den bestemmelse, der er blevet erklæret ugyldig og uden virkning.

## **ARTIKEL 3: BILLETTER**

### **3.1 Generelle bestemmelser**

(a) Billetten dokumenterer, indtil det modsatte er bevist, eksistensen og indgåelsen af samt indholdet i Kontrakten om Transport mellem Flyselskabet og Passageren, hvis navn fremgår af Billetten.

(b) Transport ydes kun til den Passager, hvis navn fremgår af Billetten. Flyselskabet forbeholder sig ret til at kontrollere Passagerens legitimationspapirer. Passagerer skal derfor kunne give Flyselskabet bevis for deres identitet, samt identiteten for dem, de er ansvarlige for, på ethvert tidspunkt under rejsen.

(c) Billetter må ikke overføres, med forbehold for gældende lovgivning, navnlig regler og forskrifter vedrørende pakkerejser. Hvis en anden person end Passageren, hvis navn fremgår af Billetten, fremviser en Billet til Transport eller med henblik på at få en refundering, og Flyselskabet i god tro transporterer eller foretager en refundering til den person, som fremviser Billetten, og det senere fastlægges, at personen ikke er den Passager, hvis navn fremgår af Billetten, vil Flyselskabet ikke være forpligtet til at transportere Passageren eller yde refundering til Passageren, og Flyselskabet har ingen forpligtelse eller ansvar overfor Passageren.

(d) For visse Billetter, som sælges til specifikke priser, ydes der ingen eller kun delvis refundering. Det er Passagerens ansvar ved reservationen at konsultere gældende bestemmelser vedrørende brugen af Billetten, og om nødvendigt at tegne passende forsikring, alt efter tilfældet, med henblik på at dække tilknyttede risici.

(e) Eftersom Billetten er underlagt ufravigelige, formelle bestemmelser, vil Billetten altid tilhøre det udstedende Flyselskab.

(f) Bortset fra ved brug af Elektroniske Billetter har Passagerer kun krav på transport, hvis de kan fremvise en gyldig Billet med den Kupon, der svarer til den pågældende flyvning, og alle andre ubrugte Kuponer samt Passagerkuponen. Derudover er Billetter, som er ødelagt eller er blevet ændret af en anden end Flyselskabet eller en af dets Autoriserede Agenter, ikke gyldige til Transport. Når det gælder Elektroniske Billetter, har Passagerer kun krav på flytransport, hvis de kan dokumentere deres identitet og fremvise en gyldig Elektronisk Billet udstedt i deres navn.

(g) I det tilfælde, at Billetten (eller en del af den) mistes, eller der ikke kan fremvises en Billet med Passagerens Kupon og alle ubrugte Flykuponer, erstatter Flyselskabet på Passagerens anmodning hele Billetten eller en del af den. Erstatningen vil være i form af en nyligt udstedt Billet, forudsat at der på anmodningstidspunktet foreligger bevis for, at der var udstedt en gyldig Billet til de pågældende flyvninger. Flyselskaber, som genudsteder Billetten skal opkræve

Administrationsgebyrer hos Passageren for genudstedelse af Billetten, medmindre tabet eller skaden skyldtes uagtsomhed fra det udstedende Flyselskab eller dets Autoriserede Agent. Hvis der ikke tilvejebringes bevis fra Passageren om, at der var udstedt en gyldig Billet for de pågældende flyvninger, kan det Flyselskab, der genudsteder Billetten kræve, at Passageren betaler den fulde pris, inklusive skat, for den nye Billet. Denne betaling refunderes, når Flyselskabet har bevis for, at den mistede eller ødelagte Billet ikke blev brugt i løbet af Billettens gyldighedsperiode, eller hvis Passageren, inden for denne periode, finder den originale Billet og afleverer den til Flyselskabet, med forbehold for rimelige administrationsgebyrer som nævnt ovenfor.

(h) Det er Passagerens ansvar at træffe alle nødvendige foranstaltninger med henblik på at sikre, at Billetten ikke mistes eller stjæles.

(i) Hvis en passager drager fordel af en prisnedsættelse eller en pris, som er underlagt specifikke bestemmelser, skal Passageren til enhver tid under rejsen være i stand til overfor Flyselskabets funktionærer eller agenter at fremvise relevante, supplerende dokumenter, der dokumenterer tildelingen af denne specifikke pris og at dokumentere gyldigheden deraf. Undladelse heraf vil der blive foretaget en justering af prisen, som svarer til forskellen mellem prisen inklusive den oprindeligt betalte skat og billetten inklusive skat, som Passageren skulle have betalt, eller Passageren vil ikke få tilladelse til at gå ombord i flyet.

### **3.2 Gyldighedsperiode**

(a) Bortset fra som anført på Billetten eller i disse Generelle bestemmelser for Transport, og bortset fra Biletpriser, som påvirker en Bilets gyldighedsperiode, som anført på Billetten, er en Billet gyldig til Transport enten:

I ét år fra udstedelsesdatoen

I ét år fra brug af den første Kupon, forudsat at en sådan brug sker inden for ét år fra Billettens udstedelse.

(b) Hvis en Passager er, som er i besiddelse af en gyldig Billet, er forhindret i at rejse inden for Billettens gyldighedsperiode, udelukkende fordi Flyselskabet, når Passageren anmoder om en Reservation på et fly, ikke kan bekræfte Passagerens ønskede Reservation:

skal enten Billettens gyldighed forlænges til den første tilgængelige flyvning;  
eller Billettens pris inklusive Skat skal refunderes i henhold til bestemmelserne i Artikel 14 (Refunderinger) nedenfor;

eller Passageren skal acceptere en tilsvarende justering af prisen.

(c) Hvis en Passager efter påbegyndt rejse er forhindret i at fortsætte rejsen inden for Billettens gyldighedsperiode på grund af helbredsmæssige årsager, vil Flyselskabet forlænge Billettens gyldighed indtil den dato, hvor Passageren igen kan rejse, eller hvis det sker senere, indtil datoen for den første tilgængelige flyvning efter fremvisning af en relevant lægeerklæring med angivelse af de helbredsmæssige årsager, der forhindrede Passageren i at fortsætte sin rejse, og med forbehold for at disse helbredsmæssige årsager ikke var kendt, da Reservationen blev foretaget. Denne forlængelse starter først på det tidspunkt, hvor rejsen blev afbrudt, og er gyldig til Transport på den klasse, der oprindeligt er betalt for. Billettens gyldighed forlænges højst med tre måneder fra den dato, der er anført på lægeerklæringen. På samme måde og med forbehold for overholdelse af bestemmelserne for bevis ovenfor, kan Flyselskabet efter anmodning forlænge gyldigheden af Billetterne tilhørende den nærmeste familie, som ledsagede Passageren, da helbredsmæssige problemer gjorde, at Passageren måtte afbryde sin rejse.

(d) I tilfælde af en Passagers dødsfald under en rejse, kan Billetterne tilhørende de personer, der ledsager den afdøde Passager, efter skriftlig anmodning fra sådanne Passagerer ændres, enten ved at kravet om minimumsophold frafaldes, eller ved at Billetternes gyldighed forlænges. I tilfælde af dødsfald i den nærmeste familie til en Passager, som har påbegyndt sin rejse, kan gyldigheden af Passagerens Billet og Billetterne tilhørende dennes nærmeste familie, som rejser sammen med Passageren, ændres på samme måde. Enhver ændring nævnt ovenfor må kun laves efter modtagelse af en gyldig dødsattest. Den ovenfor nævnte forlængelse kan kun begynde ved det punkt, hvor rejsen blev afbrudt og vil være gyldig til transport i den klasse, som billetten inklusive skat er betalt for. Eventuel forlængelse kan ikke overskride femogfyrre (45) dage fra datoen for dødsfaldet.

### **3.3 Force Majeure gjort gældende af en Passager**

Hvis en Passager har en Billet, som beskrevet i Artikel 3.1 (d) ovenfor, som denne ikke har brugt helt eller delvist af årsager, der vedrører Force Majeure, skal Flyselskabet give Passageren en kreditkupon, der svarer til Billetprisen inklusive Skat for dennes ikke-refunderbare og/eller ikke ændringsberettigede billet, som er gyldig i et år til anvendelse til en efterfølgende rejse på Flyselskabets flyvninger, samt med forbehold af gældende Administrationsgebyrer, forudsat at Passageren så hurtigt som muligt oplyser Flyselskabet om årsagerne til Force Majeure og tilvejebringer bevis herfor.

### **3.4 Flykuponrækkefølge og brugen af denne**

Bemærk venligst, at afhængigt af din bopæl og/eller destination, gælder den nedenfor beskrevne politik muligvis ikke for nogle Passagerer, og andre regler kan gælde. Det er derfor vigtigt, at Passagerer konsulterer de "Særlige Betingelser", der er tilgængelige på KLM's hjemmeside for deres bopæl, som udgør en integreret del af disse Generelle Betingelser for Transport.

(a) Billetpriisen, inklusive skat, som er fastsat på grundlag af oplysningerne, de nævnte flyvedatoer og ruter på Billetten, svarer til et Afgangssted og et Destinationssted via et Stopover, som blev planlagt, da Billetten blev købt og er en integreret del af Kontrakten om Transport. Billetpriisen som gælder for Billettens udstedelsesdato, er kun gyldig for en Billet, der anvendes fuldt ud og i Kuponernes rækkefølge, for den anførte rejse og på de anførte datoer.

(b) Undtagen i tilfælde af Force Majeure vil enhver overtrædende brug af passageren (f.eks. hvis Passageren ikke bruger den første Kupon, eller hvis Kuponerne ikke bruges i den rækkefølge, de blev udstedt) resultere i betaling af et ekstra fastlagt gebyr ved check-in svarende til den følgende Kupon (fra 30 timer inden afgang) i callcentret, på et Billetkontor i byen eller i lufthavnen svarende til: 125 € for flyvninger på Economy Class inden for Europa og mellem Europa og Israel, 300 € for flyvninger på Business Class inden for Europa og mellem Europa og Israel, 500 € for interkontinentale flyvninger på Economy Class og 1500 € for interkontinentale flyvninger på Business Class (eller det tilsvarende beløb i den lokale valuta).

(c) Det ekstra gebyr vil ikke blive pålagt, hvis Passageren, efter at være kommet for sent til sin flyvning, kan bevise, at han/hun har brugt en ny billet på den samme rute udstedt inden for 24 timer efter afgang af flyvningen, der svarer til den ubrugte Kupon.

### **3.5 Ændringer Anmodet af en Passager**

Ændringer, som Passageren ønsker at foretage, er med forbehold af bestemmelserne for billetpriser, som vedrører billetten og til betalingen af gældende Administrationsomkostninger.

### **3.6 Identifikation af Flyselskabet**

Flyselskabets identifikation kan fremgå som en forkortelse på Billetten i form af dets Flyselskabskode (om anført i Artikel 1). Flyselskabets adresse anses for at være adressen på et af dets kontorer eller dets hjemsted.

## **ARTIKEL 4: BILLETPRISER, GEBYRER, SKATTER OG AFGIFTER**

### **4.1 Billetpriiser**

Medmindre andet er anført, gælder Billetpriiser udelukkende for Transport fra lufthavnen på Afgangsstedet til lufthavnen på Ankomststedet. Billetpriiser er eksklusive landtransport mellem lufthavne og mellem lufthavne og byterminaler. Billetpriisen beregnes i overensstemmelse med de gældende Billetpriiser på Reservationsdatoen, til en rejse på de datoer og for den rejseplan, der er anført på Billetten. Ændringer i rejseplanen eller af rejsedatoen kan have indflydelse på den gældende Billetpriis.

De gældende Billetpriiser er de priser, der er offentliggjort eller beregnet af Flyselskabet, i overensstemmelse med de gældende bestemmelser for Billetpriiser for de flyvninger, der er anført på Billetten fra Afgangsstedet til Ankomststedet, for den relevante rejseklasse på Billettens Reservationsdato.

Ved Reservationen skal Passageren oplyses om Billetpriisen inklusive skat og Udstedelsesgebyrer, samt den samlede Pris på billetten (bestående af Billetpriisen inklusive skat og Udstedelsesgebyrer).

### **4.2 Gebyrer, afgifter, skatter og takster**

Alle gebyrer, skatter, afgifter eller takster pålagt af regeringer, andre myndigheder, lufthavnsoperatøren eller af Flyselskabet skal betales af Passageren. Når Passagerer reserverer deres Billet, skal de, i det omfang, det er muligt, informeres om disse gebyrer, skatter, afgifter

eller takster, som i de fleste tilfælde fremgår særskilt på Billetten.

Disse gebyrer, skatter, afgifter eller takster kan pålægges eller forhøjes af en regering, anden myndighed eller en lufthavnsoperatør efter Reservation af Billetten. I det tilfælde skal Passageren betale det tilsvarende beløb. Omvendt, hvis gebyrerne, skatterne, afgifterne eller taksterne nedsættes eller ophæves, kan Passageren få beløbene refunderet eller annulleret. Så snart en Passager har betalt og modtaget en Billet, så vil førnævnte gebyrer, skatter og afgifter ikke blive opkrævet eller fratrukket.

#### **4.3 Udstedelsesgebyrer, der opkræves af Flyselskabet**

Passageren kan blive opkrævet Udstedelsesgebyrer som modydelse for udstedelse af en Billet. Udstedelsesgebyrer varierer afhængigt af rejsens type, Prisen og Billettens distributionskanal. Disse Udstedelsesgebyrer lægges til Prisen inklusive skat. Udstedelsesgebyrerne, som opkræves af Flyselskabet, hvor relevant, refunderes ikke, bortset fra hvis en Billet annulleres som følge af en fejl hos Flyselskabet.

Passageren informeres om beløbet for Udstedelsesgebyrer, som vil blive opkrævet af Flyselskabet, inden Reservationens afslutning.

De eventuelle Udstedelsesgebyrer, som opkræves af KLM, er tilgængelige hos Flyselskabet og på KLM's hjemmeside.

#### **4.4 Betalingsvaluta**

Billetpriser eksklusive skat, Skatter, Udstedelsesgebyrer og Administrationsgebyrer skal betales i den valuta, der anvendes i det land, hvor Billetten er købt, medmindre en anden valuta er angivet af Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent på købstidspunktet eller forinden (f.eks. fordi den lokale valuta ikke er konvertibel).

Flyselskabet kan desuden efter eget skøn acceptere betaling i en anden valuta.

### **ARTIKEL 5: RESERVATIONER**

#### **5.1 Generelle bestemmelser**

Reservationer vil kun blive bekræftet, når de er registreret i Flyselskabets computerbaserede reservationssystem. Flyselskabet skal på Passagerens anmodning tilvejebringe en bekræftelse af Reservationen.

#### **5.2 Reservationskrav**

Visse Billetpriser kan være underlagt bestemmelser, som begrænser eller ikke tillader ændring eller annullering af Reservationer. Hvis en Passager ikke har betalt hele det skyldige beløb for Billetten inden for den fastsatte betalingsfrist angivet af Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent, har Flyselskabet ret til at annullere Reservationen uden varsel og tildele pladsen til en anden Passager uden yderligere forpligtelse over for den relevante Passager, som ikke havde betalt og uden noget ansvar fra Flyselskabets side.

#### **5.3 Pladstildeling**

Flyselskabet vil inden for rimelighedens grænser bestræbe sig på at imødekomme pladsanmodninger, men kan ikke garantere, at Passageren kan få en bestemt plads, heller ikke selvom Reservationen er bekræftet for en bestemt plads. Flyselskabet forbeholder sig ret til at ændre pladstildelingen når som helst, selv efter boarding af flyet, af drifts- eller

sikkerhedsmæssige grunde, eller af Force Majeure-grunde.

#### **5.4 Service om bord**

Flyselskabet skal gøre alle rimelige bestræbelser på at opfylde Passagerernes krav vedrørende den service, der ydes om bord på flyet, især drikkevarer, særlige måltider, film, pladser osv.

Flyselskabet kan imidlertid ikke holdes ansvarligt, hvis det bliver nødvendigt i forbindelse med drift, sikkerhed eller årsager, der ligger uden for Flyselskabets kontrol, for ikke at tilvejebringe egnet service, selv hvis denne service blev bekræftet på tidspunktet for Reservationen.

#### **5.5 Flytype**

Den flytype, der er angivet til Passageren på tidspunktet for Billetreservationen, gives efterfølgende kun til information. Det kan af hensyn til sikkerhed og årsager, der ligger uden for Flyselskabets kontrol eller driftsbegrænsninger, blive nødvendigt, at Flyselskabet ændrer flytype uden ansvar.

### **ARTIKEL 6: PERSONLIGE DATA**

Alle Passagerers personlige data indsamles og behandles af KLM i overensstemmelse med KLM's [privatlivspolitik](#).

### **ARTIKEL 7: SÆRLIG ASSISTANCE**

**7.1** Transport af uledsagede børn, Bevægelseshæmmede Passagerer og personer med sygdomme eller andre personer, som kræver særlig assistance kan være underlagt særlige bestemmelser. I visse situationer må transporten kun udføres med forbehold af Flyselskabets forudgående samtykke. Flyselskabet forbeholder sig ret til at kræve en lægeattest med hensyn til særlige lægelige forhold. Accept af gravide kvinder til transport kan være underlagt forudgående aftale med Flyselskabet. De særlige forhold, der vedrører transport af Passagerer, som omtalt i nærværende Artikel 7.1 er tilgængelige fra Flyselskabet og dets Autoriserede Agenter efter anmodning og på KLM's hjemmeside.

Det er tilrådeligt, at Passagererne oplyser Flyselskabet om deres funktionsnedsættelse eller ethvert behov for særlig assistance, når Reservationen foretages. Hvis der bliver fremsat en anmodning om særlig assistance efter Reservation eller i overensstemmelse med de gældende regler, mindre end 48 timer inden afrejse, vil Flyselskabet gøre alt, hvad der er muligt for at opfylde anmodningen ifølge de gældende regler, idet der tages særligt hensyn til tidsrammen og den specifikke art af den anmodede assistance. Hvis Passageren, når denne checker ind eller går om bord, kræver særlig assistance, hvorom der ikke er fremsat en anmodning i god tid og i overensstemmelse med denne Artikel, har Flyselskabet ret til at afvise Passageren ifølge Artikel 9 (o).

**7.2** Hvis en Passager ønsker et særligt måltid, skal de forhøre sig om tilgængeligheden deraf ved foretagelse af Reservationen (og/eller ændring af en Reservation) eller inden for de tidsgrænser, der er offentliggjort af Flyselskaber til dette formål. I modsat fald kan Flyselskabet ikke garantere tilstedeværelsen af nævnte særlige måltid om bord på det omhandlede fly.

**7.3** Hvis en Passager har en baggrund med sygdom eller en specifik sygdomstilstand, som kan blive påvirket af rejse i en trykkabine, anbefales det, at Passageren konsulterer en læge inden en

flyvning, især en langdistance flyvning, samt tager alle nødvendige forholdsregler, så flyvningen kan finde sted uden nogen hændelser.

**7.4** Hvis Passageren undlader at oplyse Flyselskabet om en sindslidelse eller fysisk sygdom, eller reduceret funktionsdygtighed i betydningen i Artikel 7.1, og hvis Flyselskabet i forbindelse med denne tilstand omdirigerer flyet til et ikke-planlagt destinationssted, er Flyselskabet berettiget til at inddrive rimelige omkostninger for omdirigeringen og andre relaterede omkostninger hos Passageren, medmindre dette er et tilfælde af Force Majeure hos Passageren.

## **ARTIKEL 8: CHECK-IN OG BOARDING**

**8.1** Check-in-frister varierer fra den ene lufthavn til den anden. Det er vigtigt, at Passagerer overholder disse Check-in-frister for at lette rejsen og undgå, at deres Reservationer annulleres. Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent skal give Passagererne alle fornødne oplysninger om Check-in-fristen for deres første flyvning med Flyselskabet. Hvis Passagerens rejse omfatter efterfølgende flyvninger, er det Passagerens ansvar at kontrollere, om de er i besiddelse af al information vedrørende Check-in-frister for disse flyvninger.

**8.2** Passagererne skal møde op ved Flyselskabets check-in-skranke i tilstrækkelig god tid før flyvningen for at ordne alle nødvendige formaliteter for rejsen, og Passagererne skal under alle omstændigheder overholde Check-in fristen. Såfremt en Passager ikke overholder Check-in-fristen, eller hvis Passageren ikke fremviser alle dokumenter, der tillader dem at checke ind og derfor ikke vil være i stand til at rejse, kan Flyselskabet annullere Passagerens Reservation og den plads, der er reserveret til Passageren, uden at have yderligere forpligtelse over for den relevante Passager og uden ansvar på vegne af Flyselskabet.

**8.3** Passagererne skal være til stede ved boardinggaten inden det angivne tidspunkt for boarding oplyst ved check-in. Flyselskabet er berettiget til at annullere en Passagers Reservation og den plads, der er reserveret til Passageren, hvis Passageren ikke er til stede ved boardinggaten senest på det angivne tidspunkt for boarding, uden at have yderligere forpligtelse over for den relevante Passager og uden nogen form for ansvar for Flyselskabet.

**8.4** Flyselskabet er ikke på nogen måde ansvarlig, (herunder, uden begrænsning, ingen forpligtelse til at transportere eller betale en refundering), eller nogen form for erstatningspligt over for en Passager, som ikke har overholdt bestemmelserne i denne Artikel.

## **ARTIKEL 9: AFVISNING OG BEGRÆNSNING AF TRANSPORT**

Flyselskabet har ret til at afvise at transportere Passagerer og deres Bagage, hvis et eller flere af følgende forhold indtræffer eller sandsynligvis vil indtræffe:

(a) Flyselskabet vurderer efter et rimeligt skøn, at en sådan handling er nødvendig for at overholde gældende lovgivning, forordninger eller bekendtgørelser i en stat eller et land, der skal flyves fra, til eller over.

(b) Passageren har udtrykt sig på en sådan måde eller udvist en sådan adfærd, at der er (i) tvivl om sikkerheden, og/eller (ii) flyselskabet, dets besætning og/eller personale på jorden, dets fly/aktiver og/eller ejendom, dets serviceydelser (herunder ethvert loyalitetsprogram tilhørende flyselskabet) eller dets passagerer har lidt skade, enten direkte eller indirekte. En sådan tilkendegivelse eller adfærd omfatter brug af truende, groft eller krænkende sprog over for



jordpersonale eller besætningsmedlemmer og passagerer om at udsætte eller allerede have udsat en eller flere personer, gods eller selve flyet for fare, helbred og/eller hygiejnerisici (inklusive personer, der fremsætter falske bombetrusler).

(c) Passagerens fysiske eller psykiske tilstand, herunder hvis Passageren er påvirket af alkohol, narkotika eller medicin, kan skabe utilpashed, udgøre en fare eller risiko for ham/hende selv, de andre Passagerer, besætningsmedlemmer eller ejendom.

(d) Passageren er eller forekommer at være i ulovlig besiddelse af narkotika.

(e) Passageren har kompromitteret sikkerhed og/eller orden ved check-in til flyet eller, hvis der er tale om forbindelsesfly, under en tidligere flyvning, og Flyselskabet har grund til at tro, at en sådan opførsel kan gentage sig.

(f) Immigrations- og/eller toldmyndigheder og/eller en anden statslig myndighed har meddelt Flyselskabet (enten mundtligt eller skriftligt), at Passageren ikke har tilladelse til at rejse, og/eller Flyselskabet har meddelt Passageren (enten mundtligt eller skriftligt), at Flyselskabet ikke kan transportere Passageren på dennes flyrejser i en bestemt periode eller for altid. Dette omfatter situationer, hvor Flyselskabet har modtaget negativ rejseinformation vedrørende Passageren fra en sådan myndighed, f.eks. i tilfælde, hvor Passageren er mistænkt for (at have til hensigt) at smugle narkotika, og situationer, hvor myndighederne har meddelt Passageren skriftligt, at Flyselskabet ikke længere har pligt til at transportere Passageren på dets flyvninger.

(g) Flyselskabet har efter eget skøn besluttet ikke at transportere Passageren på sine fly i en bestemt periode som følge af Passagerens (kriminelle) dårlige opførsel over for Flyselskabet, dets besætning og/eller personale på jorden, dets fly/aktiver og/eller ejendom, dets ydelser (herunder ethvert loyalitetsprogram tilhørende Flyselskabet) eller dets Passagerer og har oplyst Passageren derom enten mundtligt eller skriftligt.

(h) Passageren har nægtet at gennemgå sikkerhedskontrollen, som anført især i Artikel 10.1.3 og 18.6 nedenfor, eller har nægtet at fremvise legitimation.

(i) Passageren er ikke i stand til at bevise, at han/hun er den person, der er anført i rubrikken "Passagernavn" på Billetten.

(j) Passageren (eller den person, der har betalt for Billetten) har ikke betalt den gældende Biletpris inklusive Skat og/eller alle gældende udstedelsesgebyrer og/eller Skatter.

(k) Passageren forekommer ikke at være i besiddelse af gyldige rejsedokumenter, forsøger eller har muligvis forsøgt at rejse ulovligt ind i et land, som han/hun eventuelt er på gennemrejse i, eller hvortil han/hun ikke har et gyldigt indrejsedokument, har destrueret rejsedokumenter under flyvningen, har nægtet Flyselskabet at tage kopier af dem, eller Passagerens rejsedokumenter er udløbet, er ufuldstændige i forhold til gældende regler eller forekommer at være falske eller på anden måde mistænkelige (f.eks. identitetstyveri, forfalskning eller efterligning af dokumenter).

(l) Den Bilet, der fremvises af Passageren:

- forekommer at være ugyldig eller
- er indhentet på ulovlig vis eller købt fra en anden organisation end Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent
- er opført som et stjålet eller mistet dokument
- er forfalsket eller forekommer at være en efterligning, falsk eller på anden måde mistænkelig eller
- indeholder en Flykupon, som er beskadiget eller er blevet ændret af andre end Flyselskabet eller dets Autoriserede Agent.

(m) Passageren nægter at betale et ekstra fast gebyr i overensstemmelse med bestemmelserne i Artikel 3.4 ovenfor.

- (n) Passageren nægter at betale et tillægsgebyr i overensstemmelse med bestemmelserne i Artikel 10 nedenfor.
- (o) Passageren har brug for særlig assistance ved check-in eller boarding, som han/hun ikke anmodede om ved Reservation af rejsen, eller i overensstemmelse med gældende regler mindst 48 timer før annonceret afgangstidspunkt i overensstemmelse med Artikel 7.1 og som Flyselskabet ikke med rimelighed kan yde.
- (p) Passageren har ikke efterlevet instruktioner og regler vedrørende sikkerhed og/eller helbred.
- (q) En Passager, som har fordel af en prisnedsættelse eller Billetpris, der er underlagt særlige bestemmelser, kan ikke tilvejebringe de understøttende dokumenter, der kræves til tildeling af den specifikke Billetpris og nægter at betale justeringen af Billetprisen, som anført i Artikel 3.1 (i). I tilfælde af (i), (k),(l), (m) og (n) ovenfor, vil Flyselskabet være berettiget til at annullere Passagerens Billet, I tilfælde af (f), (i) og (l) har Flyselskabet ret til at nægte refundering af Passagerens Billet, som anført i Artikel 14.4 (f), uden at Flyselskabet pådrager sig erstatningspligt som følge heraf.

## **ARTIKEL 10: BAGAGE**

### **10.1 Generelle bestemmelser**

#### **10.1.1 Passagerens forpligtelser**

- (a) Passagererne erklærer, at de har fuldt kendskab til indholdet af al deres Bagage.
- (b) Passagererne forpligter sig til ikke at efterlade deres Bagage uden opsyn fra det øjeblik de pakker den, og ikke at acceptere genstande fra andre Passagerer eller fra andre personer.
- (c) Passagererne forpligter sig til ikke at rejse med Bagage, der er blevet dem betroet af en tredjepart.
- (d) Passagererne rådes til ikke at inkludere forgængelige eller skrøbelige genstande i deres Bagage. Hvis Passagererne imidlertid inkluderer sådanne genstande i Bagagen, skal de sikre, at disse er korrekt og sikkert pakket og beskyttet i egnede beholdere for ikke at beskadige disse genstande, samt Bagage tilhørende andre Passagerer eller Flyselskabets fly.

#### **10.1.2 Forbudte genstande**

Passagerer må ikke pakke nogen af følgende genstande i deres bagage, for hvilke transport er forbudt eller begrænset af gældende regler samt den gældende lovgivning i ethvert afrejse-, ankomst-, eller transitland, som flyet flyver over, herunder især:

- (a) Genstande, som kan være til fare for flyet, personerne eller ejendom ombord, f.eks. de anførte artikler i reglerne for transport af farligt gods fra Organisationen for International Civil Luftfart (International Civil Aviation Organisation – ICAO) og Den Internationale Luftfartssammenslutning (International Air Transport Association – IATA) og i flyselskabets regler, alt efter tilfældet. Yderligere information kan rekvireres fra flyselskabet. Disse genstande omfatter, men er ikke begrænset til, asbest, sprængstoffer, komprimeret gas, brandnærende, radioaktive eller magnetiserede stoffer, brandbare stoffer, giftige eller ætsende stoffer og artikler, væsker eller andre stoffer, som kan udgøre en betydelig fare for helbred, sikkerhed eller ejendom under lufttransport.
- (b) Genstande, som af flyselskabet med rimelighed vurderes at være uegnede til transport på grund af deres vægt, mål, ubehagelige lugt, udformning eller skrøbelige eller letfordærlige art, som gør dem uegnede til transport, særligt på baggrund af den anvendte flytype. Information om disse genstande kan rekvireres på passagerens anmodning;
- (c) Andre skydevåben og anden ammunition end det, der bruges til jagt eller sport, som for at

blive accepteret som fragt eller check-in-bagage ikke må være ladet og skal være forsvarligt pakket og afsikret. Transport af ammunition er underlagt ICAO's og IATA's regler for transport af farligt gods som anført i paragraf (a) ovenfor;

(d) Produkter af animalsk oprindelse. Dette inkluderer (dele af) dyr, som er resultatet af jagt.

(e) Knive, stikvåben og aerosoler, der kan bruges som angrebs- eller forsvarsvåben, antikke våben, kopivåben, sværd, knive og andre våben af denne type. Denne type våben må under ingen omstændigheder transporteres i kabinen. De kan imidlertid accepteres som fragt eller check-in-bagage med forbehold for flyselskabets accept.

(f) Levende dyr, undtagen som anført i bestemmelserne i artikel 10.4.

Derudover kan yderligere information om forbudte artikler, som ikke må transporteres som bagage, der ikke checkes ind, herunder transport af væsker og geler samt spidse/kantede våben og skarpe genstande, værktøjer og lightere, indhentes fra flyselskabet og på KLM's hjemmeside.

### **10.1.3 Ret til at foretage kontrol**

Af sikkerhedsmæssige grunde, og/eller efter anmodning af myndighederne, kan passagererne blive bedt om at lade sig selv og/eller deres bagage undersøge eller scanne (med røntgen eller på anden vis). Hvis en passager ikke er til stede, kan vedkommendes bagage blive scannet, åbnet eller manuelt tjekket i passagerens fravær med henblik på at kontrollere, om den indeholder nogle af de genstande, som er anført i artikel 10.1.2 ovenfor. Hvis en passager nægter at imødekomme sådanne anmodninger, kan flyselskabet nægte at transportere passageren og dennes bagage. Hvis sådanne scanninger beskadiger bagagen og indholdet deri eller forårsager skade, er flyselskabet ikke erstatningspligtigt, med mindre skaden forårsages som følge af grov uagtsomhed eller forsætlig forsømmelse fra flyselskabets side.

### **10.1.4 Ret til at afvise at transportere bagage**

(a) Flyselskabet kan af sikkerhedsmæssige årsager afvise at transportere eller fortsætte med at transportere en Passagers Bagage, hvis den indeholder nogen af de genstande, som er anført i Artikel 10.1.2 ovenfor, eller hvis Passageren har undladt at overholde bestemmelserne i Artikel 10.1.1(a), (b) og (c). Flyselskabet har ingen forpligtelse til at tage imod afvist Bagage og/eller genstande.

(b) Flyselskabet kan især af sikkerhedsmæssige årsager, hygiejne og/eller driftsmæssige årsager afvise at transportere en genstand, som ikke egner sig til Lufttransport pga. mål, form, vægt, indhold, konfiguration eller art, eller afvise fortsat at transportere disse, hvis de skulle blive opdaget i løbet af en rejse. Flyselskabet har ingen forpligtelse til at tage imod afvist Bagage og/eller genstande.

(c) Flyselskabet kan afvise at transportere Bagage, hvis Passageren har afvist at betale for tillægsgebyr, som defineret i Artikel 10.2.2 (b). Flyselskabet har ingen forpligtelse til at tage imod afvist Bagage eller genstande.

(d) Flyselskabet kan ikke acceptere dyr, hvortil der ikke forefindes de dokumenter, der kræves ifølge gældende regler, som defineret i Artikel 10.4.

(e) Flyselskabet kan afvise at transportere Bagage i Lastrum, som ikke er overgivet af Passageren til Flyselskabet inden Check-in fristen i henhold til bestemmelserne i Artikel 10.2.1(a).

## **10.2 Check-in-bagage**

### **10.2.1 Generelle bestemmelser**

(a) Passageren skal aflevere Bagagen ved Flyselskabets check-in skranke eller ved selvbetjeningsafleveringsstedet til check-in inden Check-in fristen.

- (b) Så snart Passagererne har afleveret deres Bagage ved check-in, i henhold til ovennævnte bestemmelser, tager Flyselskabet denne i besiddelse og udsteder en Bagagekvittering til Passagererne for hvert stykke Bagage, der checkes ind.
- (c) Bagagen skal være påført Passagerernes navne.
- (d) Flyselskabet vil, så vidt det er muligt, prøve at sørge for, at Check-in-bagage transporteres på det samme fly som Passageren, medmindre Flyselskabet af drifts- eller sikkerhedsmæssige grunde beslutter, at den skal transporteres på et andet fly. I det tilfælde leverer Flyselskabet Bagagen til Passageren, medmindre gældende lovgivning kræver, at Passageren er til stede ved toldbehandlingen.
- (e) Check-in bagage skal kunne tåle almindelig behandling og beskytte indholdet.
- (f) Passageren rådes til ikke at lægge valuta, smykker, kunstværker, ædle metaller, sølvtøj, værdipapirer eller andre værdigenstande, briller eller kameraer, computere, elektronik- og/eller telekommunikationsudstyr eller -apparater, musikinstrumenter, pas og legitimationspapirer, nøgler, forretningsdokumenter, manuskripter eller skøder, hverken specifikke eller fungible osv. I denne forbindelse anføres det, at Flyselskabet i tilfælde af ødelæggelse, tab eller skade af Check-in bagage kun vil være ansvarligt i det omfang, der er anført i Konventionen og Artikel 19 i nærværende Generelle bestemmelser for Transport.
- (g) Med forbehold af gældende regler, rådes Passagererne til ikke at medbringe medicin i deres Check-in bagage.
- (h) Hvis Passageren afbryder sin rejse før tid, vil Passageren blive pålagt at betale et fast gebyr på 275 € i Amsterdam Schiphol Airport og i Charles de Gaulle (Paris) for at kunne få udleveret sin Check-in-bagage. Det førnævnte gælder ikke i tilfælde af Force Majeure.

### **10.2.2 Tilladt bagagemængde**

- (a) Hvor det er relevant i henhold til billetbestemmelserne, svarer den tilladte bagagemængde til transport i lastrum af en mængde bagage pr. Passager, som er begrænset i antal og/eller vægt og/eller mål, fastsat på grundlag af destinationen og den betalte Billetpris, som fremgår af Billetten
- (b) Passagererne kan rejse med Check-in bagage, som overstiger den tilladte bagagemængde med forbehold af betaling af et tillægsgebyr. Bestemmelserne vedrørende dette tillægsgebyr er tilgængelige hos Flyselskabet og dets Autoriserede Agenter og på KLM's hjemmeside.
- (c) Check-in bagage må i ingen tilfælde overstige det maksimale antal pr. Passager. Information vedrørende dette maksimale antal er tilgængelig hos Flyselskabet og dets Autoriserede Agenter og på KLM's hjemmeside.
- (d) Passagererne kan indhente al relevant information om eventuel gældende tilladt bagagemængde hos Flyselskabet eller dets Autoriserede Agenter og på KLM's hjemmeside.

### **10.2.3 Erklæring om Særlig Interesse**

- (a) For al Check-in-bagage med en værdi, der overstiger erstatningsgrænserne i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse som defineret i Konventionen, kan Passagerer enten købe forsikring forud for rejsen eller afgive en Erklæring om Særlig Interesse begrænset til et vist beløb, når de afleverer Bagagen til Flyselskabet. I det tilfælde skal Passageren betale et tillægsgebyr, som oplyses på anmodning. Erstatning udbetales i henhold til bestemmelserne i Artikel 19.
- (b) Flyselskabet forbeholder sig ret til at verificere nøjagtigheden af den opgivne værdi i forhold til værdien af Bagagen og indholdet deri.
- (c) Alle Erklæringer om Særlig Interesse skal foretages af Passageren til Flyselskabet inden Check-

in-fristen. Flyselskabet kan afvise enhver Erklæring om Særlig Interesse, hvis en Passager ikke overholder den af Flyselskabet førnævnte tidsfrist for afgivelse af en sådan erklæring. Flyselskabet har også mulighed for at lægge loft på størrelsen af erklæringerne. Flyselskabet forbeholder sig ligeledes ret til at bevise, i tilfælde af beskadigelse, at det opgivne beløb var højere end Passagerens faktiske interesse på leveringstidspunktet.

(d) Passagerer kan indhente alle relevante oplysninger vedrørende denne Erklæring om Særlig Interesse og tillægsgebyret, som er anført i Artikel 10.2.3 ovenfor, hos Flyselskabet.

#### **10.2.4 Afhentning og udlevering af Bagage**

(a) Med forbehold for bestemmelserne i Artikel 10.2.1 (d) er det Passagerernes ansvar at afhente deres Check-in bagage, så snart den er tilgængelig på Ankomststedet eller Opholdsstedet. Hvis Passagererne ikke afhenter deres Bagage inden for tre måneder efter, at Bagagen blev gjort tilgængelig for dem, kan Flyselskabet fjerne den uden at have noget som helst ansvar over for Passageren.

(b) Kun ihændeleveren af Bagagekvitteringen eller Bagageidentifikationsdokumentet må afhente Check-in bagagen.

(c) Hvis en person, som kræver Bagagen udleveret, ikke kan fremvise Bagagekvitteringen, vil Flyselskabet kun udlevere Bagagen til en sådan person, hvis han/hun på tilfredsstillende måde kan bevise sin ejendomsret til Bagagen.

(d) Hvis ihændeleveren af Bagagekvitteringen tager imod Bagagen uden reklamation på leveringstidspunktet, betragtes det som umiddelbart bevis på, at Bagagen er leveret i god stand og i overensstemmelse med Kontrakten om Transport (med forbehold af bevis på det modsatte fra Passageren).

(e) For afhentning af Check-in bagage i tilfælde af for tidlig afbrydelse af rejsen, finder bestemmelserne i Artikel 10.2.1 (h) anvendelse.

#### **10.3 Bagage, der ikke er Checket Ind**

(a) Alle Billetter tillader transport i kabinen af en mængde Bagage, der ikke Checkes Ind, som er begrænset af antal og/eller vægt og/eller mål. Hvis disse oplysninger ikke er anført over for Passageren, vil et enkelt stykke Bagage, der ikke er Checket ind, blive godkendt, og Bagage, der ikke er Checket Ind, skal kunne placeres under sædet foran Passagererne eller i et bagagerum. Hvis Flyselskabet bliver nødt til at checke Bagage ind i lastrummet som følge af Passagerens undladelse af at overholde ovennævnte bestemmelser, kan Passageren, hvor det er relevant, blive opkrævet betaling af et tillægsgebyr, som anført i Artikel 10.2.2 (b). Visse typer Bagage, som Passagerer ønsker at tage med i kabinen, kan når som helst af sikkerhedsmæssige og driftsmæssige årsager forud for flyafgangen, blive afvist som Kabinebagage og vil blive betragtet og behandlet som Check-in-bagage.

(b) Bagage/artikler, som Passagerer ikke ønsker at transportere i lastrummet (f.eks. skrøbelige musikinstrumenter eller andet), og som ikke opfylder bestemmelserne i Artikel 10.3 (a) ovenfor (større mål og/eller vægt), vil kun blive accepteret som kabinebagage, hvis Flyselskabet er blevet rettidigt informeret derom på forhånd og har givet tilladelse. I dette tilfælde kan transporten af Bagagen blive pålagt et gebyr i overensstemmelse med Flyselskabets bestemmelser for billetpris, som kan indhentes hos Flyselskabet.

(c) Passagererne er ansvarlige for personlige ejendele og Bagage, der ikke er Checket ind, som de tager med ind i kabinen. I tilfælde af ødelæggelse, tyveri, tab eller skade af personlige ejendele og Bagage, der ikke er Checket ind, kan Flyselskabet kun blive anset for ansvarligt, hvis forseelsen kan bevises at være Flyselskabet eller dets funktionærers eller agenters skyld. Den anførte

erstatningspligt er begrænset til det beløb, der er anført i Artikel 19 i nærværende Generelle bestemmelser for Transport.

## **10.4 Dyr**

### **10.4.1 Generelle bestemmelser**

- (a) Kun katte og hunde har tilladelse til at rejse som et kæledyr i kabinen eller lastrummet.
- (b) Transport af dyr, der rejser med Passagerer er underlagt Flyselskabets forudgående og udtrykkelige accept.
- (c) Antallet af dyr, der kan transporteres, er begrænset pr. flyvning og pr. passager.
- (d) I overensstemmelse med gældende regler er transport af visse kategorier af dyr forbudt. Information vedrørende disse kategorier er tilgængelig efter anmodning hos flyselskabet og dets autoriserede agent og på KLM's hjemmeside.
- (e) Passagerer skal kunne tilvejebringe alle gyldige dokumenter vedrørende deres dyr, som kræves af myndighederne i afrejse-, ankomst- eller gennemrejselandet, herunder især pas, sundheds- og vaccinationscertifikater og indrejse- eller gennemrejsetilladelser. Flyselskabet transporterer ikke dyr, som ikke har de nødvendige dokumenter.
- (f) Afhængigt af destinationen kan transport af dyr være underlagt bestemmelser, særligt alder, vægt og sundhedseftersyn, som passageren kan indhente fra flyselskabet.
- (g) Dyret og dets transportkasse er ikke inkluderet i den tilladte bagagemængde; passageren skal betale et tillægsgebyr, og bestemmelserne herfor er tilgængelige hos flyselskabet.
- (h) Førerhunde, servicedyr og, hvis relevant, deres bure, som ledsager bevægelsehæmmede passagerer, vil blive transporteret gratis ud over gældende tilladte bagagemængde, i overensstemmelse med flyselskabets regler, som er tilgængelige efter anmodning.
- (i) I tilfælde af svindel eller fravær eller ugyldighed af de påkrævede dokumenter, eller hvis transportkassen, som er beregnet til transport af dyret, ikke overholder bestemmelserne i artikel 10.4.3, påtager flyselskabet sig intet ansvar for skade, tab, forsinkelse, sygdom eller død for transporterede dyr (i tilfælde af, at dyret nægtes adgang til eller passage gennem et land, stat eller område), som følge af disse undladelser, med mindre dette udelukkende forårsages af flyselskabets grove uagtsomhed eller bevidste uredelighed. Passagerer, der rejser med dyr, og som undlader at overholde gældende regler, skal refundere flyselskabet for alle påløbne bøder, tab, erstatning og alle omkostninger og skader som følge af en sådan situation. Flyselskabet er til enhver tid berettiget til at fastsætte yderligere bestemmelser, som det efter eget skøn anser for relevante.
- (j) Passagerer kan indhente alle relevante oplysninger vedrørende transport af dyr og især tillægsgebyret anført i artikel 10.4.1 (g) ovenfor fra flyselskabet og dets autoriserede agent og på KLM's hjemmeside.

### **10.4.2 Katte og hunde, der transporteres i kabinen**

- (a) Kæledyr og deres bure vil under ingen omstændighed blive accepteret i kabinen, hvis de overskrider den af flyselskabet fastsatte vægt. Information vedrørende den maksimale vægt er tilgængelig efter anmodning hos flyselskabet og dets autoriserede agent og på KLM's hjemmeside.
- (b) Kæledyr skal være anbragt i en transportkasse, der er udformet til dette formål, som er lukket og helt omslutter dyret, samt hvori dyret kan stå op, vende sig og trække vejret let og frit.
- (c) Passagerer forpligter sig til ikke at tage kæledyr, heller ikke delvist, ud af deres transportkasser under hele flyvningens varighed.

### **10.4.3 Katte og hunde, der transporteres i lastrummet**

Kæledyr skal placeres i et transportbur af fiberglas eller hård plast, der er godkendt af IATA (International Air Transport Association).

## **ARTIKEL 11: TIDSPLANER**

**11.1** Flyvninger og Flytidsplaner anført i Tidsindikatorerne er ikke på nogen måde bindende og har derfor ingen kontraktmæssig værdi. De har udelukkende til formål at informere Passagerer om Flyselskabets flyvninger. Disse Tidsindikatorer er ikke definitive og kan ændres efter offentliggørelse.

**11.2** På den anden side anses Flytidsplaner, som er trykt på Billetten, med forbehold af ændringer som følge af årsager, der er uden for Flyselskabets kontrol, for at være en integreret del af Kontrakten om Transport.

**11.3** I tilfælde af en ændring af Tidsindikatorerne vil Passageren blive informeret via brug af kontaktoplysningerne, der blev givet, da reservationen blev lavet. Det er Passagerens ansvar at tilvejebringe Flyselskabet med kontaktoplysninger, så de kan blive kontaktet i tilfælde af en ændring af de planlagte flyvninger, som de fremgår på Billetten. I tilfælde af en ændring af Tidsindikatorerne og at Passageren beslutter sig ikke at Transportere, så kan Passageren anmode om en refundering som anført i Artikel 14.

## **ARTIKEL 12: FORSINKELSER OG FLYAFLYSNINGER**

**12.1** Flyselskabet vil træffe alle foranstaltninger inden for rimelighedens grænser, for at undgå forsinkelser i Transporten af Passageren og dennes Bagage. For at forhindre flyaflysninger eller forsinkelser kan Flyselskabet arrangere, at en rejse, på selskabets vegne, foretages af et andet Flyselskab og/eller fly og/eller med et andet transportmiddel.

**12.2** I tilfælde af en aflysning af en flyvning eller forsinkelse, vil Flyselskabet implementere alle bestemmelser i de relevante regler. Oplysninger vedrørende passagerernes rettigheder i tilfælde af forsinkelser og aflysninger er tilgængelige hos Flyselskabet og dets Autoriserede Agenter, samt på KLM's hjemmeside.

## **ARTIKEL 13: AFVIST BOARDING OG NEDGRADERING**

**13.1** I tilfælde af at Flyselskabet beslutter at afvise Passageren i forbindelse med boarding af flyet, som følge af overbooking eller andre årsager med det resultat, at Flyselskabet ikke kan tilbyde Passageren en plads, selv om Passageren har en gyldig Billet og er ankommet til check-in og boarding i overensstemmelse med de påkrævede tidspunkter og bestemmelser, skal Flyselskabet yde Passageren den kompensation, der er tilsikret af relevante gældende regler.

**13.2** Hvis Passageren placeres i en lavere klasse, end den Billetten blev købt til, skal Flyselskabet refundere forskellen i Billetpris i henhold til bestemmelserne, der er anført i de relevante gældende regler. Oplysninger vedrørende passagerens rettigheder i tilfælde af Afvist Boarding og nedgradering er tilgængelige hos Flyselskabet og dets Autoriserede Agenter og på KLM's hjemmeside.

## **ARTIKEL 14: REFUNDERINGER**

**14.1** Hel eller delvis refundering af en Billet finder sted i overensstemmelse med bestemmelserne, der er anført i Artikel 14 i overensstemmelse med Billettens prisbestemmelser og alle forhold i forbindelse med de relevante gældende regler. Hvis du aflyser din flyvning(er) og har en ikke-refunderbar billet, kan du anmode om refundering af de ubrugte lufthavnsskatter. Men med en ikke-refunderbar billet refunderes internationale tillægsgebyrer opkrævet af flyselskabet ikke. Reservationsgebyret, genudstedelsesgebyret og tillægsgebyrer for betaling refunderes ikke, uanset billetbestemmelserne. I tilfælde af Force Majeure gjort gældende af en Passager, se artikel 3.3.

**14.2** En refundering vil, hvis den er godkendt ifølge Billettens prisbestemmelser, blive betalt på grundlag af Billetprisen inklusive skat, som er betalt for Billetten.

**14.3** Anmodning om refundering af en Billet skal fremsendes til Billettens udsteder (Flyselskabet eller Autoriseret agent, som relevant).

**14.4** 14.4 refundering:

(a) For en Billet, hvis anmodningen fremsættes efter udløb af Billettens gyldighedsperiode.

(b) For en Billet, som forevises Flyselskabet eller myndighederne i et land, der opfylder de lovgivningsmæssige krav til besiddelse af en Billet, som gør Passageren i stand til at forlade landet, medmindre Passageren på tilfredsstillende måde kan dokumentere, at denne har tilladelse til at være i landet, eller at denne vil rejse derfra med et andet Flyselskab eller benytte et andet transportmiddel.

(c) For en Billet, hvis ihændeleveren ikke har indrejsetilladelse fra myndighederne på Ankomststedet, det Aftalte Mellemlandingssted eller Opholdsstedet, og hvis Passageren af denne årsag er blevet sendt tilbage til boardingstedet eller til en anden destination.

(d) For en stjålen, falsk eller forfalsket Billet.

(e) For Passagerer, som ikke overholdt bestemmelserne, som anført i Artikel 8.

(f) For Passagerer, som nægtes boarding af Flyselskabet iht. Artikel 9 (f), (j) og (l).

**14.5** Refunderinger er underlagt gældende regler i det land, hvor Billetten oprindeligt blev købt, og/eller gældende love og regler i det land, hvor refunderingen skal foretages.

## **ARTIKEL 15: OPFØRSEL OMBORD PÅ FLYET**

**15.1** Ombord på flyet må Passagerer ikke opføre sig på en måde, der vil obstruere, true eller være til fare for en eller flere personer, ejendele eller flyet. Passagerer må ikke forhindre personalet i at udføre deres pligter, og de skal følge personalets instruktioner og anbefalinger af hensyn til flysikkerheden, til uproblematisk gennemførelse af flyvningen og i forhold til passagerens komfort.

**15.2** Af sikkerhedshensyn kan Flyselskabet forhindre eller begrænse brugen af elektroniske enheder ombord, f.eks. mobiltelefoner, bærbare computere, bærbare optagere, bærbare radioer, elektroniske spil eller transmitterende enheder, samt alle radiostyrede spil og walkie-talkies, bortset fra høreapparater og pacemakere.

**15.3** Rygning (herunder almindelige cigaretter, elektroniske eller andre kunstige former for rygning) er strengt forbudt ombord på flyet.



**15.4** Flyselskabet kan begrænse eller forbyde indtagelse af alkohol ombord på flyet. Det er forbudt at indtage enhver form for alkoholiske drikke, der medbringes ombord på flyet af Passagererne eller indtagelse af toldfri produkter, der købes ombord på flyet.

**15.5** Optagelse af videoer og/eller fotografering af andet end personlige videoer og fotografier er forbudt ombord på flyet.

**15.6** Hvis en Passager ikke overholder bestemmelserne i denne Artikel, må Flyselskabet træffe alle nødvendige, behørigt og rimelige foranstaltninger, ifølge lovgivningsmæssige bestemmelser for at forhindre, at den slags opførsel fortsætter. Til dette formål må flyselskabet anvende frihedsbegrænsende foranstaltninger, sætte passageren af på en hvilken som helst del af flyvningen, når som helst nægte fortsat transport af Passageren og/eller anmelde Passageren til de lokale myndigheder.

**15.7** Hvis en Passager ikke overholder bestemmelserne i denne Artikel (og bestemmelserne i Artikel 9 om afvisning og begrænsning af transport) eller begår en kriminel eller forkastelig handling på et fly, forbeholder Flyselskabet sig ret til at lægge sag an mod denne Passager og kræve erstatning.

**15.8** Hvis Flyselskabet på grund af en Passagers opførsel omdirigerer flyet til en ikke-planlagt destination, skal Passageren betale Flyselskabet den rimelige omkostning for denne omdirigering.

## **ARTIKEL 16: BESTEMMELSER FOR EKSTRA SERVICES**

**16.1** Hvis Flyselskabet inden for Kontrakten om Transport og inden for den gældende lov, indvilliger i at yde ekstra services ud over lufttransport, eller hvis flyselskabet udsteder en billet eller et værdibevis til transport eller andre services, f.eks. hotelreservationer eller biludlejning, gør Flyselskabet kun dette som agent i en tredjeparts navn og på dennes vegne (medmindre noget andet udtrykkeligt aftales), og er ikke Passagerens modpart for disse services. Bestemmelser for transport eller salg for tredjepartens aktiviteter gælder.

**16.2** Hvis Flyselskabet tilbyder Passageren transport til lands eller til vands (tog/bus/båd osv.) fungerer Flyselskabet kun som agent på vegne af en tredjepart og i dennes navn, også selv om en sådan transport identificeres under Flyselskabets kode. Der kan gælde andre erstatningssystemer for nævnte transport til lands eller vands. Bestemmelser for transport og erstatningssystemerne er tilgængelige efter anmodning fra den part, der tilvejebringer land/vandtransporten. Flyselskabet er ikke erstatningsansvarlige for Skader på passagererne og deres bagage under transport med tog, vej- eller vandtransport.

## **ARTIKEL 17: FLERE FLYSELSKABER EFTER HINANDEN**

**17.1** Flytransport, der udføres af flere flyselskaber efter hinanden på samme Billet eller en Tillægsbillet anses for at udgøre en og samme driftsfunktion, når det gælder anvendelse af Konventionen på transporten.

**17.2** Hvis Flyselskabet har udstedt Billetten eller er det Flyselskab, der er angivet først på Billetten eller på en Tillægsbillet, der er udstedt for efterfølgende Transport, er Flyselskabet ikke ansvarlig

for de dele af rejsen, der udføres af andre flyselskaber, bortset fra som angivet i paragraf 3 nedenfor.

**17.3** I tilfælde af ødelæggelse, tab, forsinkelse eller beskadigelse af Check-in-bagage, kan Passagerer eller deres begunstigede rejse et krav over for det Flyselskab, der udførte den transport, på hvilken ødelæggelsen, tabet, forsinkelsen eller beskadigelsen skete. Passagerer kan også rejse et krav over for det første og det sidste Flyselskab.

## **ARTIKEL 18: ADMINISTRATIVE FORMALITETER**

### **18.1 Generelle bestemmelser**

(a) Passagerer er ansvarlige for, og forpligtet til, at skaffe alle de specifikke dokumenter, visa og tilladelser, der kræves til deres rejse, og hvor det er relevant for deres mindreårige børn og/eller passagerer, som de er ansvarlig for og/eller for dyr, der rejser med dem, og skal endvidere overholde alle lovbestemmelser (love, regler, beslutninger, krav og bestemmelser) i afgang-, ankomst- og transitstaterne samt Flyselskabets regler i forbindelse hermed.

(b) Flyselskabet er ikke erstatningsansvarlig for

følger for Passagerer, hvis disse ikke overholder de forpligtelser, der er beskrevet i Artikel 18.1 (a).

### **18.2 Rejsedokumenter**

(a) Passagerer skal fremvise de indrejse-, udrejse og transitdokumenter samt helbredsdokumenter og andre dokumenter, der kræves ifølge de gældende regler (love, regler, beslutninger, krav og bestemmelser) i afgang-, ankomst- og transitstaterne. Passagererne skal desuden give Flyselskabet og/eller tillade, at flyselskabet tager en kopi af de nævnte dokumenter, hvis det er nødvendigt, eller registrerer oplysningerne i disse dokumenter.

(b) Flyselskabet forbeholder sig i overensstemmelse med Artikel 9 ret til at nægte transport, hvis en Passager ikke overholder de gældende love og regler, eller hvis Flyselskabet er i tvivl om gyldigheden af de dokumenter, der fremvises, eller hvis Passageren ikke tillader Flyselskabet at tage og arkivere kopier af et hvilket som helst dokument eller på anden måde at registrere oplysninger i de relevante dokumenter.

(c) Flyselskabet er ikke erstatningsansvarlig for tab og omkostninger, som Passagerer, der ikke overholder bestemmelserne i denne Artikel, pådrager sig.

### **18.3 Nægtelse af indrejse**

Hvis en Passager nægtes indrejse i et område, skal Passageren betale alle de gebyrer eller bøder, Flyselskabet pålægges af de lokale myndigheder, samt prisen for transport inklusive skat, hvis Flyselskabet som følge af en myndighedsordre pålægges at returnere Passageren til hans/hendes afgangsområde eller et andet sted. Den pris, der er betalt for den købte Billet for transport til den destination, hvortil indrejse nægtes, refunderes ikke af Flyselskabet. Af hensyn til sikkerheden og god ro og orden kan kaptajnen og/eller det eskorterende politi opbevare de relevante rejsedokumenter for den Passager, der er i deres varetægt under flyvningen til afrejsestedet eller et andet sted.

### **18.4 Passagerers ansvar for bøder, tilbageholdelsesomkostninger, osv.**

Hvis Flyselskabet skal betale eller deponere en bøde eller et strafbeløb eller pådrager sig udgifter af nogen art på grund af Passagerens manglende overholdelse, uanset om den er tilsigtet eller utilsigtet, af den gældende lov i de relevante lande eller på grund af hans/hendes manglende

besiddelse af de nødvendige dokumenter eller fremvisning af ugyldige dokumenter, skal Passageren på Flyselskabets forlangende med det samme tilbagebetale de beløb, der er betalt eller deponeret på denne måde samt de udgifter Flyselskabet har pådraget sig. Til dette formål kan Flyselskabet bruge ethvert beløb, der er betalt for ikke-udført transport, eller ethvert beløb, der tilhører Passageren, og som Flyselskabet er i besiddelse af.

### **18.5 Toldkontrol**

(a) Passagerer kan blive bedt om at være til stede ved kontrol af deres Bagage (forsinket, checket ind eller ikke checket ind) på anmodning fra toldmyndighederne eller en hvilken som helst anden myndighed. Flyselskabet er ikke erstatningspligtigt for skader eller tab, som Passagerer, der ikke overholder denne bestemmelse, lider.

(b) Passagerer skal holde Flyselskabet skadefrit, hvis nogen handling, undladelse eller forsømmelse for deres del medfører tab for Flyselskabet, herunder, men ikke begrænset til, enhver manglende overholdelse af bestemmelserne i denne Artikel eller forhindring af flyselskabets mulighed for at inspicere deres Bagage.

### **18.6 Sikkerhedskontrol**

(a) Passagerer skal underkaste sig den sikkerhedskontrol, der kræves af myndighederne eller lufthavnsmyndighederne, samt den kontrol, der kræves af Flyselskabet.

(b) Flyselskabet kan ikke holdes erstatningsansvarlig for at afvise at transportere en Passager, hvis afvisningen er baseret på den rimelige betragtning, at afvisningen er begrundet af gældende lov, myndighedsregler og/eller relevante krav.

## **ARTIKEL 19: ERSTATNINGSANSVAR**

### **19.1 Generelle bestemmelser**

Flyselskabets ansvar afgøres af det Kontraherende Flyselskabs Generelle bestemmelser for transport, medmindre andet er anført og oplyst over for Passagererne. Hvis KLM er det Kontraktmæssige Flyselskab, finder nedenstående anvendelse:

**19.1.1** Flyselskabets ansvar for Transport, der udføres under disse Generelle bestemmelser for Transport, er underlagt de ansvarsregler, der er fastlagt i Montreal-konventionen den 28. maj 1999, og Regulativ (EU) nr. 889/2002 fra Europa-Parlamentet og Europarådet den 13. maj 2002, der er en rettelse af "Europarådets Regulativ (EU) nr. 2027/97 af den 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers ansvar i tilfælde af uheld ved transport af passagerer og deres bagage".

**19.1.2** Såfremt følgende bestemmelser ikke strider mod andre bestemmelser i disse Generelle bestemmelser for transport, og uanset om Konventionen kan anvendes, gælder følgende:

(a) Flyselskabets ansvar er begrænset til Skader, der er opstået under Flytransport, der er specificeret med Flyselskabets kode for flyet (Airline Designator Code) på Kuponen eller Billetten. Hvis Flyselskabet udsteder en Billet til en transportservice, der udføres af et andet flyselskab eller transportfirma, eller hvis Flyselskabet checker Bagage ind på vegne af et andet flyselskab, fungerer Flyselskabet kun som agent i det andet flyselskabs navn og på dets vegne. Reglerne om ansvar i forbindelse med efterfølgende transport er fastsat i Artikel 17.3.

(b) Flyselskabets ansvar kan ikke overstige beløbet for bevist direkte Skade, og Flyselskabet er ikke på nogen måde ansvarlig for følgeskader eller nogen form for ikke-kompensatorisk Skade.

(c) Flyselskabet er ikke ansvarlig for Skader, der skyldes Flyselskabets overholdelse af eventuelle lovbestemmelser eller -regler (love, regler, beslutninger, krav og bestemmelser) eller Passagerens manglende overholdelse af disse bestemmelser.

(d) Kontrakten om Transport, herunder disse Generelle bestemmelser for Transport og alle ansvars- og ekskluderingsreglerne eller –begrænsningerne heri, omfatter og begunstiger Flyselskabets Autoriserede Agenter, Flyselskabets Code Share-partnere, dets medarbejdere, dets agenter, dets repræsentanter, medarbejdere og ejeren af det fly, Flyselskabet bruger, samt denne ejers og disse agents ansatte, medarbejdere og repræsentanter. Det samlede erholdelige beløb fra disse personer må ikke overstige det erstatningspligtige beløb for Flyselskabet.

(e) Hvis Flyselskabet beviser, at Skaden helt eller delvis skyldes forsømmelse eller en anden forkert handling eller undladelse hos den person, der rejser krav om kompensation, eller hvis rettigheder han/hun varetager, eller på baggrund af hvis rettigheder en sådan person påberåber sig sin ret, skal Flyselskabet helt eller delvist fritages fra sit ansvar, hvis en sådan forsømmelse eller forkert handling eller undladelse forårsagede eller bidrog til Skaden. Denne paragraf gælder for alle ansvarsbestemmelser i disse bestemmelser for Transport, herunder af hensyn til klarhed Artikel 19.2.1.

(f) Bortset fra som udtrykkeligt angivet udgør ingen af disse bestemmelser en fraskrivelse af nogen ekskludering eller begrænsning af ansvar for Flyselskabet, ejeren af de fly, Flyselskabet bruger, dets ansatte, medarbejdere, funktionærer, agenter eller repræsentanter i overensstemmelse med Konventionen og obligatorisk og gældende lov.

## **19.2 Gældende bestemmelser for internationale fly og indenrigsfly**

### **19.2.1 Legemsbeskadigelse**

(a) Med forbehold af resten af denne Artikel 19.2.1 er Flyselskabet ansvarligt for den Skade, der opstår i forbindelse med en Passagers død eller legemsbeskadigelse, hvis det skyldes et uheld, der opstår ombord på flyet, i forbindelse med ombordstigningen på flyet, eller når Passageren forlader flyet, som dette er defineret i Montreal-konventionen.

(b) Flyselskabet er ikke ansvarligt for Skader i følgende tilfælde:

Ved transport af en Passager, hvis alder eller mentale eller fysiske tilstand medfører nogen risiko for passageren, er Flyselskabet ikke ansvarlig for personskader, f.eks. sygdom, kvæstelse, invaliditet eller død, eller for forværring af en sådan sygdom, kvæstelse eller invaliditet, hvis sådanne personskader udelukkende kan tilskrives en sådan tilstand.

(c) Ved skader, der opstår jævnfør Artikel 19.2.1 (a) og ikke overstiger 128.821 SDR for hver Passager, vil Flyselskabet ikke ekskludere eller begrænse sit ansvar. Flyselskabet er dog berettiget til at påberåbe sig Artikel 19.1.2 (e). Flyselskabet er ikke ansvarligt for skader jævnfør Artikel 19.2.1(a), hvis de for hver enkelt Passager overstiger 128.821 SDR, hvis Flyselskabet beviser, at:

(1) en sådan skade ikke skyldes Flyselskabets eller dets ansattes eller agents forsømmelse eller forkerte undladelseshandling, eller

(2) en sådan skade udelukkende skyldes forsømmelse eller forkerte undladelseshandling begået af ansøgeren, Passageren, hvis rettigheder udøves, eller hvorfra de udøvede rettigheder udspringer eller fra en tredjepart.

(d) Flyselskabet forbeholder alle rettigheder til retsmidler og substitution mod alle tredjeparter.

(e) I tilfælde af død eller legemsbeskadigelse som følge af en flyulykke som defineret i artikel 28 i Konventionen og i medfør af artikel 5 i Regulativ (EU) nr. 889/2002 fra Europa-Parlamentet og Europarådet den 13. maj 2002, der er en rettelse af Europarådets Regulativ (EU) nr. 2027/97 af den 19. oktober 1997, skal den relevante person, der omtales heri, modtage en forskudsbetaling, der sætter ham/hende i stand til at klare sine umiddelbare behov, idet denne forskudsbetaling skal være proportionel med den materielle skade, der er lidt. I tilfælde af død må denne forskudsbetaling ikke være mindre end et eurobeløb svarende til 16.000 SDR pr. Passager.

Afhængigt af gældende lov skal denne forskudsbetaling udbetales inden for 15 dage efter identifikationen af den Begunstigede.

I henhold til artikel 5 i Regulativ (EU) nr. 889/2002 af den 13. maj 2002 og artikel 28 i Montreal-konventionen af 28. maj 1999 udgør en sådan forskudsbetaling eller en eventuel tidlig betaling ikke nogen anerkendelse af ansvar og disse beløb kan modregnes i eventuelle beløb, som Flyselskabet senere skal betale.

Den nævnte forskudsbetaling kan ikke refunderes, medmindre den person, der modtog forskudsbetaling, ikke var den person, der var berettiget til compensation, eller da skaden blev forårsaget eller bidraget til som følge af forsømmelse eller skadesforvoldelse eller undladelse hos den person, der kræver compensation, eller den person, hvis rettigheder repræsenteres.

### **19.2.2 Skade som følge af Forsinkelser og Aflysninger**

(a) Flyselskabets ansvar for skader, der skyldes forsinkelse og/eller aflysning af lufttransport af Passagerer, skal være begrænset til 5.346 SDR pr. Passager.

(b) Flyselskabets ansvar i forbindelse med Skader, der forårsages af forsinkelse og/eller aflysning af lufttransporten af Bagage skal være begrænset til 1.288 SDR pr. Passager. For denne grænse gælder Artikel 19.2.3 (c).

(c) Uanset bestemmelserne i delparagrafferne (a) og (b) i denne Artikel, er Flyselskabet ikke ansvarligt for skader, der skyldes forsinkelse og/eller aflysning, hvis Flyselskabet beviser, at det og dets ansatte og agenter har truffet alle rimelige forholdsregler for at undgå Skaden, eller at det ikke var muligt for dem at træffe sådanne forholdsregler.

### **19.2.3 Beskadigelse af Bagage**

(a) I henhold til artikel 17 i Montreal-konventionen er Flyselskabet udelukkende ansvarlig for Skader, der skyldes tab af eller beskadigelse af Check-in-bagage, hvis den hændelse, der har forårsaget tabet eller beskadigelsen, er sket ombord på flyet eller i en periode, hvor Flyselskabet har haft Check-in-bagagen i sin varetægt.

(b) Ekskluderinger af Flyselskabets ansvar:

- Flyselskabet kan ikke holdes ansvarligt for Skader på Bagage, hvis denne Skade skyldes bagagens beskaffenhed eller kvalitet eller en allerede eksisterende defekt eller et allerede eksisterende problem ved Bagagen. Hvis Bagagen eller ejendele i bagagen medfører skade for en anden person eller for Flyselskabet, skal Passageren kompensere Flyselskabet for alle tab og omkostninger som følge deraf.
- Flyselskabet påtager sig intet specifikt ansvar, udover det der er beskrevet i delparagraf (c) nedenfor, for nogen Skade og/eller tab i forbindelse med skrøbelige, fordærvelige eller værdifulde genstande eller genstande, der er pakket utilstrækkeligt ind.
- (c) Beløb for Skader, der kan kompenseres for:
- Flyselskabets erstatningsansvar i tilfælde af ødelæggelse, tab eller beskadigelse af Bagage er begrænset til 1.288 SDR pr. Passager. Hvis der erklæres en højere værdi i overensstemmelse med Artikel 10.2.3(a), er Flyselskabets erstatningspligt begrænset til den erklærede værdi, medmindre Flyselskabet kan bevise, at denne værdi er højere end Passagerens reelle investeringsværdi på leveringstidspunktet.
- I forbindelse med Bagage, der ikke checkes ind, og som er tilladt ombord, kan Flyselskabet kun gøres ansvarlig i tilfælde af en beviselig fejl hos Flyselskabet, dets ansatte eller agenter.

## **ARTIKEL 20: TIDSBEGRÆNSNING FOR KRAV OG ERSTATNINGSSØGSMÅL**

### **20.1 Meddelelse om Krav om Bagage**

(a) Hvis Check-in-bagage modtages uden klage, antages det, medmindre Passageren beviser det modsatte, at Bagagen er leveret og accepteret i god stand i overensstemmelse med Kontrakten om Transport. Al manglende Bagage skal anmeldes til Flyselskabet, så snart flyet ankommer.

Anmeldelser, der foretages efterfølgende, tages ikke i betragtning. På samme måde skal enhver genstand, der registreres som manglende i Bagagen anmeldes til Flyselskabet så hurtigt som muligt. Anmeldelser, der foretages for sent, tages ikke i betragtning.

(b) I tilfælde af skade skal den person, der er berettiget til levering, indgive klage til Flyselskabet så hurtigt som muligt efter opdagelsen af skaden, og senest inden for 7 dage fra modtagelsesdatoen i tilfælde af Check-in bagage. I tilfælde af forsinkelse skal klagen indgives senest 21 dage fra den dato, hvor Bagagen blev gjort tilgængelig for Passageren. Alle klager skal fremsendes skriftligt og gives eller afsendes inden for førnævnte tidsgrænser. Hvis der ikke indgives en klage inden for de fastsatte tidsgrænser, er alle søgsmål mod Flyselskabet ugyldige og uberettigede, bortset fra i tilfælde af svig.

### **20.2 Erstatningssøgsmål for Passagerer**

Alle erstatningssøgsmål skal indgives, hvis ikke rettigheden skal mistes, inden for en periode på to år regnet fra datoen for ankomsten på destinationen eller fra den dato, hvor flyet efter planen skulle ankomme, eller fra den dato, hvor Transporten blev stoppet. Metoden til beregning af begrænsningsperioden bestemmes af loven for den Domstol, som søgsmålet indbringes for.

### **20.3 Krav og Søgsmål skal fremsendes skriftligt**

ALLE KRAV ELLER SØGSMÅL ANFØRT I ARTIKEL 20 SKAL FRESENDES SKRIFTLIGT INDEN FOR DE ANFØRTE TIDSGRÆNSER.