

Din guide om flypassagerrettigheder

Udgave fra 2025



Bliv klar over, hvad du er berettiget til, når
flyrejser bliver forsinket eller aflyst.

AirHelp 
#1 i flykompensation

Indhold

	Dine rettigheder, når dit fly er forsinket	3
	Hvad du har ret til	4
	Kompensation verden over	5
	Hvad du skal bruge for at kunne kræve kompensation	6
	Hvorfor AirHelp?	7
	Kompensation, refunderinger og tilbagebetalinger	8
	Hvilke strejker giver ret til kompensation?	9
	Kompensation for mistet eller beskadiget bagage	10
	Rettigheder for personer med handicap eller særlige behov	11
	Lad os præsentere dig for AirHelp+	12
	Verdensforordninger i detaljer	13



Din flyvning er forsinket eller aflyst

Hvilke rettigheder har du? Og hvad er du berettiget til?

Mad & drikke



Efter en forsinkelse
på et par timer

Overnatning



Hvis du er forsinket
natten over

En alternativ flyvning



Hvis du stadig ønsker
at rejse

Op til 600 € i kompensation



Hvis flyselskabet er skyld
i afbrydelsen

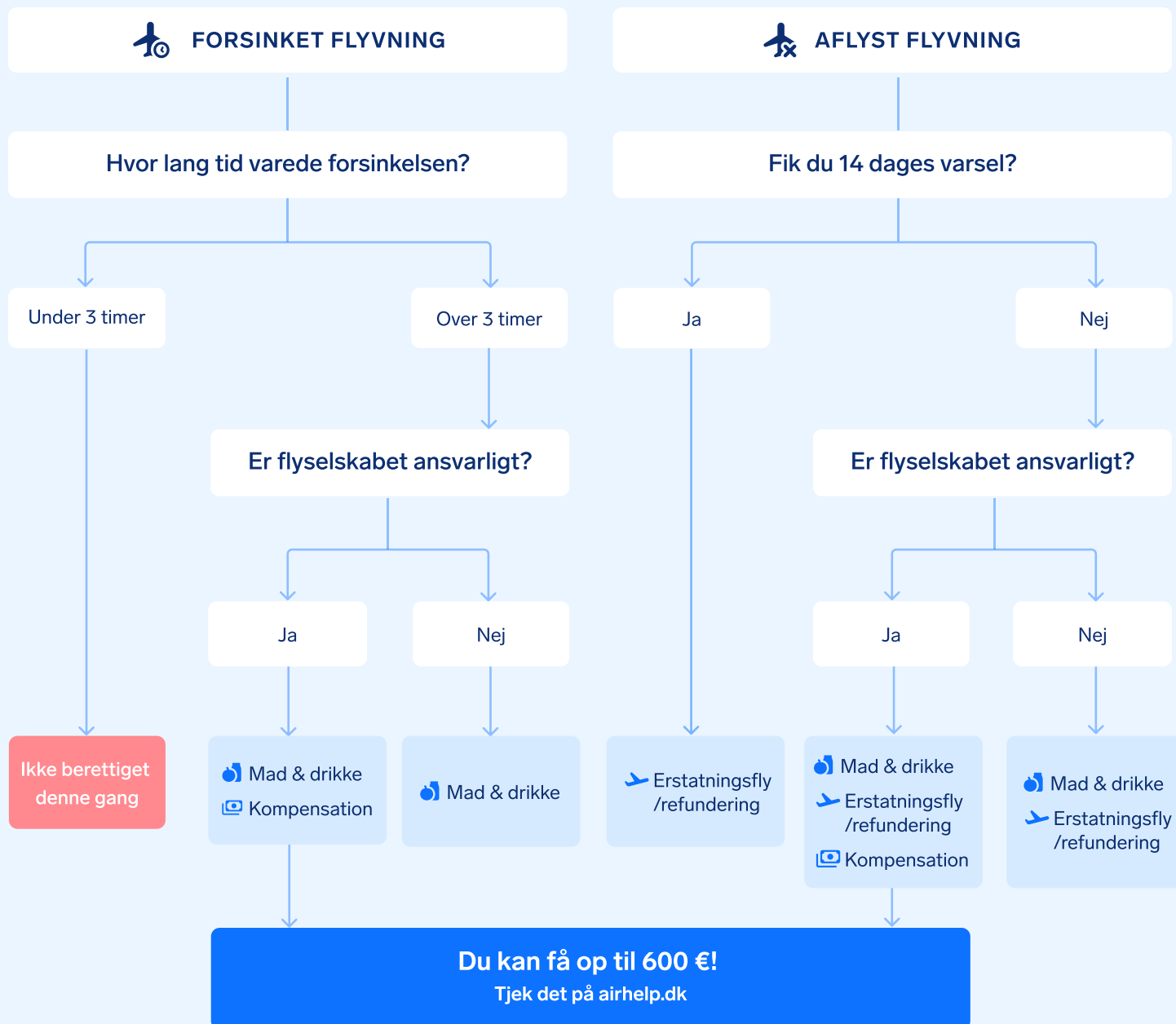


Bed altid flyselskabet om hjælp og information



Hvad du har ret til

Et hurtigt kig på, hvad du har ret til i henhold til EU-lovgivningen.



Du kan også få kompensation for **overbooking** og **strejker**. Og hvis du rejser sammen med andre – **venner, kollegaer eller børn** – er de måske også berettiget til kompensation!



Kompensation verden over

Hvor meget et flyselskab skylder dig afhænger af flere faktorer.

Hvor du flyver til og fra

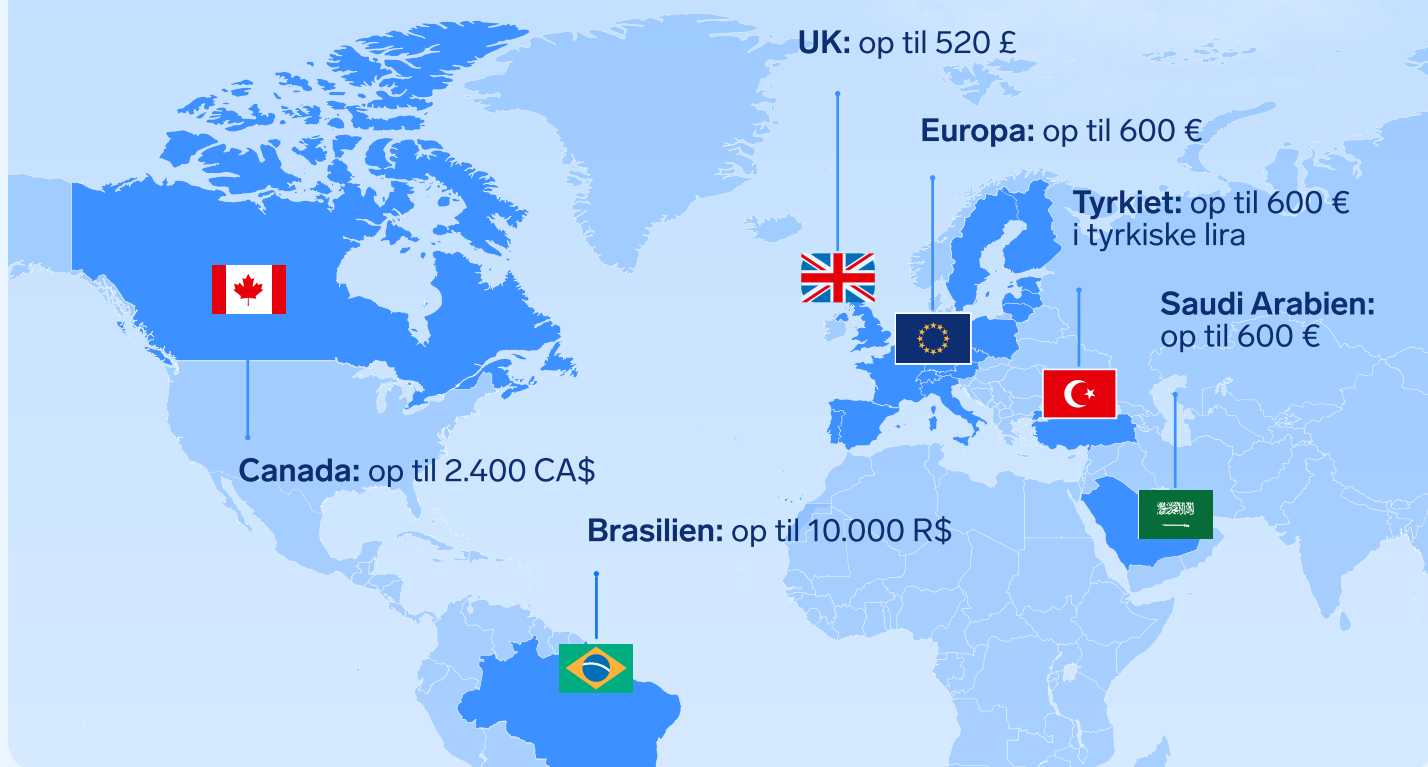
Hvor omfattende din forsinkelse er

Om flyselskabet er skyld i forsinkelsen

Hvor lang tids varsel du har fået

Hvilke passagerrettigheder gælder for din flyvning

Vigtige forordninger, der tilbyder kompensation

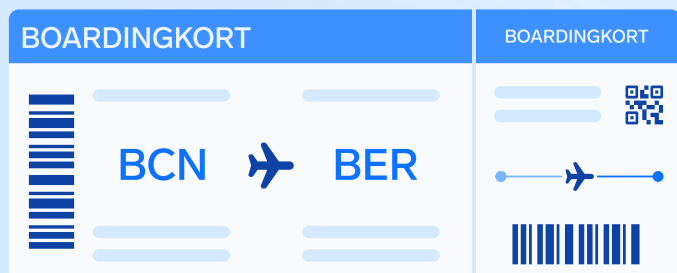


 Vi stræber efter at forbedre lovgivning verden over



Hvad du skal bruge for at kunne kræve kompensation

De vigtigste ting



☒ Boardingkort

Behold dit boardingkort (og boardingkortene for eventuelle alternative flyrejser).

☒ Bookingbekræftelse

Gem e-mailen eller kvitteringen for din booking, som bevis på din reservation.

Mere du kan gøre for at understøtte dit kompensationskrav

☒ Spørg, hvorfor dit fly fik problemer

☒ Behold kvitteringer for ekstra udgifter

☒ Skriv det endelige ankomsttidspunkt for dit fly ned

☒ Gem eventuelle e-mails eller meddelelser fra flyselskabet

☒ Tag et billede af skærmen med flyinformation i lufthavnen



Flyselskaberne tilbyder måske vouchers eller point i stedet for kontant kompensation.
Accepter ikke vouchers, medmindre du er overbevist om, at du indgår en fair aftale.



Hvorfor AirHelp?

Kompensationskrav med AirHelp er nemme og sparer dig for en masse besvær.

Sådan fungerer det

1

Indsend et
kompensations
krav på 2 minutter

Vi sørger for, at alt foregår
hurtigt, nemt og sikkert.

2

Vi tager os af det hele

Vi opbygger en stærk sag
og forhandler med
flyselskabet, så du ikke
behøver at gøre det.

3

Du vinder
kompensation

Flyselskabet betaler os,
og vi overfører pengene
direkte til din konto.

😊 Vi bliver betalt, når du bliver betalt

Vores standardgebyr på 35 % bliver altid kun fratrullet den
kompensation, som du vinder – det er aldrig noget, du selv skal betale.



Kompensation, refunderinger og tilbagebetalinger



Kompensation

Penge, som udbetales som godtgørelse for et flyproblem og ulejlighed. Du kan se, hvad du har til gode på www.airhelp.dk



Refundering

Penge, som du får tilbage for en flybillet, som du betalte for, men ikke brugte. Hvis du stadig ønsker at flyve, kan du få en alternativ flyrejse i stedet for. Kontakt flyselskabet direkte for en refundering.



Tilbagebetaling

Tilbagebetaling af penge brugt på nødvendige omkostninger, du skulle afholde på grund af afbrydelsen. Dette omfatter mad, tøj, medicin og andre nødvendige ting.



Kompensation og refundering er ikke det samme.
Nogle gange er du berettiget til begge dele!



Hvilke strejker er berettiget til kompensation?

Om du er berettiget til kompensation eller ej afhænger af strejkens karakter. Her er et oversigt over alle de potentielle årsager.

Berettiget

Pilotstrejke



Strejke
hos kabinepersonale



Strejke
hos flyingeniører



Strejke
hos flyselskabets personale



Strejke hos lufthavnens
sikkerheds- eller grænsekontrol



Strejke hos
bagagehåndtering



Strejke
hos lufttrafik-kontrol



Strejke hos
personale, ikke
fra flyselskabet

Ikke berettiget



Kompensation for mistet eller beskadiget bagage

Du kan få op til

1900 €

Flyselskabet er normalt forpligtet til at råde bod på problemer på grund af Montreal-konventionen, som er anerkendt af mere end 140 lande.

Hvad kan jeg kræve kompensation for?

 Beskadiget bagage Flyselskaber skal reparere, erstatte eller betale for skader. Kræv kompensation inden for 7 dage.	 Forsinket bagage Refundering for de vigtigste ting. Kræv kompensation inden for 21 dage.	 Mistet bagage Kompensation for indhold. Kræv kompensation inden for 2 år.
---	---	--

Fremgangsmåde

- 1 Informer** bagageskranken **om problemet** med det samme.
- 2 Få en Property Irregularity Report (PIR)** – dette er utroligt vigtigt, så forlad ikke lufthavnen uden den.
- 3 Behold kvitteringerne** for ting, du har været nødt til at købe på grund af din forsinkede bagage.





Flypassagerrettigheder for personer med handicap eller særlige behov



Dine rettigheder er beskyttet af en lovgivning, som varierer fra land til land, men som har til hensigt at sikre, at du kan rejse uden besvær og med værdighed.

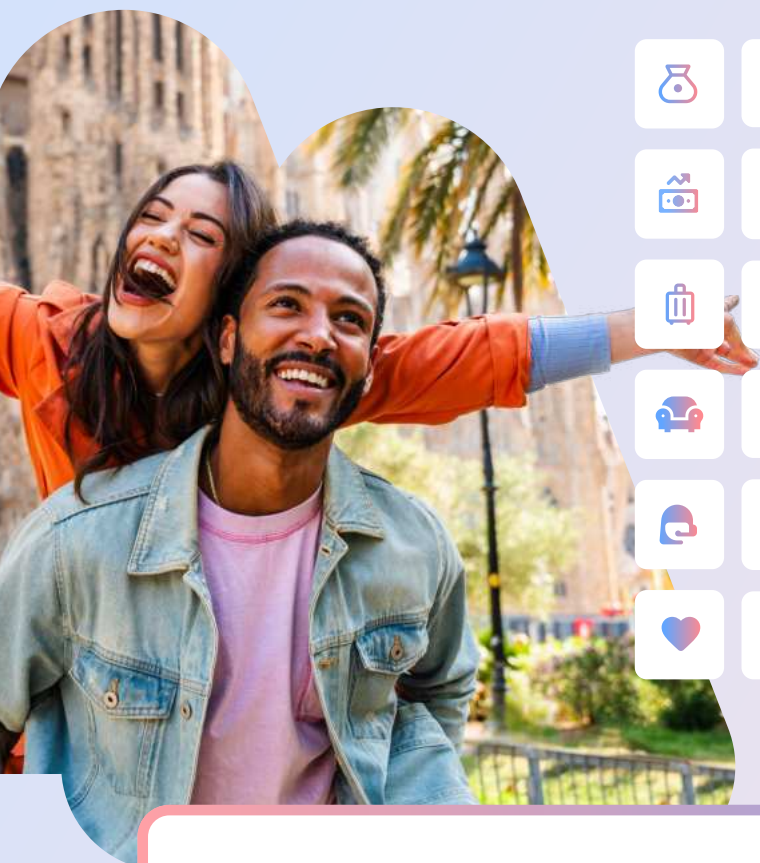
Nogle love fastsætter standarder for tilgængelighed i lufthavne og flyvemaskiner, mens andre garanterer din ret til den assistance, som du har brug for, for at kunne rejse.

Som regel giver lovgivningen dig ret til særlig assistance, uanset om det er kørestolshjælp, andre former for mobilitetshjælp eller imødekommenhed over for flypassagerer med servicehund.

Kontakt dit flyselskab eller din lufthavn i god tid forud for din flyvning, og bed dem om at sørge for særlig assistance til dig.

Besøg airhelp.dk for at få flere oplysninger

Tag det roligt. AirHelp+ er her for at beskytte dine flyrejser i fremtiden.



Få op til 600 € i kompensation med **uden servicegebyr**



Hurtige forsikringsudbetalinger på 100 € for afbrudte flyrejser



Hurtige forsikringsudbetalinger på 100 € for mistet eller forsinket bagage



Lounge-komfort ved forsinkelser på over 1 time



Dedikeret support **døgnet rundt** alle **ugens dage**



Utrolige **rabatter** og rejsefordele

- ✓ Er du en globetrotter? Beskyt 9 rejser med **AirHelp+ Pro**
- ✓ Nyder du en almindelig ferie? Beskyt 3 rejser med **AirHelp+ Smart**



Mere end 9 millioner passagerer har allerede valgt at flyve med AirHelp+. Slut dig til dem i dag.

Bliv medlem



Verdensforordninger i detaljer

Vil du gerne have detaljerne?
Slå op i forordningerne, der beskytter dine flyvninger.



Europa EF 261

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004

Du kunne få **op til 600 €** i kompensation for flyvninger til, fra og inden for EU



Forsinkelser

Over 3 timer



Nægtet boarding

Ved overbooking



Mistede flyforbindelser

Som forårsager en 3 timers forsinkelse ved ankomst



Aflysninger

Mindre end 14 dage før



Ændringer i tidsplanen

Mindre end 14 dage før

 **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved alle tilfælde af nægtet boarding, aflysning eller mistet flyforbindelse.



Overnatning + transfer

ved forsinkelser natten over



Passagerer skal oplyses om deres rettigheder



To telefonopringninger eller e-mails



Mad & drikkevarer efter et par timer

Op til 520 £ for flyvninger til, fra og inden for Storbritannien

 Forsinkelser Over 3 timer	 Aflysninger Mindre end 14 dage før
 Nægtet boarding Ved overbooking	 Mistede flyforbindelser Som forårsager en 3 timers forsinkelse ved ankomst
 Ingen kompensation , når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.	

Ekstra service, som du har ret til

- | | |
|--|--|
|  Alternativ flyrejse eller fuld refundering
Ved alle tilfælde af nægtet boarding, aflysning eller mistet flyforbindelse. |  Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over |
|  Passagerer skal oplyses om deres rettigheder |  To telefonopringninger eller e-mails |
|  Mad & drikkevarer efter et par timer | |



Kompensation for alle flyvninger til, fra og inden for USA



Nægtet boarding

Mindre end 14 dage før

Op til 2.150 US\$



Bagage

Op til 4.700 US\$



Ingen kompensation, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

I alle tilfælde af nægtet boarding, aflysning og væsentlige flyændringer, herunder forsinkelser.



Forsinkelser på landingsbanen

Passagerer, der venter mere end 2 timer ombord, skal have gratis adgang til toilet, lægehjælp samt mad og drikkevarer, og de har ret til at gå fra borde, medmindre der er en grund til, at dette ikke er muligt, efter 3 timer for indenrigsflyvninger og efter 4 timer for internationale flyvninger.



Yderligere assistance

Flyselskaberne kan yde assistance til passagerer, der venter på et fly, men der er ingen statslige krav om at gøre det.

Kompensation for alle flyvninger til, fra og inden for Canada



Forsinkelser

Over 3 timer

Op til 1000 CA\$



Nægtet boarding

Ved overbooking

Op til 2400 CA\$



Aflysninger

Mindre end 14 dage før

Op til 1000 CA\$



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 2.800 CA\$

 **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyvning

I alle tilfælde af afvist boarding, aflysning eller forsinkelse på over 3 timer. **Refundering** tilbydes kun under visse omstændigheder.



Forsinkelser på landingsbanen

Passagerer bør have adgang til toilet, opkald og mad og drikkevarer, mens de venter ombord. Passagerer har ret til at gå fra borde efter 3 timer, medmindre der er en grund til, at de ikke kan.



Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over*



Et telefonopkald eller adgang til wifi til e-mail efter 2 timer*



Passagerer skal oplyses om deres rettigheder

Samt opdateringer om flystatus hver 30. minut.



Børn under 14 skal have en gratis siddeplads i nærheden af deres forældre eller værge



Mad & drikkevarer efter 2 timer*

* Flyselskaberne er ikke forpligtet til at yde denne service for afbrydelser, der ligger udenfor deres kontrol, som er nødvendige af sikkerhedsmæssige årsager, eller hvis de har informeret dig om det 12 timer før.



Tyrkiet SHY-passager

Lovgivning om flypassagerrettigheder (SHY PASSENGER)

Op til 600 €* for flyvninger til, fra og inden for Tyrkiet

Forsinkelser

Over 3 timer

Aflysninger

Mindre end 14 dage før

Nægtet boarding

Ved overbooking

 **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til

Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved alle tilfælde af nægtet boarding, aflysning eller mistet flyforbindelse.

Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over

Passagerer skal oplyses om deres rettigheder

Afvisning af boarding eller aflysning skal bekræftes skriftligt.

Ændringer i destinationen Flyselskabet skal transportere passagerer frem til deres originale destination.

Mad & drikkevarer efter et par timer

To telefonopringninger eller e-mails

* Kompensation kan betales i euro eller tyrkiske lira



Kompensation for flyvninger inden for, fra eller som mellemlander i Kina



Forsinkelser

Over 4 timer

Op til 200 ¥*



Forsinkelser

Over 8 timer

Op til 400 ¥*

! Ingen kompensation, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Overnatning pakrævet af regulerede flyselskaber**



Ændringer i flystatus skal kommunikeres inden for 30 minutter



Mad & drikkevarer pakrævet af regulerede flyselskaber**



Forsinkelser på landingsbanen

Passagerer bør have adgang til toilet og mad og vand efter 2 timer og ret til at gå fra borde efter 3 timer.

* Beløb og vilkår fastsættes af de enkelte flyselskaber og kan variere. Nogle flyselskaber tilbyder ikke kompensation.

** For internationale flyvninger hjælper flyselskaberne passagerer med at finde mad og overnatningsmuligheder, men de betaler kun for det, hvis de er skyld i afbrydelsen.



Din kompensation for alle flyvninger til, fra og inden for Indien



Aflysninger

Mindre end 24 timer inden

Op til 10.000 ₹



Nægtet boarding

For forsinkelser over 1 time på grund af overbooking

Op til 20.000 ₹



Mistede flyforbindelser

Op til 10.000 ₹



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 20.000 ₹

! Ingen kompensation, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

I alle tilfælde af aflysninger, nægtet boarding eller forsinkelser over 6 timer.



Overnatning + transfer

ved forsinkelser natten over



Mad & drikkevarer efter 2 timer

Kun hvis passageren venter i lufthavnen.



Brasilien ANAC 400

Den brasilianske nationale civile luftfartsmyndighed. Afgørelse nr. 400

Op til 10.000 R\$* for flyvninger til, fra og inden for Brasilien



Forsinkelser

Over 2 timer



Nægtet boarding

Ved overbooking



Mistede flyforbindelser

Som forårsager en 2 timers forsinkelse ved ankomst



Aflysninger

Mindre end 72 timer inden



Ændringer i tidsplanen

Mindre end 72 timer før



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

* Beløb er ikke oplyst i lovgivningen, men hvad vi mener, at passagerer kan gøre krav på i henhold til den brasilianske forbrugeraftalelov.

! **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

I alle tilfælde af aflysning, nægtet boarding, ændring af tidsplan, mistet flyforbindelse eller forsinkelse over 4 timer.



Overnatning ved forsinkelser natten over



Passagerer skal oplyses om deres rettigheder

Samt opdateringer om flyvninger hver 30. minut.



Opkald eller e-mails efter 1 time



Mad & drikkevarer efter 2 timer

Mexicos civile luftfartslovgivning

Føderal forbrugerbeskyttelseslov (den civile luftfartslov)

Få kompensation for mindst 25 % af din billetværdi for flyvninger til, fra og inden for Mexico

Forsinkelser

Over 4 timer

Aflysninger

Nægtet boarding

Ved overbooking

Mistede flyforbindelser

Som resulterer i en 4 timers forsinkelse ved ankomst

 **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til

Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved alle tilfælde af afvist boarding, aflysninger og forsinkelser på over 4 timer.

Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over

Passagerer skal hurtigt informeres om ændringer i rejseplanen

Telefonopkald og e-mails ved alle forsinkelser

Mad & drikkevarer efter 1 time



Saudi Arabien PRPR

Det saudiarabiske civile luftfartsagenturs forordning om beskyttelse af passagerrettigheder

Din kompensation for alle flyvninger til, fra og inden for Saudi-Arabien



Forsinkelser

Over 3 timer

Op til 700 SAR



Nægtet boarding

Ved overbooking

Op til 200 % af billetprisen



Ændringer i tidsplanen

Over 3 timer

Op til 700 SAR



Aflysninger

Mindre end 14 dage før

Op til 150 % af billetprisen



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 6.200 SAR



Ekstra mellemlanding

Ikke vist i bookingen

Op til 470 SAR

! **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved alle tilfælde af afvist boarding og aflysning

Refundering ved forsinkelser på mere end 2 timer og forsinkelser på landingsbanen på over 3 timer, hvis en passager beslutter sig for ikke at rejse.



Forsinkelser på landingsbanen

Passagerer bør have adgang til toilet, opkald og mad og drikkevarer, mens de venter ombord. Passagerer har ret til at gå fra borde efter 3 timer, medmindre der er en grund til, at de ikke kan.



Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over



Passagerer skal informeres om afbrydelser, kompensation og service



Drikkevarer & snacks ved forsinkelser på over 1 time

Måltider ved forsinkelser på over 3 timer.

Din kompensation for alle flyvninger til, fra og inden for Oman



Forsinkelser

Over 6 timer

Op til 260 OMR



Aflysninger

Internationale flyvninger

Mindre end 14 dages varsel

Op til 260 OMR

Indenrigsflyvninger

Mindre end 7 dages varsel

Op til 100 % af billettens værdi



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller
beskadiget bagage

Op til 750 OMR



Nægtet boarding

For overbooking, som resulterer i forsinkelser
på 2 til 6 timer

Op til 50 % af billettens værdi

For overbooking, som resulterer i forsinkelser
på mere end 6 timer

Op til 260 OMR

 **Ingen kompensation**, når en afbrydelse skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Ekstra service, som du har ret til



Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved alle tilfælde af afvist boarding og aflysning.



Overnatning & transport

ved forsinkelser på over 6 timer



**Passagerer skal oplyses om deres ret
til forplejning og hjælp**



**Drikkevarer efter 2 timer og mad
efter 3 timer**



**Ekstra kompensation for passagerer,
der er bevægelseshæmmede eller
har særlige behov**

Ved tilfælde af afvist boarding og aflysning,
er du muligvis berettiget til kompensation,
som svarer til **200 % af billettens værdi**.



MC99 i hele verden

Montrealkonventionen fra 1999

Din kompensation for alle internationale flyvninger mellem de 140 lande, der har vedtaget Konventionen



Forsinkelser

Få tilbagebetalt omkostninger

Op til 8.200 US\$



Aflysninger

Få tilbagebetalt omkostninger

Op til 8.200 US\$



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 1.950 US\$

! **Ingen kompensation**, hvis flyselskabet kan bevise, at afbrydelsen var ude af deres kontrol, og at de tog rimelige foranstaltninger for at undgå afbrydelse.

Ekstra service, som du har ret til

Montrealkonventionen giver passagerer mulighed for at kræve "erstatning", men indeholder ikke bestemmelser om, hvilken service flyselskaber skal tilbyde.



AirHelp. Klar til at hjælpe.

12 tusind 

Flyvninger tjekket
hver dag

205 tusind 

"Fremragende" anmeldelser
på Trustpilot

2,7 mio. 

Kunder, der har fået
udbetalt
kompensation



airhelp.dk