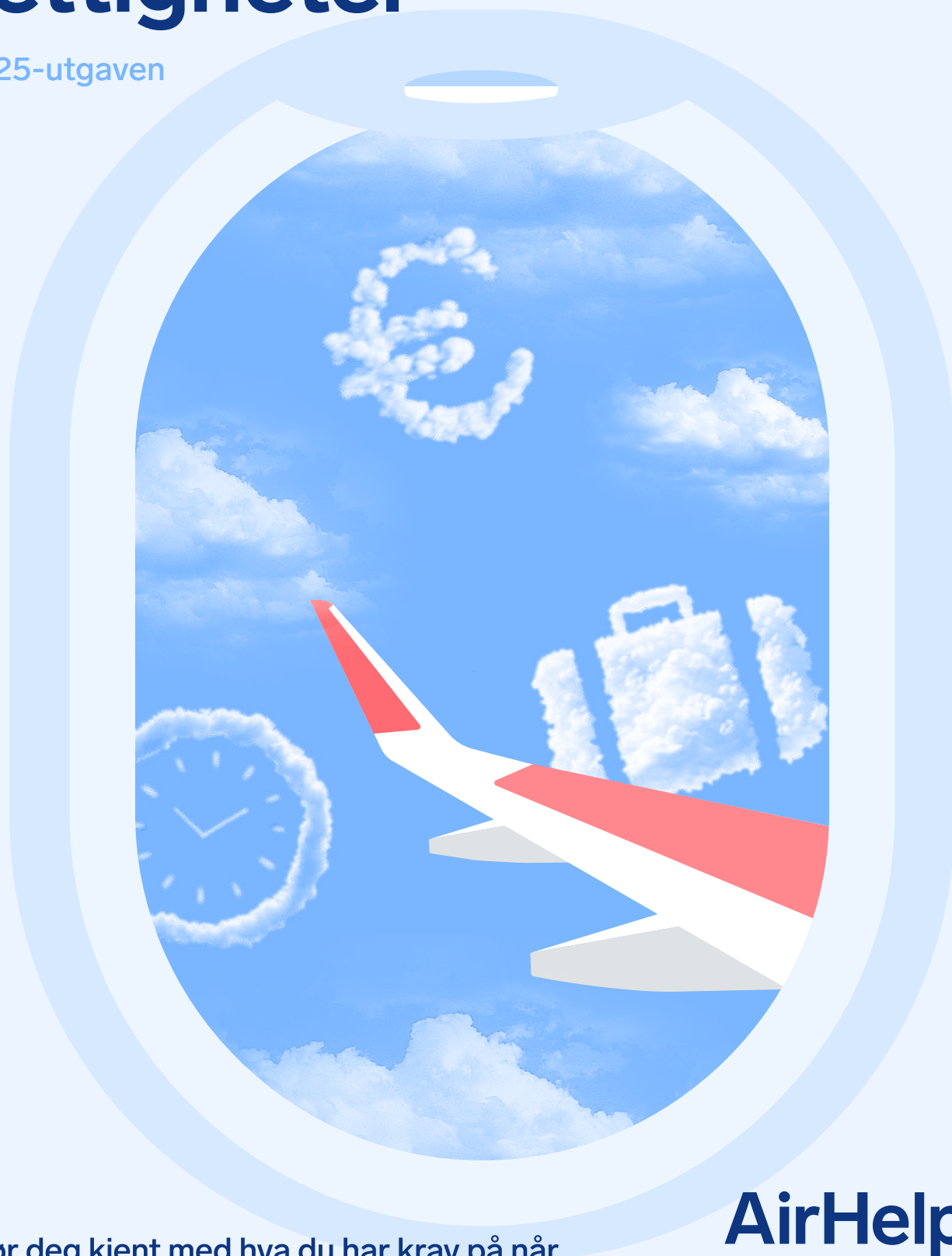


Din veiledning om flypassasjerers rettigheter

2025-utgaven



Gjør deg kjent med hva du har krav på når
flyvninger blir forsinket eller innstilt.

AirHelp
Best på flykompensasjon

Innhold

	Rettighetene dine når flyet er forsinket	3
	Dette har du krav på	4
	Kompensasjon over hele verden	5
	Hva trenger du for å kreve kompensasjon?	6
	Hvorfor AirHelp?	7
	Kompensasjon, refusjoner og tilbakebetalinger	8
	Hvilke typer streiker gjør deg berettiget for kompensasjon?	9
	Kompensasjon for tapt eller skadet bagasje	10
	Rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne eller ekstra behov	11
	Vi introduserer AirHelp+	12
	Verdens forskrifter i detalj	13



Flyvningen er forsinket eller innstilt

Hvilke rettigheter har du? Og hva har du krav på?

Mat og drikke



Etter et par timers
forsinkelse

Overnatting



Hvis du er forsinket
til neste dag

En alternativ flyvning



Hvis du fortsatt
ønsker å reise

Opptil € 600 i kompensasjon



Hvis flyselskapet er
ansvarlig for forstyrrelsen

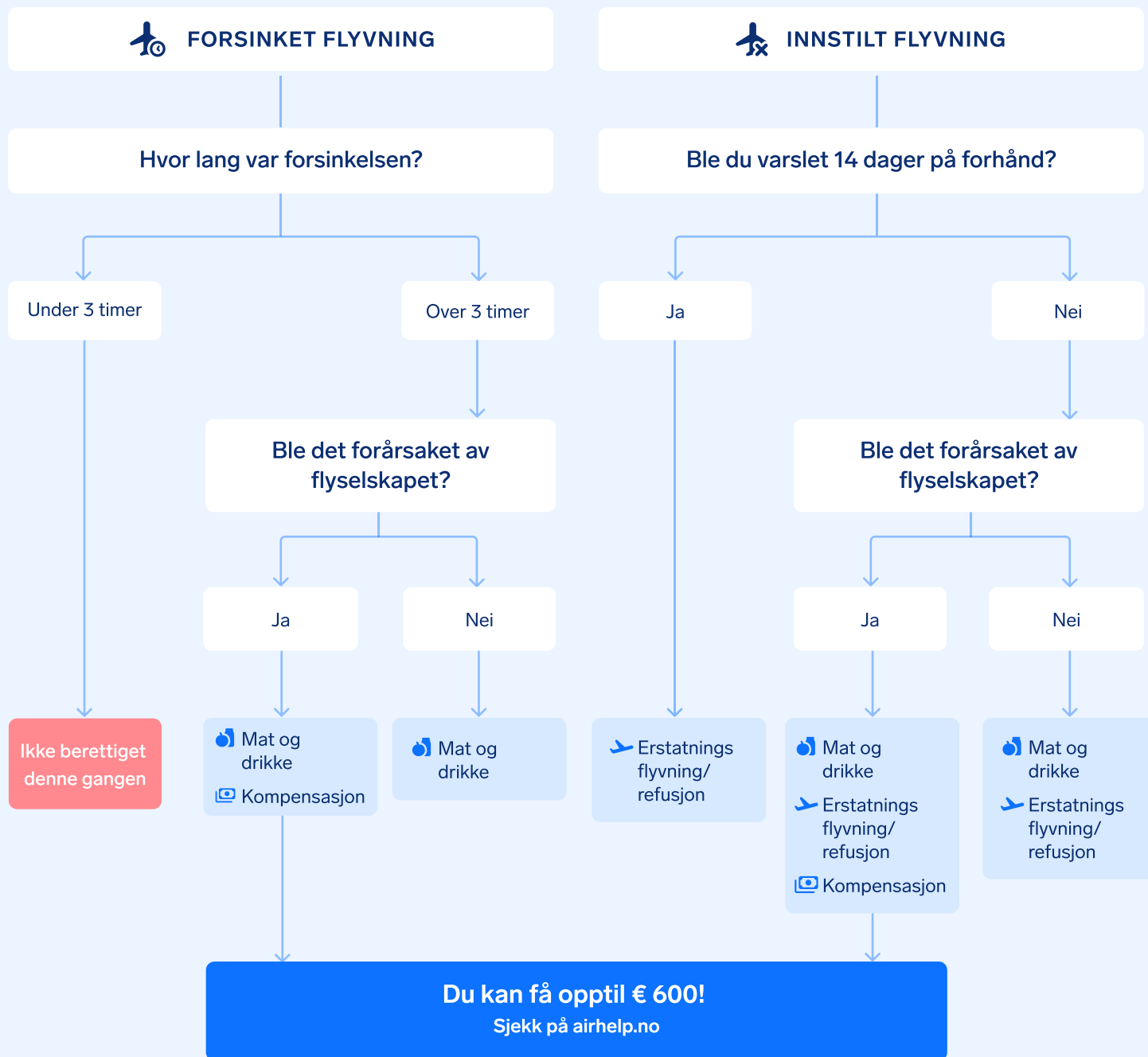


Be alltid flyselskapet om mer informasjon og hjelp



Dette har du krav på

En oversikt over hva du får i henhold til EU-lovene.



Du kan også få kompensasjon for **overbooking** og **streiker**. Reiser du med andre, f.eks. **venner, kolleger eller barn**? De er også berettiget!



Kompensasjon rundt omkring i verden

Det er flere faktorer som påvirker hvor mye et flyselskap skylder deg.

Hvor du flyr til og fra

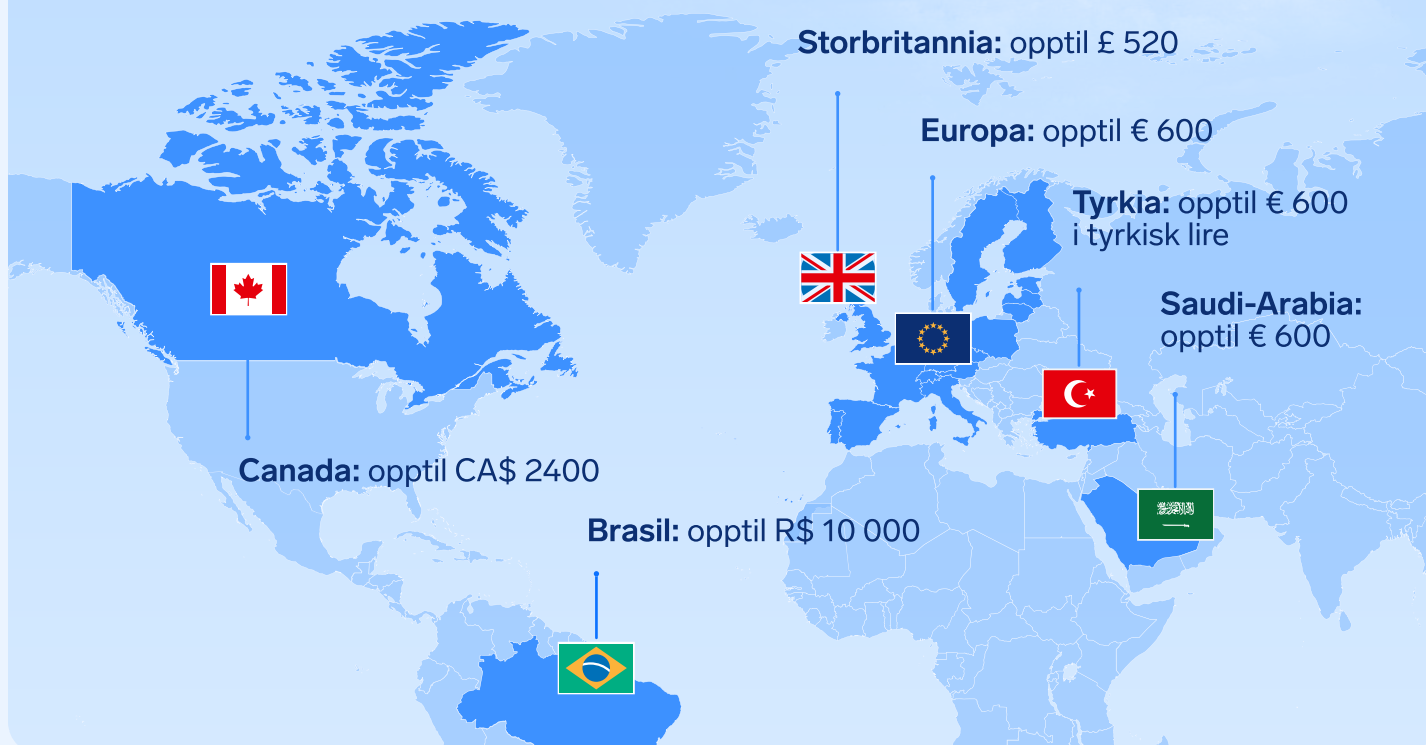
Omfanget av forsinkelsen

Hvorvidt flyselskapet er ansvarlig eller ikke

Hvor lang tid i forveien du får beskjed

Hvilke passasjerrettigheter som gjelder for flyvningen din

Viktige forskrifter som gir rett til kompensasjon

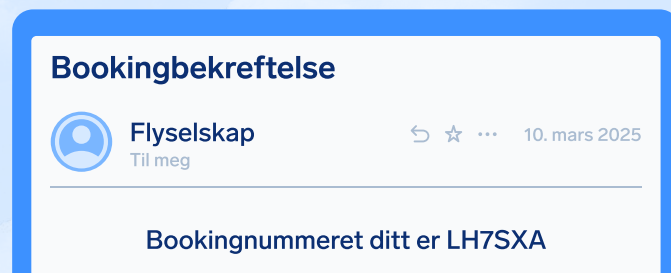
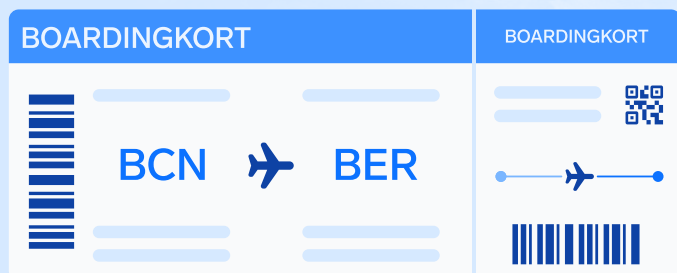


 Vi kjemper for å gjøre reguleringene bedre over hele verden



Hva trenger du for å kreve kompensasjon?

Det helt nødvendige



☒ ombordstigningskort

Ta vare på ombordstigningskortet (og ombordstigningskortene for eventuelle alternative flyvninger).

☒ Bookingbekreftelse

Ta vare på e-posten eller kvitteringen for bookingen som bevis på reservasjonen din.

Andre ting du kan gjøre for å styrke kravet ditt

☒ Spør hvorfor det oppstod problemer med flyreisen

☒ Ta vare på kvitteringer for ekstrautgifter

☒ Skriv ned endelig ankomsttidspunkt for flyvningen

☒ Ta vare på eventuelle e-poster og varsler fra flyselskapet

☒ Ta et bilde av skjermen med flyinformasjon på flyplassen



Det kan hende at flyselskapet tilbyr deg kuponger eller poeng/miles i stedet for kompensasjon i form av penger.

Ikke ta imot kuponger med mindre du er sikker på at du får et godt tilbud.



Hvorfor velge AirHelp?

Det er enkelt å kreve kompensasjon med AirHelp – og du slipper bryet.

Slik fungerer det

1

Send inn et krav
på 2 minutter

Vi sørger for at alt skjer
kjapt, enkelt og sikkert.

2

Vi tar oss av alt

Vi bygger en sterk sak
og forhandler med
flyselskapet, slik at
du slipper.

3

Du vinner
kompensasjon

Flyselskapet betaler oss,
så overfører vi pengene
direkte til kontoen din.

😊 Vi blir betalt når du blir betalt

Standardgebyret vårt på 35 % trekkes alltid fra kompensasjonen
du vinner – du betaler aldri fra egen lomme.



Kompensasjon, refusjoner og tilbakebetalinger



Kompensasjon

Penger som utbetales for å gjøre opp for et problem eller uleilighet knyttet til en flyvning. Gå til airhelp.no og sjekk hva du har krav på.



Refusjon

Penger du får tilbake for en flybillett du har betalt for, men ikke brukte. Hvis du fortsatt ønsker å fly, kan du få tilbud om en alternativ flyvning. Kontakt flyselskapet direkte for å få en refusjon.



Tilbakebetaling

Penger du får tilbake for alle nødvendige kostnader du pådro deg på grunn av forstyrrelsen. Dette inkluderer mat, klær, medisiner og andre nødvendigheter.



Kompensasjon og refusjon er ikke det samme.
Noen ganger har du krav på begge deler!



Hvilke typer streiker er berettiget for kompensasjon?

Det kan være du er – eller ikke er – berettiget for kompensasjon, avhengig av årsaken til streiken. Her er en oversikt over alle potensielle årsaker.

Berettiget

Pilotstreik 

Streik blant kabinansatte 

Streik blant flyteknikere 

Streik blant ansatte i flyselskapet 



Streiker blant sikkerhetsansatte ved flyplassen eller grensekontrollen



Streik blant stuere



Streik blant ansatte i lufttrafikkontroll



Streik blant ansatte som ikke jobber for flyselskapet

Ikke berettiget



Kompensasjon for tapt eller skadet bagasje

Du kan få opptil

€ 1900

Flyselskapet er ofte pålagt å gjøre opp for dette på grunn av Montreal-konvensjonen, som er anerkjent av over 140 land.

Hva kan du kreve kompensasjon for?

 Skadet bagasje	 Forsinket bagasje	 Tapt bagasje
Flyselskaper skal reparere, erstatte eller betale for skader. Registrer kravet innen 7 dager.	Refusjoner for det helt nødvendige. Registrer kravet innen 21 dager.	Kompensasjon for innhold. Registrer kravet innen 2 år.

Slik går du frem

- 1** Meld ifra til bagasjeskranken om **problemet** med det samme.
- 2** Få en **Property Irregularity Report (PIR)**. Denne rapporten er veldig viktig, så ikke dra fra flyplassen uten den.
- 3** Ta vare på **alle kvitteringer** på ting du har kjøpt fordi bagasjen din var forsinket.





Rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne eller ekstra behov



Rettighetene dine er beskyttet med lover som varierer fra land til land, men har som mål å sikre at du kan reise trygt og med verdighet.

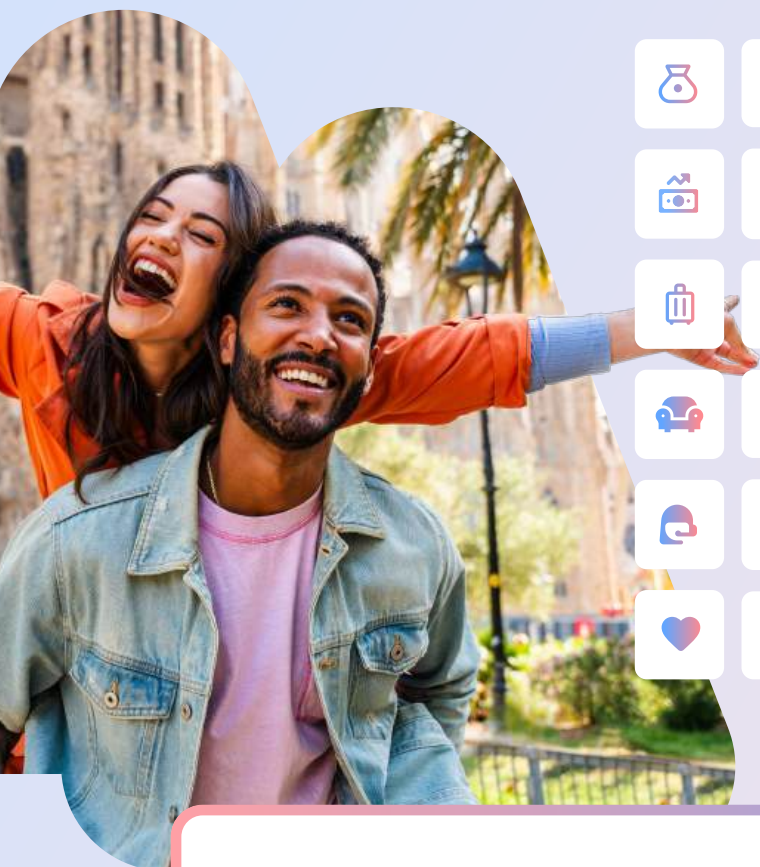
Noen lover setter standarder for tilgjengelighet for flyplasser og fly, mens andre garanterer retten til å få hjelpen du trenger for å kunne reise.

Vanligvis gir lovene deg rett til å få spesialhjelp, enten det er rullestolassistanse eller andre typer mobilitetshjelp, eller rett til å reise med servicehund.

Ta kontakt med flyselskapet eller flyplassen i god tid før flyvningen og spør om de kan organisere assistanse for deg.

[Les mer på airhelp.no](https://airhelp.no)

Len deg tilbake. AirHelp+ er her for å beskytte dine fremtidige flyvninger.



Få opptil € 600 i kompensasjon **uten servicegebyr**



Kjappe forsikringsutbetalinger på € 100 for problemer med flyreisen



Kjappe forsikringsutbetalinger på € 100 for tapt eller forsinket bagasje



Vent komfortabelt i loungen ved forsinkelser på over 1 time



Døgnåpen kundestøtte



Gode **rabatter** og reisefordeler

- ✓ **Globetrotter?** Beskytt 9 reiser med **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Liker du en vanlig ferie?** Beskytt 3 reiser med **AirHelp+ Smart**



Over 9 millioner passasjerer har allerede valgt å fly med AirHelp+. Bli en av dem i dag.

Bli medlem



Verdens forskrifter i detalj

Lyst på mer konkret informasjon?
Sjekk forskriftene som beskytter flyvningene dine.



Europas EF 261

Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004

Du kan få **opptil € 600** i kompensasjon for flyvninger til, fra eller i EU



Forsinkelser

Over 3 timer



Nektet ombordstigning

Ved overbooking



Mistet flyforbindelse

Som fører til forsinkelser på 3 timer ved ankomst



Innstillinger

Mindre enn 14 dager før



Endringer i ruteplanen

Mindre enn 14 dager før

 **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller der du blir nektet ombordstigning, flyvningen blir kansellert eller du mister en flyforbindelse.



Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag



Passasjerer skal få informasjon om hvilke rettigheter de har



To telefonsamtaler eller e-poster



Mat og drikke etter et par timer

Opptil £ 520 for flyvninger til, fra og i Storbritannia**Forsinkelser**

Over 3 timer

**Innstillinger**

Mindre enn 14 dager før

**Nektet ombordstigning**

Ved overbooking

**Mistet flyforbindelse**

Som fører til forsinkelser på 3 timer ved ankomst

 **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på**Alternativ flyvning eller full refusjon**

I alle tilfeller der du blir nektet ombordstigning, flyvningen blir kansellert eller du mister en flyforbindelse.

**Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag****Passasjerer skal få informasjon om hvilke rettigheter de har****To telefonsamtaler eller e-poster****Mat og drikke etter et par timer**



USAs lovverk

USAs departement for forbrukerbeskyttelse innen lufttransport

Kompensasjon for flyvninger fra og i USA



Nektet ombordstigning

Mindre enn 14 dager før

Opptil US\$ 2150



Bagasje

Opptil US\$ 4700

 **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller av nektet ombordstigning, innstillinger og betydelige endringer, deriblant forsinkelser.



Forsinkelser ute på rullebanen

Passasjerer som venter over 2 timer om bord skal ha gratis tilgang til toalett, legehjelp og mat og drikke, med rett til å gå ut av flyet, med mindre det er en grunn til å ikke gjøre det, etter 3 timer for innenlandsflyvninger og etter 4 timer for internasjonale flyvninger.



Ytterligere assistanse

Flyselskaper kan tilby assistanse til passasjerer som venter på en flyvning, men det finnes ingen føderale krav om å gjøre det.



Kompensasjon for flyvninger til, fra og i Canada



Forsinkelser

Over 3 timer

Opptil CA\$ 1000



Innstillinger

Mindre enn 14 dager før

Opptil CA\$ 1000



Nektet ombordstigning

Ved overbooking

Opptil CA\$ 2400



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

Opptil CA\$ 2800

 **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning

I alle tilfeller av nektet ombordstigning, innstilling eller forsinkelser på over 3 timer. **Refusjon** tilbys bare i visse situasjoner.



Forsinkelser ute på rullebanen

Passasjerer skal ha tilgang til toalett, telefonsamtaler og mat og drikke mens de venter om bord. De har rett til å gå ut av flyet etter 3 timer, med mindre det finnes en grunn til at de ikke kan det.



Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag*



En telefonsamtale eller tilgang til WiFi for å sende e-post etter 2 timer*



Passasjerer skal få informasjon om hvilke rettigheter de har

De skal i tillegg få flyoppdateringer hvert 30. minutt.



Barn under 14 år skal tildeles et sete i nærheten av forelder eller verge uten ekstra kostnad



Mat og drikke etter 2 timer*

*Flyselskapene trenger ikke å tilby dette dersom det oppstår forstyrrelser utenfor deres kontroll, dersom det er nødvendig av sikkerhetshensyn, eller dersom de har informert deg 12 timer i forkant.



Tyrkias SHY-passasjerforordning

Forskrift om flypassasjerers rettigheter (SHY PASSENGER)

Opptil € 600* for flyvninger til, fra og i Tyrkia



Forsinkelser

Over 3 timer



Innstillinger

Mindre enn 14 dager før



Nektet ombordstigning

Ved overbooking

! **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller der du blir nektet ombordstigning, flyvningen blir kansellert eller du mister en flyforbindelse.



Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag



Passasjerer skal få informasjon om hvilke rettigheter de har

Nektet ombordstigning og innstillinger må bekreftes skriftlig.



Endring av destinasjon

Flyselskapene er ansvarlige for å frakte passasjerene til deres endelige destinasjon.



Mat og drikke etter et par timer



To telefonsamtaler eller e-poster

*Kompensasjon kan utbetales i euro eller tyrkisk lire





Kompensasjon for flyvninger i, fra eller med mellomlanding i Kina



Forsinkelser

Over 4 timer

Opptil ¥ 200*



Forsinkelser

Over 8 timer

Opptil ¥ 400*

! Ingen kompensasjon når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Regulerte flyselskaper må sørge for overnatting**



Endringer i flystatus skal meldes fra om innen 30 minutter



Regulerte flyselskaper må sørge for mat og drikke**



Forsinkelser ute på rullebanen

Passasjerer skal ha tilgang til et toalett og mat og drikke etter 2 timer, samt rett til å gå ut av flyet etter 3 timer.

*Beløp og vilkår bestemmes av individuelle flyselskaper og kan variere. Noen flyselskaper tilbyr ikke kompensasjon.

**Ved internasjonale flyvninger vil flyselskapene hjelpe passasjerene med å finne mat og overnatting, men kun betale for det dersom de forårsaket forstyrrelsen.



India

Departementet for sivil luftfart

Kompensasjonen din for alle flyvninger til, fra og i India



Innstillinger

Mindre enn 24 timer før

Opptil ₹ 10 000



Mistet flyforbindelse

Opptil ₹ 10 000



Nektet ombordstigning

For forsinkelser på over 1 time grunnet overbooking

Opptil ₹ 20 000



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

Opptil ₹ 20 000

! **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller av innstilling, nektet ombordstigning eller forsinkelser på mer enn 6 timer.



Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag



Mat og drikke etter 2 timer

Bare hvis passasjerer venter på flyplassen.



Brasils ANAC 400

Brasils organ for nasjonal sivil luftfart. Vedtak nr. 400

Opptil R\$ 10 000* for flyvninger til, fra og i Brasil



Forsinkelser

Over 2 timer



Nektet ombordstigning

Ved overbooking



Mistet flyforbindelse

Som fører til forsinkelser på 2 timer ved ankomst



Innstillinger

Mindre enn 72 timer før



Endringer i ruteplanen

Mindre enn 72 timer før



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

*Beløpene står ikke oppført i loven, men er basert på det vi mener passasjerer kan kreve under brasilianske forbrukerforskrifter.

! **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller av kansellering, nektet ombordstigning, tidsendring, mistet flyforbindelse eller forsinkelse på mer enn 4 timer.



Overnatting for forsinkelser til neste dag



Passasjerer skal få informasjon om hvilke rettigheter de har

De skal i tillegg få flyoppdateringer hvert 30. minutt.



Telefonsamtaler eller e-poster etter 1 time



Mat og drikke etter 2 timer

Mexico Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Lov om sivil luftfart)

Få kompensasjon som tilsvarer minst 25 % av billettprisen på flyvninger til, fra og i Mexico

- | | |
|---|---|
|  Forsinkelser
Over 4 timer |  Innstillinger |
|  Nektet ombordstigning
Ved overbooking |  Mistet flyforbindelse
Som fører til forsinkelser på 4 timer ved ankomst |
-  **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på

- | | |
|---|---|
|  Alternativ flyvning eller full refusjon
I alle tilfeller ved nektet ombordstigning, innstilt flyvning og forsinkelser på over 4 timer. |  Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag |
|  Passasjerer må snarlig informeres om endringer i reiseruten |  Telefonsamtaler og e-poster for alle forsinkelser |
-  **Mat og drikke etter 1 time**



PRPR i Saudi-Arabia

Det saudiarabiske luftfartstilsynets forskrift for beskyttelse av flypassasjerers rettigheter

Kompensasjonen du får for alle flyvninger til, fra og i Saudi-Arabia



Forsinkelser

Over 3 timer

Opptil 700 SAR



Nektet ombordstigning

Ved overbooking

Opptil 200 % av billetten



Endringer i ruteplanen

Over 3 timer

Opptil 700 SAR



Innstillinger

Mindre enn 14 dager før

Opptil 150 % av billetten



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

Opptil 6200 SAR



Ekstra mellomlandinger

Ikke vist i bookingen

Opptil 470 SAR

! Ingen kompensasjon når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller av nektet ombordstigning og innstilling

Refusjon for forsinkelser på over 2 timer og forsinkelser ute på rullebanen på over 3 timer, hvis en passasjer bestemmer seg for å ikke reise.



Forsinkelser ute på rullebanen

Passasjerer skal ha tilgang til toalett, telefonsamtaler og mat og drikke mens de venter om bord. De har rett til å gå ut av flyet etter 3 timer, med mindre det finnes en grunn til at de ikke kan det.



Overnatting + transport for forsinkelser til neste dag



Passasjerer skal informeres om forstyrrelser, kompensasjon og forpleining



Drikke og snacks ved forsinkelser på over 1 time

Måltider ved forsinkelser på over 3 timer.



Oman

Forskriften som beskytter flypassasjerers rettigheter, godkjent av Omans luftfartsmyndigheter med kjennelse nr. 757/2024 den 25. august 2024

Kompensasjonen du får for flyvninger til, fra og i Oman



Forsinkelser

Over 6 timer

Opptil 260 OMR



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

Opptil 750 OMR



Innstillinger

Internasjonale flyvninger

Mindre enn 14 dagers varsel

Opptil 260 OMR

Innenlandsflyvninger

Mindre enn 7 dagers varsel

Opptil 100 % av billettprisen



Nektet ombordstigning

For overbooking som resulterer i forsinkelser på 2 til 6 timer

Opptil 50 % av billettprisen

For overbooking som resulterer i forsinkelser på over 6 timer

Opptil 260 OMR

 **Ingen kompensasjon** når en forstyrrelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Ekstra forpleining du har krav på



Alternativ flyvning eller full refusjon

I alle tilfeller av nektet ombordstigning og innstilling.



Overnatting og transport for forsinkelser på over 6 timer



Passasjerer skal få informasjon om retten til forpleining og hjelp



Drikke etter 2 timer og mat etter 3 timer



Ytterligere kompensasjon for passasjerer med begrenset mobilitet og spesielle behov

I tilfeller med nektet ombordstigning og innstilling kan du være berettiget for kompensasjon tilsvarende **200 % av billettprisen**.



MC99 for hele verden

Montreal-konvensjonen fra 1999

Kompensasjonen du får for alle internasjonale flyvninger mellom de over 140 landene som har vedtatt konvensjonen



Forsinkelser

Krev tilbakebetaling av kostnader

Opptil US\$ 8200



Innstillinger

Krev tilbakebetaling av kostnader

Opptil US\$ 8200



Bagasje

Tilbakebetaling for forsinket, tapt eller skadet bagasje

Opptil US\$ 1950



Ingen kompensasjon hvis flyselskapet kan bevise at forstyrrelsen var utenfor deres kontroll, samt at de gjennomførte tilstrekkelige tiltak for å unngå forstyrrelsen.

Ekstra forpleining du har krav på

Montreal-konvensjonen gjør det mulig for passasjerer å registrere krav for «skader», men inkluderer ikke forskrifter om hva flyselskaper må tilby.



AirHelp. Her for å hjelpe.

12 000 

flyvninger
sjekkes
hver dag

205 000 

vurderinger med
«Enestående»
på Trustpilot

2,7 mill. 

kunder har fått
kompensasjon



airhelp.no