

DINA RÄTTIGHETER SOM PASSAGERARE

Tack för att du väljer Örnsköldsvik Airport. Du är viktig för oss och därför vill vi berätta vilka rättigheter du har som passagerare.

Om du drabbas av en trafikstörning eller oförutsedd händelse när du flyger från eller till en flygplats i ett EU land samt i Norge kan du ha rätt till viss ersättning eller kompensation enligt EU-förordningen 261/2004.

Regelverket för ersättning för flygbolags skadeståndsansvar för passagerare och deras bagage lyder under EU-förordningen "Annex of the Regulation (EC) No.889/2002."

Alla nedanstående förutsättningar gäller för de situationer som berörs i detta dokument:

- Då du har en bekräftad platsreservation på en flygning.
- Då du är fullt incheckad vid angiven tidpunkt eller om inget annat anges (detta gäller alla olika incheckningsalternativ som vi erbjuder).
- Då du reser på en biljett som är direkt eller indirekt tillgänglig för allmänheten.

1. Vid försenade flygningar hjälper vi dig med följande:

Du blir erbjuden hjälp, kostnadsfritt, vid följande tillfällen:

- a)** Om flygningen är försenad 2 timmar eller mer för flygningar upp till 1500 km.
- b)** Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- c)** Om flygningen är försenad 3 timmar eller mer för övriga flygningar mellan 1500 km och 3500 km.
- d)** Om flygningen är försenad 4 timmar eller mer för flygningar som sker utöver a), b) och c)

Hjälpen består av:

A. Mat och dryck i förhållande till väntetiden

B. Telefonsamtal eller e-mail – (två stycken)

C. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell.

Detta erbjuds om den nya avgångstiden är minst dagen efter ursprunglig avgångstid.

D. Återbetalning av biljetter. Om förseningen uppgår till minst 5 timmar och du själv beslutar dig för att inte resa erbjuder flygbolaget dig återbetalning inom 7 dagar av biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Flygbolaget kan även ersätta kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Flygbolaget kan även i relevanta fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

E. Kompensation vid förseningar på mer än 3 timmar. Om ditt flyg blir mer än 3 timmar försenat vid ankomst gäller samma regler för kompensation, som beskrivs nedan i punkt 2E.

2. Vid inställda flygningar hjälper flygbolaget dig med följande: Du kan välja mellan:

1) att annullera resan och få återbetalning av biljetter. Flygbolaget erbjuder dig återbetalning inom 7 dagar av hela biljettpriset för de delar av resan som inte fullföljts. Flygbolaget kan även ersätta kostnaderna för de delar av resan som fullföljts men som inte längre har något syfte utifrån din ursprungliga resplan. Flygbolaget kan även i relevanta fall ersätta en returflygning till den första avreseorten vid tidigast möjliga tillfälle.

2) Ombokning till likvärdig transport. Erbjuds till slutlig ort vid tidigast möjliga tillfälle eller vid ett senare datum.

B. Mat och dryck i förhållande till väntetiden

C. Telefonsamtal eller e-mail – (två stycken)

D. Hotellövernattning och transport mellan flygplats och hotell.

Detta erbjuds om den nya avgången är minst dagen efter den ursprungliga som blev inställd.

E. Kompensation vid inställda flygningar. a) 250 euro vid flygningar upp till 1500 km. **b)** 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km. **c)** 400 euro för övriga flygningar på 1500 km – 3500 km. **d)** 600 euro vid alla flygningar som sker utöver alternativ a), b) och c).

Ovan nämnda kompensation kan reduceras till hälften vid följande tillfällen:

Du får 50 % av kompensationen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar: **a)** max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km. **b)** max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km **c)** max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500 km - 3500 km. **d)** max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c).



Dessa regler gäller fram till den slutliga bestämmelseorten som anges på färdbiljetten som visas fram vid incheckningsdisken. Om du har bokat fler direktanslutande flygförbindelser som en samlad resa i samma bokning, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten. Om du bokat fler flygförbindelser, oberoende av varandra, dvs. på separata färdbiljetter, gäller dessa regler endast till den slutliga bestämmelseorten för varje enskild biljett. Du är inte berättigad till kompensation vid följande tillfällen:

- 1) Då orsaken till att flygningen ställs in eller är mer än 3 timmar försenad vid ankomst är extraordinära omständigheter. Här följer exempel på extraordinära omständigheter: - meteorologiska förhållanden – säkerhetsrisker som till exempel plötsligt uppkomna tekniska problem eller andra oförutsedda brister i flygsäkerheten. - strejker som påverkar verksamheten - politisk instabilitet - flygledningsbeslut eller säkerheten i övrigt.
- 2) Då du får besked om den inställda flygningen minst 14 dagar före avgång.
- 3) Då du får besked om den inställda flygningen mellan 14 dagar till 7 dagar före planerad avgång och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 2 timmar före den ursprungliga avgångstiden och ankomma senast 4 timmar efter planerad ankomsttid. 4) Då du får besked om den inställda flygningen mindre än 7 dagar före planerad avgångstid och erbjuds ombokning så att du kan resa högst 1 timme före den ursprungliga avgångstiden och ankomma senast 2 timmar efter planerad ankomsttid.

3. Om du nekas ombordstigning på grund av överbokning hjälper vi dig med följande:

Det kan ske, även - om du har en bekräftad biljett och är incheckad i tid att du nekas ombordstigning om planet är överbokat. Innan vi nekar någon ombordstigning av detta skäl frågar vi efter frivilliga som är beredda att avstå sin platsreservation i utbyte mot en avtalad kompensation. Om för få frivilliga anmäler sig och vi tvingas neka dig ombordstigning kommer vi att ge dig följande:

A. Kompensation

- a) 250 euro vid flygningar upp till 1500 km.
- b) 400 euro vid flygningar inom EU på mer än 1500 km.
- c) 400 euro för övriga flygningar på 1500 km – 3500 km.
- d) 600 euro vid alla flygningar som sker utöver alternativ a), b) och c)

Ovan nämnda kompensation kan reduceras till hälften vid följande tillfällen:

Du kan få 50 % av kompensationen om du erbjuds ombokning till ett flyg som landar:

- a) max 2 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar upp till 1500 km.

- b) max 3 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar mellan länder inom EU på mer än 1500 km

- c) max 3 timmar vid alla andra flyg mellan 1500 km - 3500 km.

- d) max 4 timmar efter din ursprungliga ankomsttid vid flygningar som sker utöver a), b) och c)

Dessa regler gäller fram till den slutliga bestämmelseorten som anges på färdbiljetten som visas fram vid incheckningsdisken. Om du har bokat fler direktanslutande flygförbindelser som en samlad resa, alltså i samma bokning, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten. Om du bokat fler flygförbindelser, oberoende av varandra, dvs. på separata färdbiljetter, gäller dessa regler endast till den slutliga bestämmelseorten för varje enskild biljett.

4. Kompensation du kan få vid "downgrading":

Om du ofrivilligt placeras i en lägre klass än vad din biljett gäller för, kan du få tillbaka en viss procent av det pris som du har betalt. Du blir erbjuden ett fast belopp som kompensation eller har möjlighet att erhålla återbetalning inom 7 dagar.

Om du konstaterat du kan ha rätt till någon form av hjälp och/eller kompensation eller om du har frågor är du välkommen att kontakta vår personal på flygplatsen. Tänk på att alltid vara uppmärksam på vad som står på tv skärmar och vilken information personalen lämnar.

Om du konstaterat att du kan ha rätt till någon form av hjälp och/eller kompensation eller om du har frågor är du välkommen att kontakta vår personal på flygplatsen.

Reklamationer skickas till det operativa flygbolaget eller researrangören.

Kontaktuppgifter till Nationell Myndighet Ansvariga myndighet.

Konsumentverket/KO

Box 48

651 02 Karlstad

www.Konsumentverket.se

konsumentverket@konsumentverket.se

Alla EU-länders ansvariga myndigheter finns på EU's hemsida https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

