

Din guide om flypassagerrettigheder

UDGAVE FRA 2026



1 ud af 4 fly bliver forsinket. Derfor kan
det betale sig at kende dine rettigheder.

AirHelp 

Indhold

Dine rettigheder, når dit fly er forsinket eller aflyst	3
Find ud af, hvad du har ret til	4
Kompensation verden over	5
Appen, du har brug for, når du flyver	6
Hvad du skal bruge for at kunne kræve kompensation	7
Hvorfor passagerer vælger AirHelp	8
Kompensation, refunderinger og tilbagebetalinger	9
Opdag AirHelp+	10
Hvilke strejker giver ret til kompensation?	11
Kompensation for mistet eller beskadiget bagage	12
Rettigheder for personer med handicap eller særlige behov	13
Verdensforordninger i detaljer	14

Dine rettigheder, når dit fly er forsinket eller aflyst

Mad & drikke



Efter en forsinkelse på et par timer

Overnatning



Hvis du er forsinket natten over

En alternativ flyrejse



Hvis du stadig ønsker at rejse

Op til 600 € i kompensation



Hvis flyselskabet er skyld i afbrydelsen



Spor dine flyvninger i vores app, og vi guider dig gennem dine rettigheder

Find ud af, hvad du har ret til

Et indblik i, hvad du får i henhold til europæisk lovgivning.



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

Kompensation verden over

Hvor meget et flyselskab skylder dig, afhænger af et par ting.

Hvor du flyver til og fra

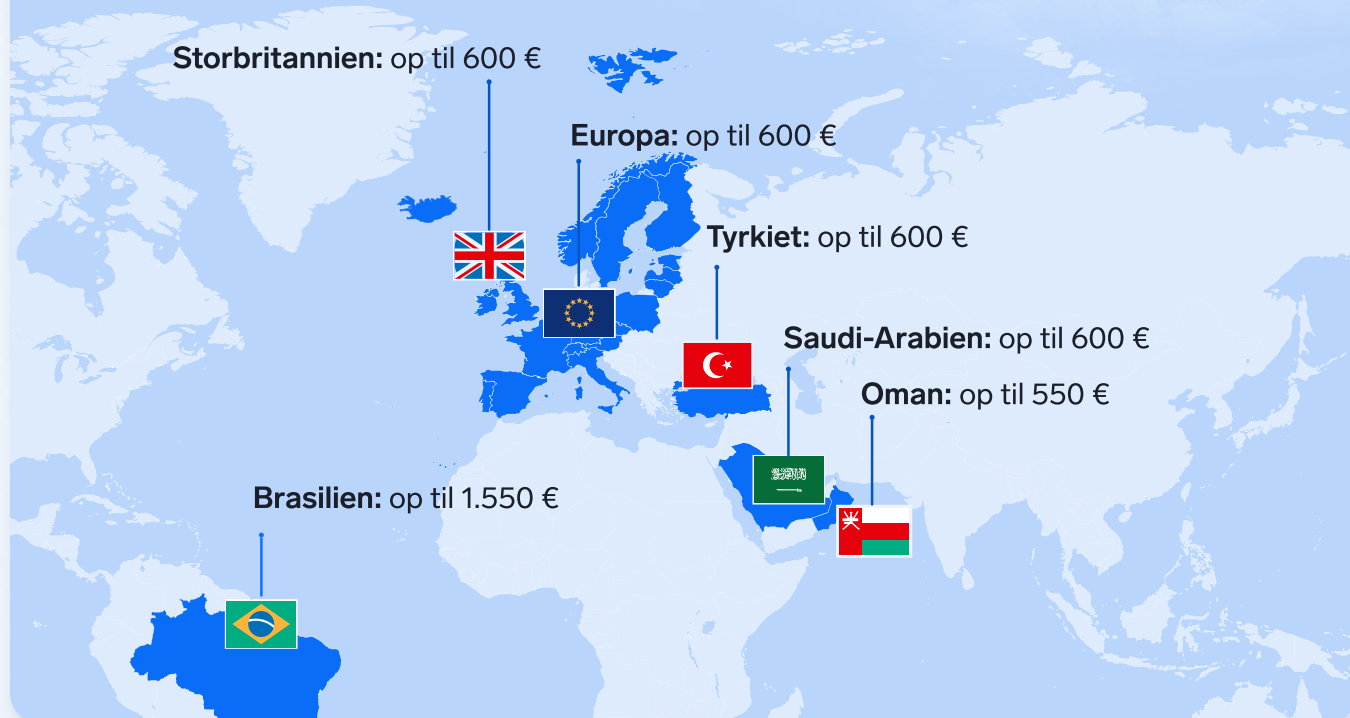
Hvor omfattende din forsinkelse er

Om flyselskabet er skyld i forsinkelsen

Hvor lang tids varsel du har fået

Hvilke passagerrettigheder gælder for din flyvning

Regler, vi understøtter



AIRHELP FLY- OG KOMPENSATIONSKRAV-TRACKER

Appen, du har brug for, når du flyver

Gør hver rejse nemmere med flysporing, advarsler om afbrydelse og nem indsendelse af kompensationskrav.



Få kompensation med ét tryk

Indsend dit kompensationskrav for op til 600 € på få minutter, og følg det hele vejen.



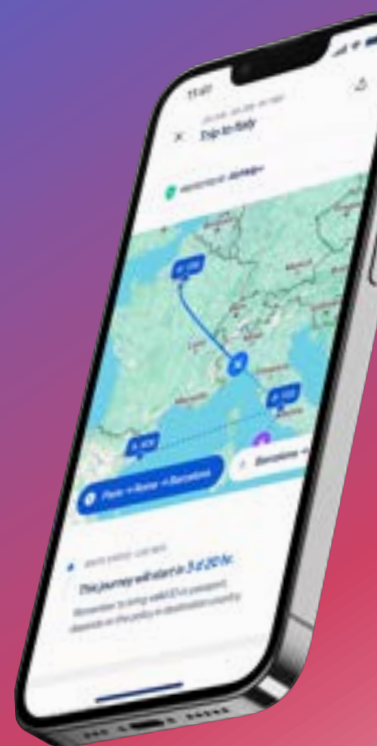
Spor flyvninger gratis

Modtag statusopdateringer i realtid for dine flyvninger eller adress, så du altid er opdateret.



Synkroniser din kalender eller Gmail

Importér automatisk dine rejser, spor ændringer, og få advarsler, når du har ret til kompensation.



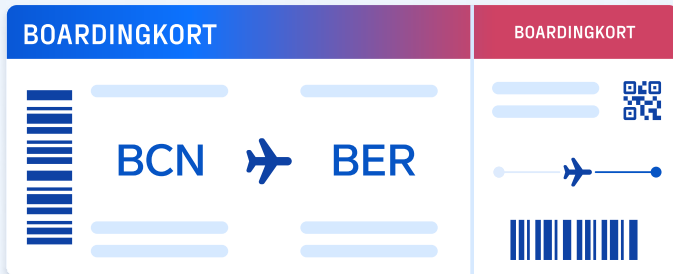
Bliv en af 750.000+ hyppige
flyrejsende, der bruger den gratis
AirHelp-app.



DOWNLOAD
OG BRUG GRATIS

Hvad du skal bruge for at kunne kræve kompensation

De vigtigste ting



Boardingkort

Behold dit boardingkort (og eventuelle andre boardingkort for 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



Flyselskaber kan tilbyde dig vouchers eller point i stedet for kontant kompensation.

Accepter ikke vouchers medmindre du er sikker på, at du får en fair aftale.

Hvorfor passagerer vælger AirHelp

Hvorfor vælge AirHelp

1

Start dit kompensationskrav på få minutter

Start dit kompensationskrav med blot et par tryk i den gratis AirHelp-app.

2

Vi tager os af det hele

Vi analyserer dine afbrydelsesdata, indsamler beviser og forhandler med flyselskabet.

3

Du vinder kompensation

Når flyselskabet betaler, overfører vi pengene direkte til din konto.

Vi får kun betaling, hvis du får betaling

Vores gebyr kommer fra den kompensation, vi vinder for dig — **aldrig fra din egen lomme**. Standardgebyr: 35 %.

12 tusind 

Fly tjekket hver dag

215k 

'Fremragende' anmeldelser på Trustpilot

3M 

Kunder, der har fået udbetalt kompensation

Kompensation, refunderinger og refusioner



Erstatning

Penge, du får udbetalt, når en flyafgang er forsinket eller aflyst. Op til 600 €.



Tilbagebetaling

Prisen for din billet tilbage. Du får som regel valget mellem en refundering eller en alternativ flyafgang.



Tilbagebetaling

Penge tilbage for udgifter under en afbrydelse — mad, transport, nødvendige fornødenheder.



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

Opdag **AirHelp+**

Flybeskyttelse, der betaler sig. Rejse efter rejse.



Op til 600 € i kompensation fra flyselskabet — ingen gebyrer, intet besvær



Op til 400 € i hurtige forsikringsudbetalinger ved almindelige afbrydelser



Loungeadgang når din flyvning er forsinket



Gratis Fast Track til en værdi af 20 € i udvalgte lufthavne



Hotelrabatter og rejsefordele



Advarsler i realtid & support døgnet rundt i appen

- ✓ Flyver du tit? Beskyt **9 rejser**
- ✓ Rejser du kun af og til? Beskyt **3 rejser**



Brugt af mere end 12 millioner passagerer verden over

Bliv medlem

Hvilke strejker giver ret 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 blandt
flyingeniører 

Strejke hos
flyselskabets
personale 



Strejke hos
lufthavnens
sikkerheds- eller
grænsekontrol



Strejke blandt
bagagepersonale



Strejke blandt
flyvekontrollører



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	 Forsinket bagage	 Lost luggage
Flyselskaber skal reparere, erstatte eller betale for skader. Kræv kompensation inden for 7 dage.	Refundering for de vigtigste ting. Kræv kompensation inden for 21 dage.	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 virkelig vigtigt, så forlad ikke lufthavnen uden den.
- 3** Gem alle kvitteringer for varer, du købte på grund af din forsinkede bagage.



Rettigheder for personer med handicap eller særlige behov



Dine rettigheder er beskyttet af love, der varierer fra land til land, og som hjælper dig med at rejse nemt og med værdighed

De fleste regler garanterer din ret til assistance i lufthavne og ombord — såsom hjælp til mobilitet, til at komme om bord på og af flyet eller til at rejse med et servicedyr.

Kontakt dit flyselskab eller din lufthavn på forhånd for at arrangere den støtte, du har brug for.

[Besøg airhelp.dk](https://airhelp.dk) for at få flere oplysninger





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 kan få **op til 600 € i kompensation** for flyrejser 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 aflysninger, mistede flyforbindelser eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.

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 aflysninger, mistede flyforbindelser eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.

 **Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over** **Passagerer skal oplyses om deres rettigheder** **To telefonopringninger eller e-mails** **Mad & drikkevarer efter et par timer**



Love i USA

Afdelingen i USA for beskyttelse af flypassagerer

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

Ved aflysninger, væsentlige flyændringer, herunder forsinkelse, og nægtet boarding forårsaget af overbooking.



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

Ved aflysninger, forsinkelser på over 3 timer og nægtet boarding forårsaget af overbooking.

Refunderinger tilbydes kun i visse situationer.

Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over*

Passagerer skal oplyses om deres rettigheder

Samt opdateringer om flystatus hver 30. minut.

Mad & drikkevarer efter 2 timer*

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.

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

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

* 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 aflysninger, mistede flyforbindelser eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.

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



Kina

Bestemmelser om styring af flyver regelmæssighed

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 påkrævet af regulerede flyselskaber****

 **Ændringer i flystatus skal kommunikeres inden for 30 minutter**

 **Mad & drikkevarer påkrævet 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 overnatning, men de betaler kun for det, hvis de er skyld i afbrydelsen.



Indien

Ministeriet for civilluftfarts passagercharter

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

Ved aflysninger, forsinkelser over 6 timer eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.



Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over



Mad & drikkevarer efter 2 timer

Kun hvis passageren venter i lufthavnen.

Op til R\$10.000* 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 før

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

For aflysninger, mistet flyforbindelse, tidsændringer, forsinkelser på over 4 timer eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.

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)

Kompensation på mindst 25 % af billetten på 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 forsinkelser på over 4 timer, aflysninger eller nægtet boarding forårsaget af overbooking.
-  **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 mellemlandinger

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 aflysninger og nægtet boarding som skyldes overbooking.

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.

Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over

Drikkevarer & snacks ved forsinkelser på over 1 time

Måltider ved forsinkelser på over 3 timer

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.

Passagerer skal informeres om afbrydelser, kompensation og service

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

Forsinkelser

Over 6 timer

Op til 260 OMR

Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 750 OMR

Aflysninger

Internationale flyvninger

Mindre end 14 dages varsel

Op til 260 OMR

Indenrigsflyvninger

Mindre end 7 dages varsel

Op til 100 % af billetens værdi

Nægtet boarding

Ved overbooking, der resulterer i forsinkelser på 2 til 6 timer

Op til 50 % af billetens værdi


Ved overbooking, der resulterer i forsinkelser på mere end 6 timer

Op til 260 OMR

Ekstra mellemlanding

Ikke vist i bookingen

Op til 55 OMR

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

Ekstra service, som du har ret til

Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved aflysninger og nægtet boarding forårsaget af overbooking.

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

I tilfælde af nægtet boarding og aflysning kan du være berettiget til kompensation svarende til 200 % af billetværdien.

Thailand

Bestemmelser fra Civil Aviation Board nr. 101 (CAB 101) — foranstaltninger til beskyttelse af passagerrettigheder på planlagte indenrigsflyvninger og internationale flyvninger

Op til 4.500 THB for internationale flyvninger med afgang fra Thailand

Forsinkelser

International flyvning

Over 10 timer

Op til 4.500 THB

Indenrigsflyvning

Over 5 timer

Op til 1.200 THB

Nægtet boarding


Ved overbooking

International flyvning

Op til 4.500 THB

Indenrigsflyvning

Op til 1.500 THB

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

Aflysninger

International flyvning med mindre end 7 dages varsel

Op til 4.500 THB

Indenrigsflyvning med mindre end 3 dages varsel

Op til 1.500 THB

Ekstra service, som du har ret til

Alternativ flyrejse eller fuld refundering

Ved forsinkelser, aflysninger og nægtet boarding forårsaget af overbooking.

Forsinkelser på landingsbanen

Passagerer bør have adgang til toiletter og ordentlig ventilation. De kan gå fra borde efter 3 timer, så længe det er sikkert.

Overnatning + transfer ved forsinkelser natten over

Mad & drikkevarer efter 2 timer

Passagerer skal oplyses om deres rettigheder

Opkald eller e-mails efter 2 timer

Særlige rettigheder for passagerer med handicap og uledsagede mindreårige



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 7,850 €



Aflysninger

Få tilbagebetalt omkostninger

Op til 7,850 €



Bagage

Refusion for forsinket, mistet eller beskadiget bagage

Op til 1,900 €



Ingen kompensation, hvis flyselskabet kan bevise, at afbrydelsen var uden for deres kontrol, og 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.



DOWNLOAD VORES GRATIS APP