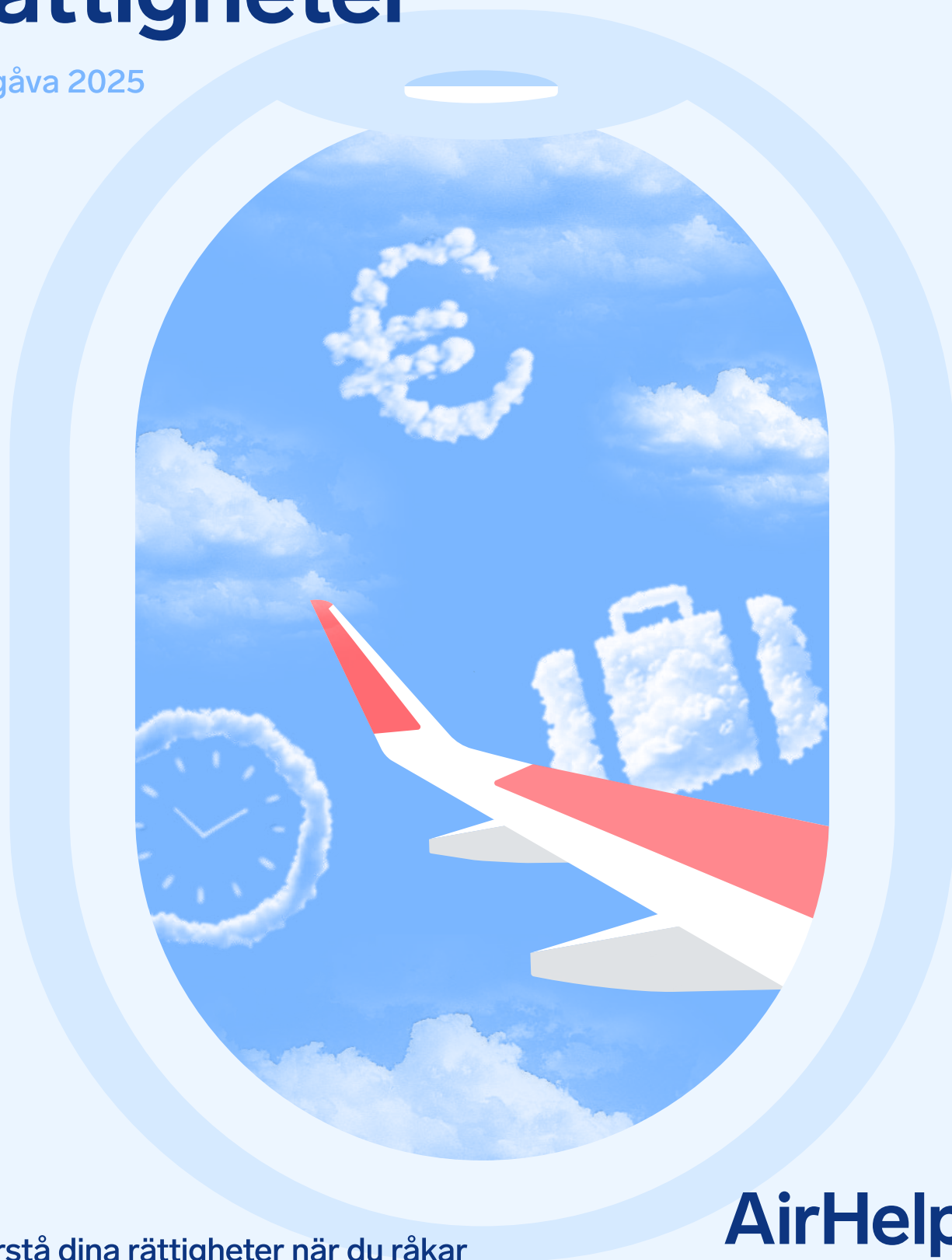


Din handbok till flygpassagerares rättigheter

Utgåva 2025



Förstå dina rättigheter när du råkar
ut för försenade eller inställda flyg.

AirHelp
Bäst på flygersättning

Innehåll

	Dina rättigheter när ditt flyg är försenat	3
	Vad du är berättigad till	4
	Kompensation runt om i världen	5
	Vad du behöver för att kräva kompensation	6
	Varför AirHelp?	7
	Kompensation, återbetalningar och ersättning	8
	Vilka strejker är berättigade till kompensation?	9
	Kompensation för borttappat eller skadat bagage	10
	Rättigheter för personer med funktionshinder eller särskilda behov	11
	En introduktion till AirHelp+	12
	Bestämmelser världen över i detalj	13



Ditt flyg är försenat eller inställt

Vad är dina rättigheter? Vad är du berättigad till?

Mat och dryck



Efter en försening
på ett par timmar

Boende



Om din försening
innebär övernattnig

En alternativ flygresa



Om du fortfarande
vill resa

Upp till 600 € i ersättning



Om flyget är ansvarigt
för flygstörningen



Be alltid flygbolaget om hjälp och information



Vad du har rätt till

En glimt av vad du får enligt EU-lagstiftning.



Du kan också få ersättning för **överbokning** och **strejker**. Och om du reser med andra, t.ex. **vänner, kollegor eller barn** så är de också berättigade till ersättning!



Kompensation världen över

Hur mycket flygbolaget är skyldig dig beror på ett par olika saker.

Från var och till vart du har flugit

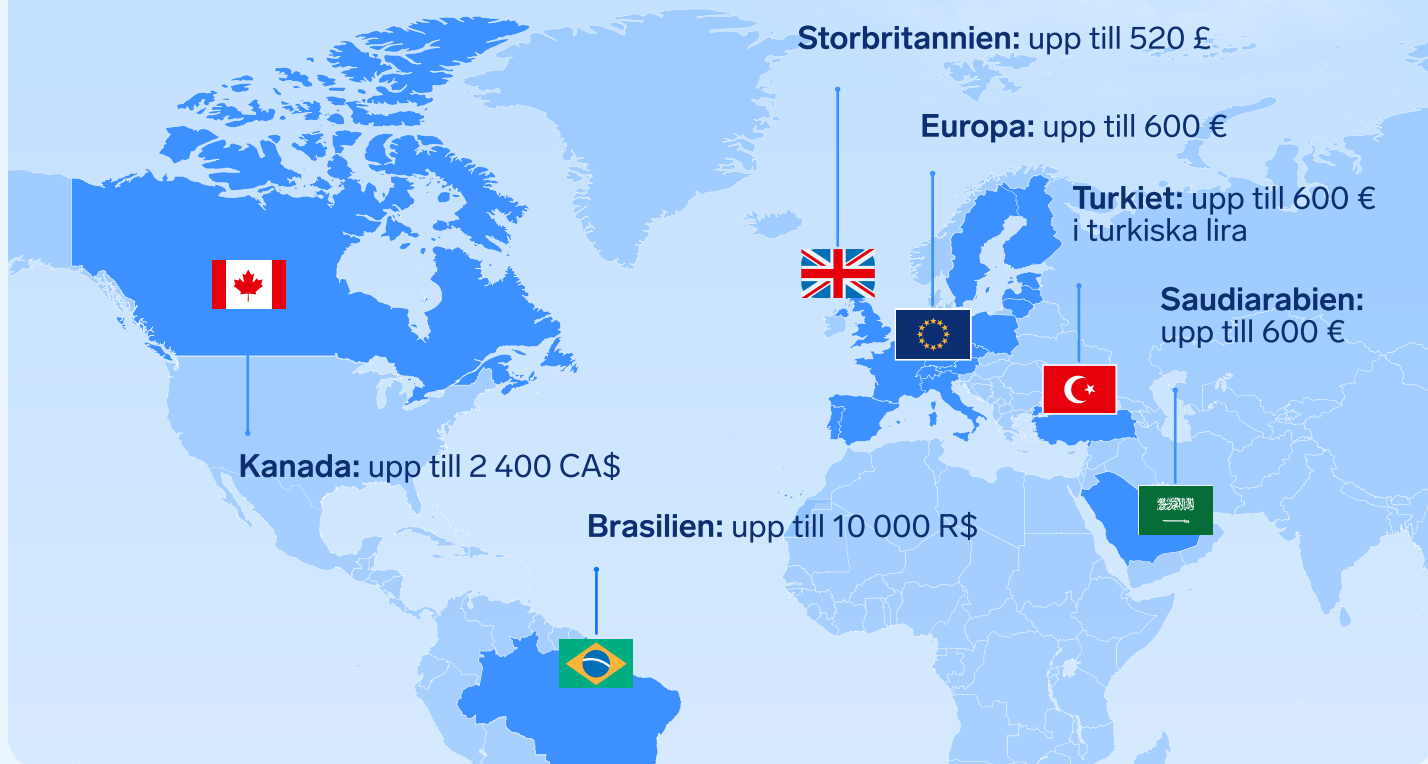
Hur lång förseningen är

Om flygbolaget är ansvarig för förseningen eller inte

Hur lång varsel du fick

Vilka passagerarrättigheter som tillämpas på din flygresa

Viktiga bestämmelser som ger ersättning

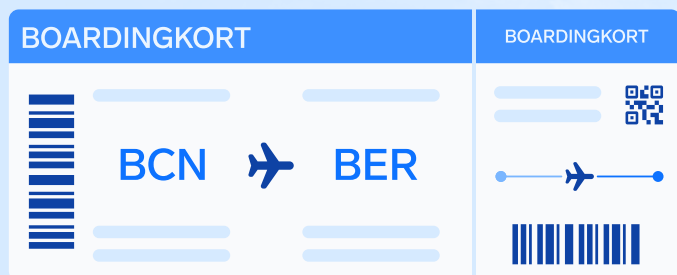


 Vi kämpar för att förbättra regelverken världen över



Vad du behöver för att kräva kompensation

Det viktigaste



☒ Boardingkort

Spara ditt boardingkort (och eventuella andra boardingkort från anslutande flyg).

☒ Bokningsbekräftelse

Spara mejlet eller kvittot från din bokning som bevis för din reservation.

Mer som du kan göra för att styrka ditt ärende

☒ Fråga efter orsaken för din flygstörning

☒ Spara kvitton för extra kostnader

☒ Notera den slutliga ankomsttiden för ditt flyg

☒ Spara alla e-postmeddelanden eller notifikationer från flygbolaget

☒ Ta ett foto av tavlan med flyginformation



Flygbolagen kan erbjuda dig värdecheckar eller flygmil i stället för monetär ersättning.
Acceptera inga värdebevis om du inte är säker på att det är ett rättvist erbjudande.



Varför AirHelp?

Att kräva med AirHelp är enkelt och besparar dig allt krångel.

Så fungerar det

1

Skapa ett ärende
på 2 minuter

Vi ser till att det är lätt, går
snabbt, och är säkert.

2

Vi sköter allt

Vi bygger upp ett starkt
ärende och förhandlar
med flygbolaget så att du
inte behöver göra det.

3

Du vinner
kompensation

Flygbolaget gör en
utbetalning till oss, och vi
överför den direkt till ditt
bankkonto.

😊 Vi får betalt när du får betalt

Vår standardavgift på 35 % tillämpas endast på den kompensationen som
du vinner. Du behöver aldrig betala ur egen ficka.



Kompensation, återbetalningar och ersättning



Ersättning

Pengar som utbetalas för att kompensera för en flygstörning eller annan olägenhet. Du kan kontrollera vad du kan få i flygersättning på airhelp.se



Återbetalning

Pengar du får tillbaka för en flygbiljett som du betalade för men inte använde. Om du fortfarande vill flyga så kan du få ett alternativt flyg i stället. Kontakta flygbolaget direkt för en återbetalning.



Kompensation

Pengar som betalas tillbaka för alla nödvändiga kostnader som uppstått på grund av flygstörningen. Detta inkluderar mat, kläder, medicin och andra nödvändigheter.



Kompensation och återbetalning är inte samma sak.
Ibland har du rätt till båda!



Vilka strejker berättigar till ersättning?

Om du är berättigad till kompensation beror på orsaken till strejken. Här är en sammanställning av alla potentiella orsaker.

Ersättningsberättigad

Pilotstrejker



Strejker bland
kabinpersonal



Strejker bland
flygtekniker



Strejker bland
flygbolagspersonalen



Strejker hos personal
inom flygplats- eller
gränssäkerhet



Strejker hos
bagagehanterare



Strejker inom
flygtrafiksledningen



Strejker bland
personal utanför
flygbolagen

Inte ersättningsberättigad



Kompensation för borttappat eller skadat bagage

Du kan få upp till

1 900 €

Flygbolagen är vanligtvis skyldiga att göra rätt för sig på grund av Montrealkonventionen, som är erkänd av över 140 länder.

Vad kan jag begära kompensation för?



Skadat bagage

Flygbolagen är skyldiga att reparera, ersätta, eller betala för skador. Skapa ett kravärende inom 7 dagar.



Försenat bagage

Återbetalning för nödvändiga inköp. Skapa ett kravärende inom 21 dagar.



Borttappat bagage

Ersättning för innehåll. Skapa ett kravärende inom 2 år.

Så här gör du

- 1 Rapportera genast problemet till bagagedisken.**
- 2 Se till att få en så kallad Property Irregularity Report (PIR).** Detta är mycket viktigt, så lämna inte flygplatsen utan den.
- 3 Behåll alla kvitton** på saker som du behövt köpa på grund av ditt försenade bagage.





Flygpassagerares rättigheter för de med funktionshinder eller särskilda behov



Dina rättigheter skyddas av lagar som varierar från land till land, men som syftar till att säkerställa att du kan resa med lätthet och värdighet.

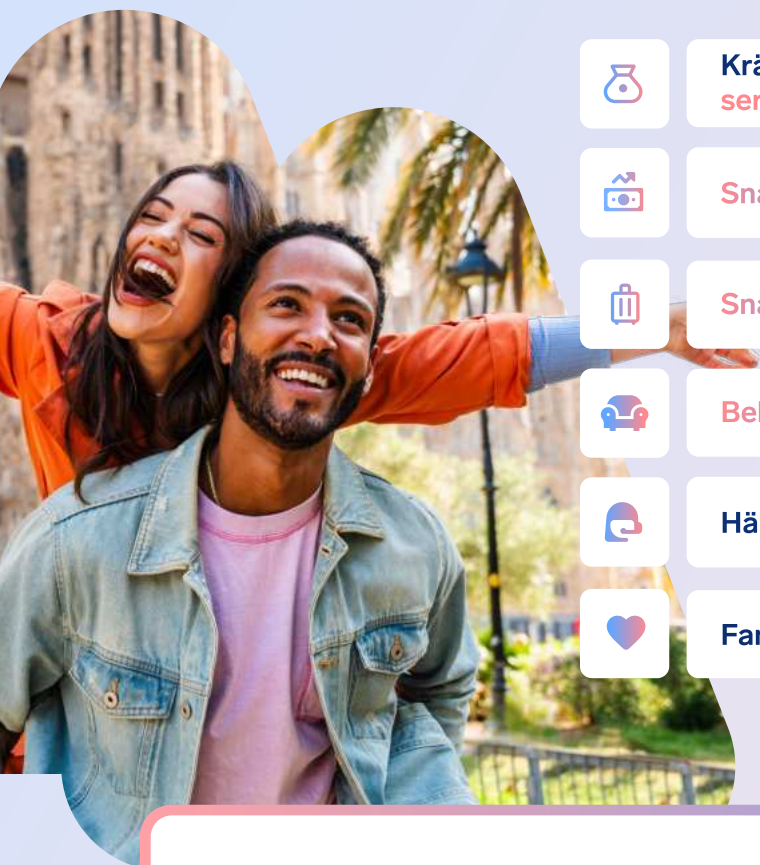
Vissa lagar fastställer standarder för tillgänglighet på flygplatser och flygplan, medan andra garanterar din rätt till den assistans du behöver för att resa.

Vanligtvis ger lagarna dig rätt till särskild assistans, oavsett om det handlar om rullstolsassistans, andra former av mobilitetshjälp, eller att välkomna flygpassagerare med servicehundar.

Kontakta ditt flygbolag eller din flygplats i god tid före avresan och be dem ordna särskild assistans åt dig.

Besök airhelp.se för mer information

Oroa dig inte. AirHelp+ är här för att skydda dina flygresor från och med nu.



Kräv upp till 600 € i kompensation med **inga serviceavgifter**



Snabba 100 € försäkring för flygstörningar



Snabba 100 € försäkring för borttappat eller försenat bagage



Bekväma lounges för förseningar över 1 timme



Hängiven **support** dygnet runt



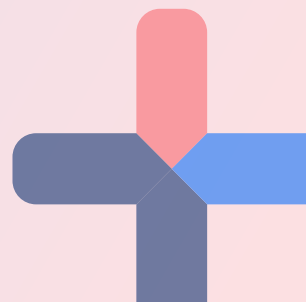
Fantastiska **rabatter** och **reseförmåner**

- ✓ Är du en globetrotter? Skydda 9 resor med **AirHelp+ Pro**
- ✓ Gillar du en vanlig semester? Skydda 3 resor med **AirHelp+ Smart**



Över 9 millioner passagerare har redan valt att flyga med AirHelp+. Anslut dig också idag.

Bli medlem





Bestämmelser världen över i detalj

Vill du veta mer? Ta reda på vilka bestämmelser
som skyddar dina flygningar.



Europa EG 261

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004

Du kan få **upp till 600 €** i kompensation från flyg till, från och inom EU



Försenade flyg

Mer än 3 timmar.



Nekad ombordstigning

För överbokning.



Missade anslutningar

Orsakar en 3 timmars försening vid ankomst.



Inställda flyg

Mindre än 14 dagar innan.



Planerade ändringar

Mindre än 14 dagar innan.

 **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I alla fall av nekad ombordstigning, inställt flyg eller missad anslutning.



Boende och transfer vid förseningar över natten



Passagerare måste informeras om sina rättigheter



Två telefonsamtal eller e-postmeddelanden



Mat och dryck efter ett par timmar

Upp till 520 £ för flyg till, från och inom Storbritannien**Försenade flyg**

Mer än 3 timmar.

**Inställda flyg**

Mindre än 14 dagar innan.

**Nekad ombordstigning**

För överbokning.

**Missade anslutningar**

Som orsakat 3 timmars försening vid ankomst.

**Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.**Extra stöd som du har rätt till****Alternativ flygresor eller full återbetalning**

I alla fall av nekad ombordstigning, inställt flyg eller missad anslutning.

**Boende och transfer vid förseningar över natten****Passagerare måste informeras om sina rättigheter****Två telefonsamtal eller e-postmeddelanden****Mat och dryck efter ett par timmar**



Kompensation för flyg till, från och inom USA



Nekad ombordstigning

Mindre än 14 dagar innan.

Upp till 2 150 US\$.



Bagage

Upp till 4 700 US\$.

 **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I alla tillfällen av nekad ombordstigning, inställda flyg och betydande flygändringar inklusive förseningar.



Förseningar efter ombordstigning

Passagerare som väntat mer än 2 timmar ombord bör ha fri tillgång till toalett, läkarvård samt mat och dryck. De ska även ha rätt att kliva av efter 3 timmar för inrikes flyg, och 4 timmar för internationella flyg om det inte finns särskilda skäl som förhindrar detta.



Ytterligare stöd

Flygbolag kan ge assistans till passagerare som väntar på ett flyg, men det finns inga statliga krav på att göra så.

Kompensation för flyg till, från och inom Kanada



Försenade flyg

Mer än 3 timmar.

Upp till 1 000 CA\$.



Nekad ombordstigning

För överbokning.

Upp till 2 400 CA\$.



Inställda flyg

Mindre än 14 dagar innan.

Upp till 1 000 CA\$.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 2 800 CA\$.

 **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresa

I samtliga fall av inställda flyg, nekade ombordstigningar eller förseningar på mer än 3 timmar. **Återbetalning** erbjuds endast i särskilda situationer.



Förseningar efter ombordstigning

Passagerarna bör ha tillgång till toalett, samtal samt mat och dryck medan de väntar ombord. De har rätt att kliva av efter 3 timmar om det inte finns särskilda anledningar som förhindrar detta.



Boende och transfer vid förseningar över natten*



Ett telefonsamtal eller WiFi-åtkomst för e-post efter 2 timmar*



Passagerare måste informeras om sina rättigheter

Och uppdateringar om flygstatus varje halvtimme.



Barn under 14 år ska få sitta i närheten av sin förälder eller vårdnadshavare utan extra kostnad



Mat och dryck efter 2 timmar*

* Flygbolagen behöver inte tillhandahålla detta för störningar som ligger utanför deras kontroll, om det krävs av säkerhetsskäl, eller om de har meddelat dig 12 timmar i förväg.



Turkiet SHY passagerare

Bestämmelser om flygpassagerares rättigheter (SHY PASSENGER)

Upp till 600 €* för flyg till, från och inom Turkiet



Försenade flyg

Mer än 3 timmar.



Inställda flyg

Mindre än 14 dagar innan.



Nekad ombordstigning

För överbokning.



Ingen ersättning när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I alla fall av nekad ombordstigning, inställt flyg eller missad anslutning.



Boende och transfer vid förseningar över natten



Passagerare måste informeras om sina rättigheter

Nekad ombordstigning eller avbokning måste bekräftas skriftligen.



Ändring av destination

Flygbolagen måste hjälpa passagerare till sin ursprungliga destination.



Mat och dryck efter ett par timmar



Två telefonsamtal eller e-postmeddelanden

* Ersättning kan utbetalas i euro eller turkiska lira.



Kompensation för flygningar inom, från eller med mellanlandning i Kina



Försenade flyg

Mer än 4 timmar

Upp till 200 ¥*.



Försenade flyg

Mer än 8 timmar

Upp till 400 ¥*.

! **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Boende krävs av reglerade flygbolag**



Ändringar i flygstatus ska meddelas inom 30 minuter



Mat och dryck krävs av reglerade flygbolag**



Förseningar efter ombordstigning

Passagerare bör ha tillgång till toalett samt mat och vatten efter 2 timmar och rätt att kliva av efter 3 timmar.

* Belopp och villkor bestäms av enskilda flygbolag och kan variera. Vissa flygbolag erbjuder inte kompensation.

** För internationella flygningar hjälper flygbolagen passagerarna att hitta mat och boende, men de betalar bara för det om de själva orsakade störningen.



Din kompensation för alla flyg till, från och inom Indien



Inställda flyg

Mindre än 24 timmar innan.

Upp till 10 000 ₹.



Missade anslutningar

Upp till 10 000 ₹.



Nekad ombordstigning

För överbokningsförseningar på mer än 1 timme.

Upp till 20 000 ₹.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 20 000 ₹.

! **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I samtliga fall av inställda flyg, nekade ombordstigningar eller förseningar på över 6 timmar.



Boende och transfer vid förseningar över natten



Mat och dryck efter 2 timmar

Endast om passageraren väntar på flygplatsen.



Brasilien ANAC 400

Brasiliens nationella civila luftfartsmyndighetsresolution nr. 400 Resolution N° 400

Upp till 10 000 R\$* för flyg till, från och inom Brasilien



Försenade flyg

Mer än 2 timmar.



Nekad ombordstigning

För överbokning.



Missade anslutningar

Orsakar 2 timmars försening vid ankomst.



Inställda flyg

Mindre än 72 timmar innan.



Planerade ändringar

Mindre än 72 timmar innan.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

* Belopp specificeras inte i ANAC 400, men vad passagerare kan kräva står i den brasilianska konsumentlagen.

! **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I alla fall av inställt flyg, nekad ombordstigning, tidsändring, missad anslutning, eller försening på mer än 4 timmar.



Boende vid förseningar över natten



Passagerare måste informeras om sina rättigheter

Och få uppdateringar varje halvtimme.



Samtal eller e-post efter 1 timme



Mat och dryck efter 2 timmar

Mexiko Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Lagen om civil luftfart)

Få ersättning på minst 25 % av biljettvärdet på flyg till, från och inom Mexiko

 Försenade flyg Mer än 4 timmar.	 Inställda flyg
 Nekad ombordstigning För överbokning.	 Missade anslutningar Som resulterar i en 4 timmars försening vid ankomst.
 Ingen ersättning när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.	

Extra stöd som du har rätt till

- | | |
|--|--|
|  Alternativ flygresor eller full återbetalning
I alla fall av nekad ombordstigning, inställda flyg och förseningar på över 4 timmar. |  Boende och transfer vid förseningar över natten |
|  Passagerarna måste snabbt informeras om ändringar i resplanen |  Telefonsamtal och e-post för alla förseningar |
|  Mat och dryck efter 1 timme | |



Saudiarabien PRPR

Den allmänna förordningen om skydd av flygpassagerares rättigheter

Din ersättning för flyg till, från och inom Saudiarabien



Försenade flyg

Mer än 3 timmar.

Upp till 700 SAR.



Nekad ombordstigning

För överbokning.

Upp till 200 % av biljettpriset.



Planerade ändringar

Mer än 3 timmar.

Upp till 700 SAR.



Inställda flyg

Mindre än 14 dagar innan.

Upp till 150 % av biljettpriset.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 6 200 SAR.



Ytterligare mellanlandningar

Som inte var med i ursprungsbokningen.

Upp till 470 SAR.

! **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I samtliga fall av nekad ombordstigning och inställda flyg.

Återbetalning för förseningar över 2 timmar och tarmacförseningar över 3 timmar om en passagerare beslutar sig för att inte resa.



Förseningar efter ombordstigning

Passagerarna bör ha tillgång till toalett, samtal samt mat och dryck medan de väntar ombord. De har rätt att kliva av efter 3 timmar om det inte finns särskilda anledningar som förhindrar detta.



Boende och transfer vid förseningar över natten



Passagerarna ska informeras om flygstörningar, kompensation och stöd



Dryck och snacks vid förseningar över 1 timme

Mat vid förseningar över 3 timmar.

Din ersättning för flyg till, från och inom Oman



Försenade flyg

Mer än 6 timmar.

upp till 260 OMR.



Inställda flyg

Internationella flyg

Mindre än 14 dagars varsel.

Upp till 260 OMR.

Inrikes flyg

Mindre än 7 dagars varsel.

Upp till 100 % av flygbiljettens värde.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 750 OMR.



Nekad ombordstigning

För överbokning som resulterar i förseningar mellan 2 till 6 timmar.

Upp till 50 % av flygbiljettens värde.

För överbokning som resulterar i förseningar över 6 timmar.

Upp till 260 OMR.

 **Ingen ersättning** när en flygstörning orsakades av extraordinära omständigheter.

Extra stöd som du har rätt till



Alternativ flygresor eller full återbetalning

I samtliga fall av nekad ombordstigning och inställda flyg.



Boende och transfer för förseningar över 6 timmar



Passagerare måste informeras om sina rättigheter till vård och stöd



Drycker efter 2 timmar och mat efter 3 timmar



Ytterligare kompensation för passagerare med begränsad rörlighet eller särskilda behov

Vid nekade ombordstigningar och inställda flyg kan du vara berättigad till ersättning motsvarande **200 % av flygbiljettens värde.**



M99 gäller i hela världen

Montrealkonventionen 1999

Din kompensation för alla internationella flygningar mellan de över 140 länder som har antagit Montrealkonventionen



Försenade flyg

Kräva tillbaka kostnader.

Upp till 8 200 US\$.



Inställda flyg

Kräva tillbaka kostnader.

Upp till 8 200 US\$.



Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 1 950 US\$.



Ingen ersättning utgår om flygbolaget kan bevisa att flygstörningen var utanför deras kontroll och att de vidtog rimliga åtgärder för att undvika flygstörningen.

Extra stöd som du har rätt till

Montrealkonventionen tillåter passagerare att kräva en ersättning för "skador", men innehåller inte bestämmelser om vilken service som flygbolagen måste tillhandahålla.

AirHelp. Vi hjälper dig.

12 000 

Flyg
kontrollerade
varje dag

205 000 

"Utmärkta"
omdömen
på Trustpilot

2.7 mn 

Flygresenärer har
fått
kompensation



airhelp.se