

# DINE RETTIGHETER

## INNSTILLINGER

Dersom flyet ditt innstilles har du krav på:

- Forpleining
- Hotellinnkvartering der det er nødvendig
- Valg mellom refusjon eller omruting av billetten
- Standardisert kompensasjon på mellom 250 og 600 euro, avhengig av distansen du skal fly

Du har **IKKE** krav på erstatning dersom flyselskapet kan dokumentere at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet.

## FORSINKELSER

Dersom flyet ditt er mer enn 2 timer forsinket har du krav på:

- Forpleining
- Hotellinnkvartering der det er nødvendig

Dersom flygningen er mer enn 5 timer forsinket kan du kreve det du har betalt for billetten refundert. Refusjon gis **KUN** dersom du ikke reiser.

Ved forsinkelse **KAN** du i enkelte tilfeller ha krav på standardisert kompensasjon.

## NEKTET OMBORDSTIGNING

Dersom du blir nektet ombordstigning har du krav på:

- Forpleining
- Hotellinnkvartering der det er nødvendig
- Standardisert kompensasjon på mellom 125 euro og 600 euro avhengig av distansen du skal fly

Du kan ikke rette noen av de ovennevnte kravene mot flyselskapet dersom den nektede ombordstigningen er selvforskyldt. (som for eksempel på grunn av alkoholpåvirkning)

Dersom flyet ditt er overbooket **SKAL** flyselskapet søke etter passasjerer som frivillig vil stå igjen. Melder ingen passasjerer seg frivillig kan flyselskapet nekte deg ombordstigning.

## ASSISTANSE

Bevegelsehemmede og personer med redusert mobilitet skal ikke diskrimineres. Denne passasjergruppen har krav på assistanse fra de ankommer lufthavnen de skal reise fra, til de skal forlate lufthavnen ved bestemmelsesstedet. Assistanse **SKAL** være kostnadsfri.

## KLAGEORGAN

Flyklagenemnda er ditt klageorgan dersom du ikke har mottatt den hjelp, service og assistanse du har krav på i forbindelse med flyreisen din. Nemnda behandler klager på flyselskap, reisebyråer og lufthavner. Du kan klage på alle forhold som direkte knytter seg til gjennomføringen av flyreisen, for eksempel forsinkelser, kanselleringer og bortkommet eller skadet bagasje. Veiledning og elektronisk klageskjema finner du på

[www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no)

## **AIR PASSENGER RIGHTS**

Financial compensation may be due unless the airline can prove that the cancellation was caused by extraordinary circumstances.

### **LONG DELAYS**

No financial compensation is due: you may request a refund of your ticket if the delay exceeds five hours, but only if you decide not to travel.

### **DENIED BOARDING**

You are entitled to compensation between 125 and 600 euro depending on flight distance and the delays.

### **ASSISTANCE**

Depending on the circumstance and subject to certain conditions, you may be entitled to receive assistance (catering, telecommunication, and an overnight stay if necessary) and options for continuing your trip or a refund of your ticket in case of denied boarding, cancellation or long delays.

More information and a list of the national authorities responsible for enforcing these rights are available at: [www.europa.eu](http://www.europa.eu)

### **REDUCED MOBILITY**

Disabled persons and passengers with reduced mobility are protected from discrimination and can rely on appropriate assistance to help them through the airport.

### **IDENTITY OF THE AIRLINE**

You must be informed, well in advance, of which airline is operating your flight. Airlines found to be unsafe are banned or restricted within the European Union. They are listed at <http://air-ban.europa.eu>

**Airlines have the legal obligation to inform you about your rights and where to complain.**

