

Assistance og compensation

I tilfælde af aflysninger, forsinkelser,
nedgradering og afvist boarding



*Denne meddelelse er påkrævet af Europa-Parlamentets og
Rådets forordning 261/2004.*

DE RETTIGHEDER DER HENVISES TIL I DENNE BROCHURE, GÆLDER I FØLGENDE TILFÆLDE:

- Du har en bekræftet reservation på flyvningen;
- Du er fuldkommen checket ind på det angivne tidspunkt eller, hvis der ikke er angivet en tid, ikke senere end 45 minutter før afgangstiden;
- Du rejser på en billetpris, som er direkte eller indirekte tilgængelig for offentligheden eller på en billet i henhold til et frequent flyer-program;
- Du rejser på en flyvning, som afgår fra en lufthavn i EU eller på en flyvning fløjet af et EU-luftfartsselskab med afgang fra en lufthavn i et tredjeland til en lufthavn i EU, medmindre lokale juridiske forordninger gælder i det tredjeland.

1 AFLYSNING

1.1 ASSISTANCE VED AFLYSNING

Hvis din flyvning er aflyst, kan du vælge mellem:

- en anden rute til din endelige destination under tilsvarende transportforhold snarest muligt som angivet af luftfartsselskabet, eller på en senere dato der passer dig, forudsat der er ledige pladser; og
- refusion af den del eller de dele af din rejse, som ikke blev brugt og af den del eller de dele, som allerede er benyttet, hvis flyvningen ikke længere tjener et nyttigt formål med hensyn til den oprindelige rejseplan, og også en returrejse til det første afgangssted som anført på billetten (hvis relevant).

Derudover får du gratis:

- måltider og forfriskninger i rimelig proportion til ventetiden;
- hotelophold, i tilfælde hvor en overnatning eller en yderligere overnatning udover det du oprindeligt havde planlagt bliver nødvendig (inkl. transport);
- ét forudbetalt telefonkort eller prisen på to telefonopkald (begrænset til fem minutter hver) eller to faxbeskeder eller to e-mails.

1.2 KOMPENSATION VED AFLYSNING

Hvis du gøres opmærksom på aflysningen mindre end to uger før den planlagte udrejsedato, er du ikke berettiget til kompensation, så længe afgangs- og ankomsttid for den nye flyvning ligger tæt på den oprindelige afgangs- og ankomsttid:

- højst to timer før den planlagte afgangstid og højst fire timer efter den planlagte ankomsttid, hvis du blev underrettet mellem to uger og syv dage før udrejse;
- højst en time før den planlagte afgangstid og højst to timer efter den planlagte ankomsttid, hvis du blev underrettet mindre end syv dage før udrejse.

Denne kompensation for aflysning kan ikke betales i lufthavnen og derfor er du nødt til at kontakte Kundeservice (se afsnit 5). Du kan vælge imellem kompensation givet i et ikke-refunderbart transport tilgodebevis eller et refunderbart tilgodebevis (kontant).

Beløbene for det ikke-refunderbare transport tilgodebevis er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 350*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 500*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B	EUR 800*

Beløbene for det refunderbare tilgodebevis (kontant) er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 250*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 400*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B	EUR 600*

** Denne kompensation kan reduceres med 50 %, hvis ankomsttiden for den alternative flyvning ikke overskrider den planlagte ankomsttid på den oprindelige flyvning med to timer (flyvninger omfattet af A), tre timer (flyvninger omfattet af B) eller fire timer (flyvninger omfattet af C).

Luftfartsselskabet som flyver flyet, er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis aflysningen er forårsaget af ekstraordinære omstændigheder, som luftfartsselskabet ikke kunne have forudset og hvis luftfartsselskabet har truffet alle rimelige forholdsregler for at forhindre aflysningen.

Denne kompensationsordning er baseret på EU-forordning 261/2004. Når du afgår fra en lufthavn uden for EU (men til en destination i et EU-land), kan lokale forordninger og andre kompensationsordninger være gældende. Kontakt venligst Kundeservice for yderligere information (afsnit 5).

2 FORSINKELSE

2.1 ASSISTANCE VED FORSINKELSER

Assistancen beskrevet i dette afsnit ydes, i tilfælde hvor en flyvning er forsinket i to timer eller mere ud over dens planlagte afgangstid.

Du vil, uden beregning, blive tilbudt:

- måltider og/eller forfriskninger i rimelig proportion til ventetiden;
- hotelophold, i tilfælde hvor en overnatning eller en yderligere overnatning udover det du oprindeligt havde planlagt bliver nødvendig (inkl. transport);
- ét forudbetalt telefonkort eller prisen på to telefonopkald (begrænset til fem minutter hver), faxbeskeder eller e-mails.

Hvis du ikke ønsker, at fortsætte med din oprindelige rejseplan hvor der er en forsinkelse på mindst fem timer, kan du vælge refusion af den del eller de dele af rejsen, som ikke blev brugt og af den del eller de dele som allerede er benyttet, hvis flyvningen ikke længere tjener et nyttigt formål med hensyn til den oprindelige rejseplan. Du kan også vælge en returrejse til det første afgangssted som anført på billetten (hvis relevant).

2.2 FORSINKELSESKOMPENSATION

Hvis du, ved ankomsten, er blevet forsinket med tre timer eller mere efter den planlagte ankomsttid, så er du berettiget kompensation, medmindre forsinkelsen er forårsaget af ekstraordinære omstændigheder, som luftfartsselskabet ikke kunne have forudset og hvis luftfartsselskabet har truffet alle rimelige forholdsregler for at forhindre forsinkelsen. Kompensationen kan ikke betales i lufthavnen og derfor er du nødt til at kontakte Kundeservice (se afsnit 5). Du kan vælge imellem kompensation givet i et ikke-refunderbart transport tilgodebevis eller et refunderbart tilgodebevis (kontant).

Beløbene for det ikke-refunderbare transport tilgodebevis er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 350*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 500*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B, med en forsinkelse over 4 timer	EUR 800*

Og beløbene for det refunderbare tilgodebevis (kontant) er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 250*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 400*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B, med en forsinkelse over 4 timer	EUR 600*

Denne kompensation kan reduceres med 50 % for flyvninger over 3500 km, hvis ankomsttiden af den forsinkede flyvning er mellem tre og fire timer efter den planlagte ankomsttid.

Denne kompensationsordning er baseret på EU-forordning 261/2004. Når du afgang fra en lufthavn uden for EU (men til en destination i et EU-land), kan lokale forordninger og andre kompensationsordninger være gældende. Kontakt venligst Kundeservice for yderligere information (afsnit 5).

3 BETINGELSER VED AFVIST BOARDING

I tilfælde af en overbooket flyvning, vil luftfartsselskabet bede om frivillige, som er villige til at give afkald på deres bekræftede reservation i bytte for en aftalt kompensation i transport tilgodebevis. Vi vil også tilbyde den relevante assistance, som beskrevet i afsnit 3.1 nedenfor.

Hvis der ikke findes nok frivillige og du bliver afvist boarding mod din vilje, er du berettiget til assistance og kompensation ved afvist boarding, forudsat at du har opfyldt kravene for seneste check-in tid. Du er ikke berettiget til dette, hvis der er rimelig grund til at afvise boarding, såsom hensyn til sundhed, sikkerhed eller utilstrækkelig rejsedokumentation.

3.1 ASSISTANCE VED AFVIST BOARDING

Du kan vælge mellem:

- en anden rute til din endelige destination under tilsvarende transportforhold snarest muligt som angivet af luftfartsselskabet, eller på en senere dato der passer dig, forudsat der er ledige pladser; og
- refusion af den del eller de dele af din rejse, som ikke blev brugt og af den del eller de dele, som allerede er benyttet, hvis flyvningen ikke længere tjener et nyttigt formål med hensyn til den oprindelige rejseplan, og også en returrejse til det første afgangssted som anført på billetten (hvis relevant).

Derudover får du gratis:

- måltider og forfriskninger i rimelig proportion til ventetiden;
- hotelophold, i tilfælde hvor en overnatning eller en yderligere overnatning udover det du oprindeligt havde planlagt bliver nødvendig (inkl. transport);
- ét forudbetalt telefonkort eller prisen på to telefonopkald (begrænset til fem minutter hver), faxbeskeder eller e-mails.

3.2 KOMPENSATION VED AFVIST BOARDING

Hvis du er blevet afvist boarding mod din vilje, vil du blive tilbudt kompensation i lufthavnen. Du kan vælge imellem et ikke-refunderbart transport tilgodebevis eller et refunderbart tilgodebevis (kontant).

Beløbene for det ikke-refunderbare transport tilgodebevis er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 350*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 500*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B	EUR 800*

Og beløbene for det refunderbare tilgodebevis (kontant) er som følger:

A	Flyvninger på 1500 km eller mindre	EUR 250*
B	Flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km	EUR 400*
C	Flyvninger der ikke er omfattet af A eller B	EUR 600*

* Denne kompensation kan reduceres med 50 %, hvis ankomsttiden for den alternative flyvning ikke overskrider den planlagte ankomsttid på den oprindelige flyvning med to timer (flyvninger omfattet af A), tre timer (flyvninger omfattet af B) eller fire timer (flyvninger omfattet af C).

Denne kompensationsordning er baseret på EU-forordning 261/2004. Når du afgår fra en lufthavn uden for EU (men til en destination i et EU-land), kan lokale forordninger og andre kompensationsordninger være gældende. Kontakt venligst Kundeservice for yderligere information (afsnit 5).

4 NEDGRADERING

Hvis du ufrivilligt bliver placeret i en lavere klasse end den for hvilken din billet blev købt, kan du anmode om refusion af:

- A. 30 % af flyvningens pris for alle flyvninger på 1500 km eller mindre, eller
- B. 50 % af flyvningens pris for alle flyvninger inden for EU på mere end 1500 km, og alle andre flyvninger mellem 1500 og 3500 km, eller
- C. 75 % af flyvningens pris for alle flyvninger, der ikke omfattes af A eller B.

5 ANMODNINGER OM REFUSION, KOMPENSATIONSKRAV VED AFLYSNING OG FORSINKELSE, OG ANDRE FORESPØRGSLER

Hvis du, som beskrevet ovenfor, ikke ønsker, at fortsætte dine oprindelige rejseplaner fordi:

- din flyvning er aflyst, eller
- din flyvning er forsinket i mindst fem timer, eller
- du er blevet afvist boarding mod din vilje,

Du kan anmode om refusion af den del eller de dele af rejsen, som ikke blev brugt og for den del eller de dele, som allerede er benyttet, hvis flyvningen ikke længere tjener et nyttigt formål med hensyn til den oprindelige rejseplan.

Alle anmodninger om refusion og kompensation skal stilles til flyselskabet, der faktisk fløj flyvningen, eller som skulle have fløjet flyvningen.

Hvis du ønsker, at tage kontakt med Air France/KLM vedrørende en anmodning om refusion, et kompensationskrav eller enhver anden forespørgsel, bedes du kontakte det lokale Air France/KLM Kundeservice-kontor, helst via e-mail. Kontaktoplysninger kan findes på www.airfrance.com eller www.klm.com.

6 NATIONALE ANSVARLIGE MYNDIGHEDER

Hver EU medlemsstat har udpeget en myndighed, der er ansvarlig for håndhævelse af kompensations- og assistancereglerne beskrevet i denne meddelelse.

Kontaktoplysninger her:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Hvis du ønsker at lave et kompensationskrav for din flyforstyrrelse uden at skulle betale et ekspeditionsgebyr til et tredjeparti, så foreslår Europa-Kommissionen at passagerer kontakter flyselskabet direkte, og ikke via et bureau. (Kontaktoplysninger er tilgængelige via hjemmesiden på det luftfartsselskab, der fløj flyvningen).