



DENNA BLANKETT KAN ANVÄNDAS FÖR REKLAMATIONER TILL FLYGBOLAG ELLER NATIONELLA
TILLSYNSMYNDIGHETER

Passagerares rättigheter vid
nekad ombordstigning, nedgradering och inställd eller kraftigt försenad flygning
enligt förordning (EG) nr 261/2004

ANVISNINGAR

- 1) Passagerare som vill göra en reklamation¹ avseende nekad ombordstigning, nedgradering eller en inställd eller kraftigt försenad flygning bör först vända sig till det flygbolag som utför flygningen. Du kan använda den här blanketten. Behåll även en kopia av den.
- 2) Om du inte fått något svar från flygbolaget inom sex veckor, eller om du inte är nöjd med det svar du fått, skickar du den här blanketten (en kopia av det original du skickade till flygbolaget kan användas) till tillsynsmyndigheten² i den medlemsstat³ där händelsen inträffade.
- 3) Om händelsen inträffade på en avgångsflygplats utanför EU kan du kontakta tillsynsmyndigheten i den medlemsstat där flygningens destination ligger.
- 4) Den här reklamationsblanketten ska enbart användas i samband med nekad ombordstigning, nedgradering och inställda eller kraftigt försenade flygningar.
- 5) För andra reklamationer, avseende t.ex. bagage, flygtider som ändrats mer än 14 dagar före resedatumet eller biljetter, skickas även dessa först till det berörda flygbolaget. Om du inte får svar från flygbolaget eller om du inte är nöjd med svaret kan du kontakta ett europeiskt konsumentcentrum⁴ i någon av EU:s medlemsstater för råd och hjälp.
- 6) Var vänlig texta med stora bokstäver.

Observera att medlemsstaternas behöriga myndigheter vanligtvis inte kan fatta bindande beslut om flygbolag i enskilda klagomål. Om du fortfarande inte är nöjd med flygbolagets svar, även efter svaret från den behöriga myndigheten, får du dra ärendet inför domstol eller vända dig till ett alternativt tvistlösningsorgan.

¹ Förordning 261/2004 gäller för flygningar som bedrivs av lufttrafikföretag från flygplatser inom EU och flygningar till EU-flygplatser som bedrivs av lufttrafikföretag från EU.

² En förteckning över nationella tillsynsmyndigheter och ytterligare information om passagerares rättigheter inom EU finns på <http://www.apr.europa.eu/>.

³ Även Island, Norge och Schweiz.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Reklamationen inlämnad av:

Namn:	Efternamn:
Adress:	
Postnr, ort:	Land:
E-postadress:	
Telefon:	

Reklamationen avser följande flygning:

Flygbolag:	Flygnummer:
Biljettnummer:	
Bokningsreferens:	
Avgångsflygplats:	Ankomstflygplats:
Eventuell anslutningsflygplats:	
Datum för flygningen:	
Planerad avgångstid:	Verklig avgångstid:
Planerad ankomsttid:	Verklig ankomsttid:
Flygplats(er) där händelsen/händelserna inträffade:	

Passageraruppgifter:

Namn på passagerare	Vuxen, barn eller spädbarn (två år eller yngre)	Krävdes särskild assistans?

Läs noggrant följande definitioner och markera med ett kryss **[X]** det som gäller i ditt fall.

- "Kraftig försening" innebär en försening på
- i) två timmar eller mer, för flygningar som är kortare än 1 500 km,
 - ii) tre timmar eller mer för flygningar inom EU som är längre än 1 500 km och för andra flygningar mellan 1 500 och 3 500 km,
 - iii) fyra timmar eller mer för alla andra flygningar.
- "Inställd flygning" innebär att en planerad flygning inte genomförs.
- "Nekad ombordstigning" innebär att flygbolaget nekar en passagerare att gå ombord trots att passageraren har en bekräftad bokning och inställer sig för incheckning och ombordstigning senast vid det klockslag som angetts av flygbolaget, researrangören eller resebyrån (om inget klockslag angetts senast 45 minuter före planerad avgångstid). Detta gäller inte då flygbolaget eller dess företrädare har rimliga skäl till att neka passagerare ombordstigning, till exempel hälsoskäl, säkerhetsskäl eller ogiltiga resedokument.
- "Nedgradering" innebär att passageraren ofrivilligt reste i en lägre klass än den bokade.

Hade passageraren/passagerarna en bekräftad bokning på den berörda flygningen?

- JA
 NEJ

Var passageraren/passagerarna vid incheckningsdisken senast vid det klockslag som angetts av flygbolaget (om inget klockslag angetts senast 45 minuter före planerad avgångstid)?

- JA

NEJ

Var passageraren/passagerarna vid utgången till flygplanet senast vid det klockslag som angavs på boardingkortet?

JA

NEJ

Fick passagerarna någon information om sina rättigheter av flygbolaget?

JA

NEJ

Jag intygar härmed att uppgifterna på denna blankett är sanna och korrekta för alla berörda passagerare.

Underskrift(er) för alla vuxna passagerare:

.....

OM FLYGNINGEN VAR FÖRSENAD:

Fick du någon assistans av flygbolaget under den kraftiga förseningen?

JA

Vilken typ av assistans fick du?

Måltider

Förfriskningar

Inkvartering (hotell eller annat) (om övernattnig krävdes på grund av förseningen)

Transport mellan flygplatsen och inkvarteringsplatsen (om övernattnig krävdes på grund av förseningen)

Kommunikationsmöjligheter (telefon, fax eller e-post)

Andra tjänster (ange vilka):

NEJ

Om förseningen var tre timmar eller mer efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, fick du någon ekonomisk ersättning?

JA

Belopp:euro

NEJ

Om förseningen var längre än fem timmar

- Hade du ändå nytta av flygningen?

JA

NEJ

- Om du svarade nej på föregående fråga och om din resa redan påbörjats, erbjöds du plats på en flygning tillbaka till den första avreseorten?

JA

NEJ

- Om du bestämde dig för att avbryta resan, erbjöds du återbetalning?

JA

av hela biljettpriset

av oanvända flygkuponger

NEJ

OM FLYGNINGEN STÄLLDES IN AV FLYGBOLAGET:

Fick du reda på att flygningen var inställd

- efter att du kommit till flygplatsen?
- innan du kom till flygplatsen?
 - mindre än en vecka före planerad avgångstid?
 - mellan en och två veckor före planerad avgångstid?
 - mer än två veckor före planerad avgångstid?

Erbjöds du en alternativ flygning?

- JA
- NEJ

Fick du reda på varför flygningen var inställd?

- JA

Ange orsaken som angavs:

.....

- NEJ

Fick du någon assistans av flygbolaget på flygplatsen?

- JA

Vilken typ av hjälp fick du?

- Måltider
- Förriskningar
- Inkvartering (hotell eller annat) (om en övernattnig krävdes på grund av den inställda flygningen)
- Transport mellan flygplatsen och inkvarteringsplatsen (om en övernattnig krävdes på grund av den inställda flygningen)
- Kommunikationsmöjligheter (telefon, fax eller e-post)
- Andra tjänster (ange vilka):

- NEJ

Fick du någon ekonomisk ersättning för den inställda flygningen?

- JA

Belopp:euro

- NEJ

Erbjöds du att välja mellan återbetalning och en annan resrutt till slutdestinationen?

- JA

Jag valde återbetalning

- Jag erbjöds återbetalning av hela biljettpriset
- Jag erbjöds återbetalning av oanvända flygkuponger (vänligen specificera)

.....

Jag valde en annan resrutt

.....

- NEJ

Endast återbetalning erbjöds

Endast en annan resrutt till slutdestinationen erbjöds (vänligen specificera)

.....

OM DU NEKADES OMBORDSTIGNING MOT DIN VILJA:

Frågades flygbolaget efter frivilliga?

- JA
- NEJ
- Vet inte

Erbjöd du dig frivilligt att inte gå ombord?

- JA Frågorna nedan gäller inte dig
- NEJ Svara på nedanstående frågor

Nekades du att gå ombord på grund av hälsoskäl, säkerhetsskäl eller ogiltiga resedokument?

- JA
- NEJ
- Vet inte

Var du vid utgången till flygplanet senast vid det klockslag som angavs på boardingkortet?

- JA
- NEJ

Fick du någon assistans av flygbolaget efter att du nekats att gå ombord?

- JA
 - Vilken typ av hjälp fick du?
 - Måltider
 - Förriskningar
 - Inkvartering (om en övernattning krävdes på grund av att du nekats ombordstigning)
 - Transport mellan flygplatsen och inkvarteringsplatsen (om en övernattning krävdes på grund av att du nekats ombordstigning)
 - Kommunikationsmöjligheter (telefon, fax eller e-post)
 - Andra tjänster (ange vilka):
- NEJ

Fick du någon ekonomisk ersättning efter att du nekats att gå ombord mot din vilja?

- JA
 - Belopp:euro

- NEJ

Erbjöds du att välja mellan återbetalning och en annan resrutt till slutdestinationen?

- JA
 - Jag valde återbetalning
 - Jag erbjöds återbetalning av hela biljettpriset
 - Jag erbjöds återbetalning av oanvända flygkuponger
 - Jag valde en annan resrutt
.....
- NEJ
 - Endast återbetalning erbjöds
 - Endast en annan resrutt till slutdestinationen erbjöds (vänligen specificera)
.....

VID NEDGRADERING

Jag hade en bokning i

- första klass
- business class

Jag reste i

- business class
- ekonomiklass

Fick du någon ersättning på grund av denna nedgradering?

- JA

Belopp:euro

- NEJ

Hur mycket kostade din biljett?