

# Din handbok till flygpassagerares rättigheter

UTGÅVA 2026



1 av 4 flyg är försenade. Därför är det  
bra att ha koll på sina rättigheter

**AirHelp** 

# Innehåll

Dina rättigheter när ditt flyg är försenat eller inställt	3
Kontrollera vad du har rätt till	4
Kompensation runt om i världen	5
Appen du behöver när du flyger	6
Vad du behöver för att kräva kompensation	7
Varför passagerare väljer AirHelp	8
Kompensation, återbetalningar och ersättning	9
Upptäck AirHelp+	10
Vilka strejker är berättigade till kompensation?	11
Kompensation för borttappat eller skadat bagage	12
Rättigheter för personer med funktionshinder eller särskilda behov	13
Bestämmelser världen över i detalj	14

# Dina rättigheter när ditt flyg är försenat eller inställt

## Mat och dryck



Efter en försening på ett par timmar

## Boende



Om din försening innebär övernattnig.

## En alternativ flygning



Om du fortfarande vill resa

## Upp till 600 € i ersättning



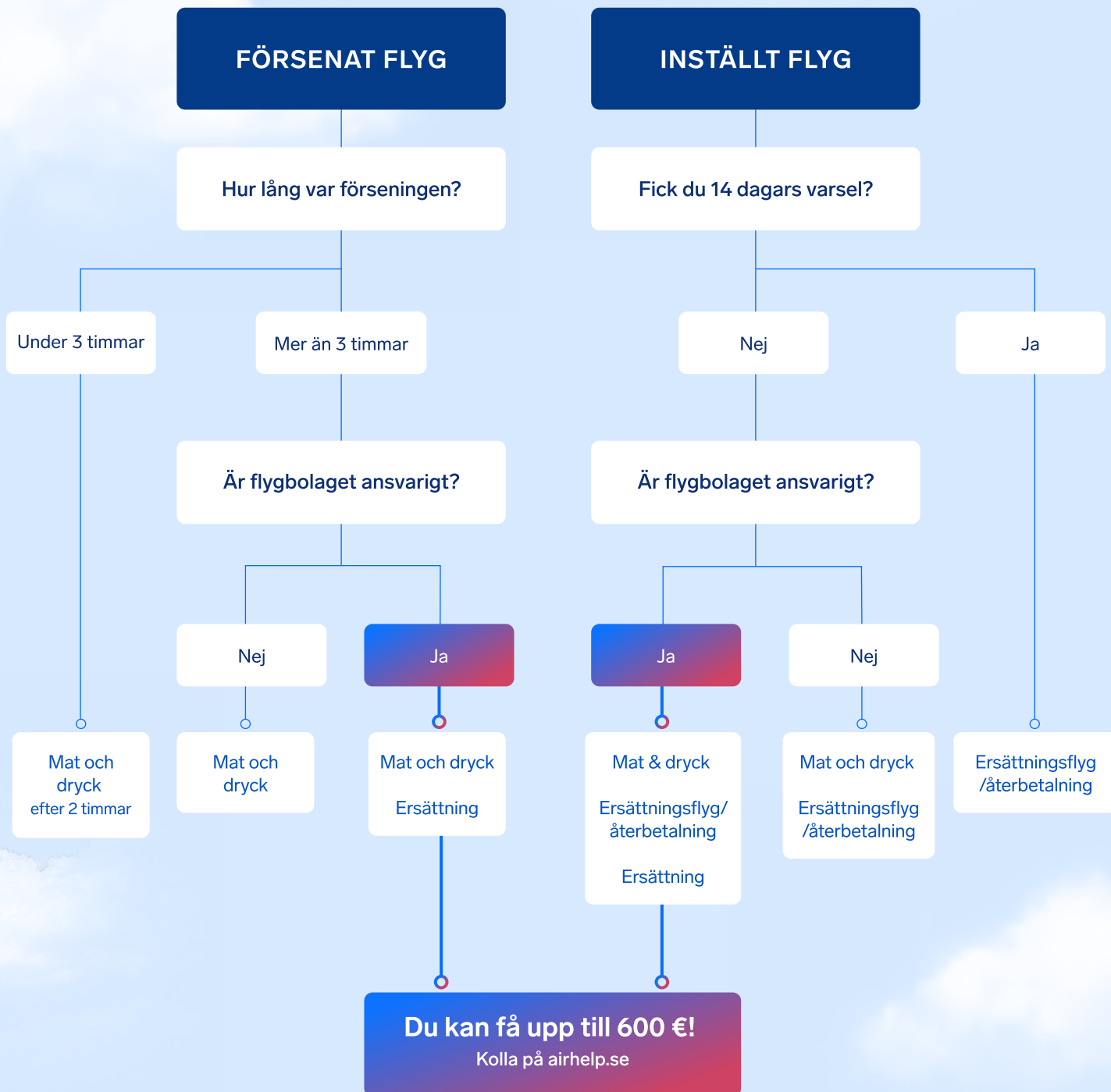
Om flygbolaget är ansvarigt för störningen



Spåra dina flyg i vår app så guidar vi dig genom dina rättigheter

# Kontrollera vad du har rätt till

En översikt över vad du får enligt europeisk lagstiftning.



Du kan också få ersättning för **överbokning** och **strejker**. Och om du reser med andra — **vänner, kollegor eller barn** — har de också rätt till ersättning!

# Kompensation runt om i världen

Hur mycket ett flygbolag är skyldigt dig beror på några saker.

Från var och till vart du har flugit

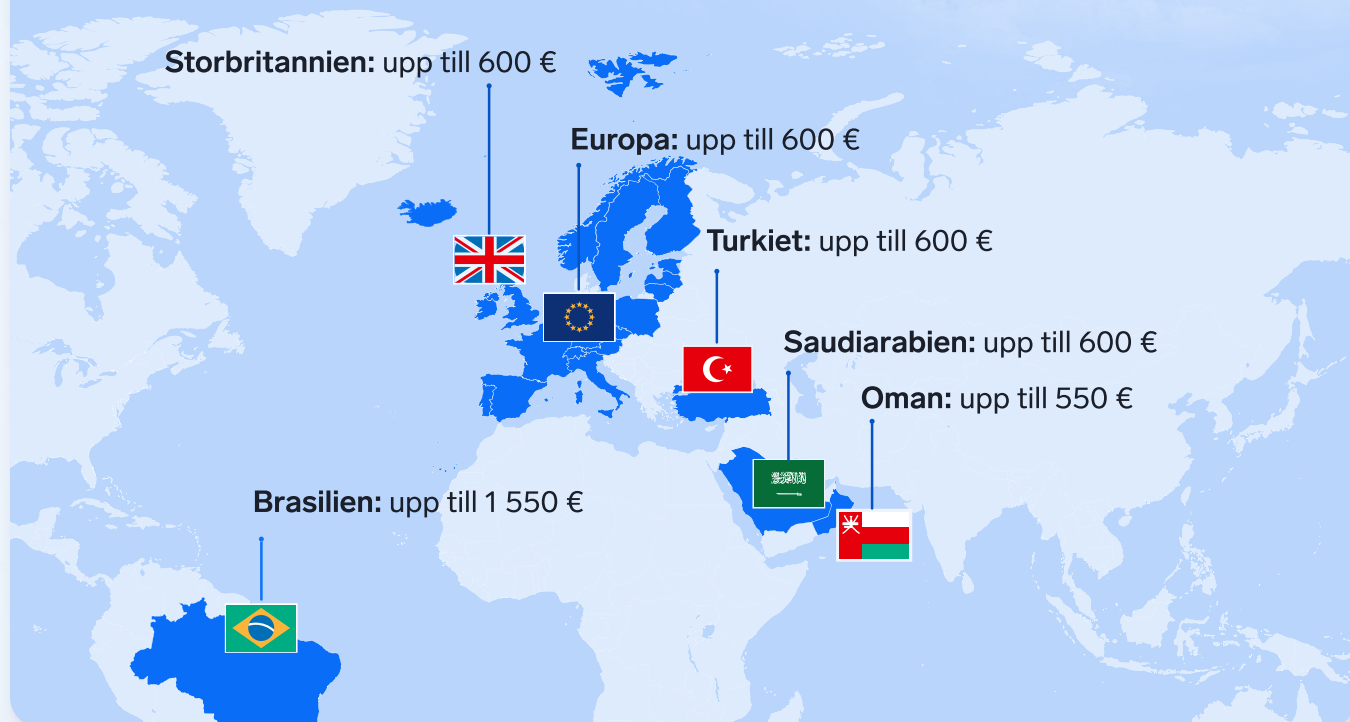
Hur lång förseningen är

Om flygbolaget är ansvarig för förseningen eller inte

Hur lång varsel du fick

Vilka passagerarrättigheter som tillämpas på din flygresor

## Bestämmelser som vi stöder



AIRHELP FLIGHT & CLAIM TRACKER

# Appen du behöver när du flyger

Gör varje resa smidigare med flygspårning, störningsvarningar och enkel hantering av kravärenden.



## Skicka in kravärende om ersättning med ett tryck

Skicka in ditt kravärende för upp till 600 € på några minuter och följ det hela vägen.



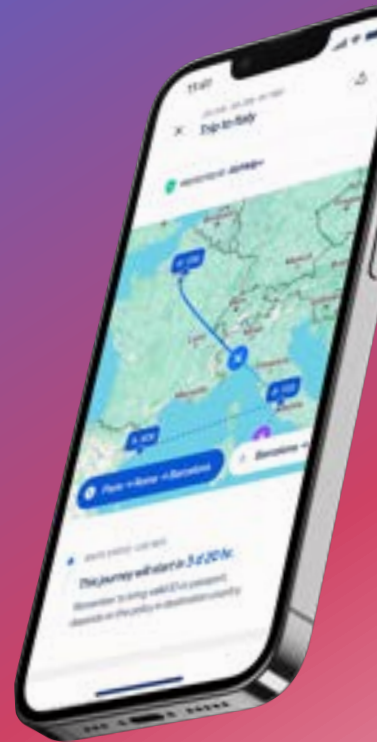
## Spåra flyg gratis

Få statusuppdateringar i realtid för dina flyg, eller någon annans, så att du alltid är uppkopplad.



## Synkronisera din kalender eller Gmail

Importer dina resor automatiskt, spåra ändringar och få varningar när du har rätt till ersättning.



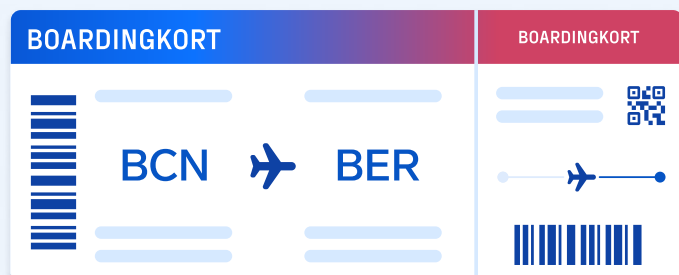
Bli en av över 750 000 frekventa flygresenärer som använder den kostnadsfria AirHelp-appen.



LADDA NER OCH  
ANVÄND GRATIS

# Vad du behöver för att kräva kompensation

## Det viktigaste



### Boardingkort

Spara ditt boardingkort (och eventuella andra boardingkort för alternativa flyg).

### Bokningsbekräftelse

Spara e-postmeddelandet eller kvittot från din bokning som bevis på din reservation.

## Mer som du gör 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



Flygbolag kan erbjuda dig voucher eller flygpoäng i stället för kontant ersättning.  
**Acceptera inte voucher** om du inte är säker på att du får ett rättvist erbjudande.

# Varför passagerare väljer AirHelp

## Varför ska du välja AirHelp

1

Skapa ärendet på några minuter

Starta ditt kravärende med bara några få tryck i den kostnadsfria AirHelp-appen.

2

Vi sköter allt

Vi analyserar dina störningsdata, samlar bevis och förhandlar med flygbolaget.

3

Du vinner kompensation

När flygbolaget betalar överför vi pengarna direkt till ditt konto.

## Vi får bara betalt om du får betalt

Vår avgift tas från den ersättning vi vinner åt dig —  
aldrig ur din egen ficka. Standardavgift: 35 %.

12 000 

Flyg som kontrolleras varje dag

215 k 

”Utmärkta” omdömen på Trustpilot

3M 

Kunder som fått ersättning

# Ersättning, återbetalningar och återbetalning av utgifter



## Kompensation

Pengar som betalas till dig när ett flyg är försenat eller inställt. Upp till 600 €.



## Återbetalning

Kostnaden för din returbiljett. Du får vanligtvis välja mellan en återbetalning eller en alternativ flygresor.



## Kompensation

Återbetalning av utgifter under en störning — mat, transport och andra nödvändigheter.



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

# Flygskydd som betalar sig. Resa efter resa.



**Upp till 600 € i ersättning från flygbolag** — inga avgifter, inget krångel



**Upp till 400 € i snabba försäkringsutbetalningar** för vanliga störningar



**Tillgång till lounge** när ditt flyg är försenat



**Gratis Fast Track** värt 20 € på utvalda flygplatser



**Hotellrabatter** och reseförmåner



**Aviseringar i realtid** och support dygnet runt i appen

- ✓ Regelbunden flygresenär? Skydda **9 resor**
- ✓ Reser du ibland? Skydda **3 resor**



Betrodd av över 12 miljoner passagerare världen över

**Bli medlem**


# Vilka strejker ger rätt till ersättning?

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

## Ersättningsberättigad

pilotstrejker 

strejker hos kabinpersonal 

Strejker bland flygingenjörer 

Strejker bland flygbolagspersonal 



strejker hos personal inom flygplats- eller gränssäkerhet



Strejker bland bagagehanterare



Strejker inom flygtrafikledningen



Strejker bland personal utanför flygbolagen

Inte ersättningsberättigad

# Ersättning för förlorat 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 du begära kompensation för?



### Skadat bagage

Flygbolag måste reparera, ersätta eller betala för skador. Skapa ett kravärende inom 7 dagar.



### Försenat bagage

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



### Lost luggage

Ersättning för innehåll. Skapa ett kravärende inom 2 år.

## Så här gör du

- 1** Rapportera problemet till bagagedisken omedelbart.
- 2** Skaffa en Property Irregularity Report (PIR) — detta är verkligen viktigt, så lämna inte flygplatsen utan den.
- 3** Behåll alla kvitton på saker som du köpte på grund av ditt försenade bagage.



# Rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller särskilda behov



## Dina rättigheter skyddas av lagar som varierar från land till land och hjälper dig att resa med lätthet och värdighet

De flesta bestämmelser garanterar din rätt till assistans på flygplatser och ombord – till exempel hjälp med förflyttning, att stiga på och av planet eller att resa med ett servicedjur.

Kontakta ditt flygbolag eller din flygplats i förväg för att ordna det stöd du behöver.

[Besök airhelp.se för mer information](https://airhelp.se)





# 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 ersättning** för 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 störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till

### **Alternativ flygresor eller full återbetalning**

För inställda flyg, missade anslutningar eller nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.

### **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 störning orsakas av extraordinära omständigheter.**Extra stöd som du har rätt till** **Alternativ flygresor eller full återbetalning**

För inställda flyg, missade anslutningar eller nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.

 **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 störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till



### Alternativ flygresor eller full återbetalning

För inställda flyg, betydande flygändringar inklusive förseningar och nekad ombordstigning på grund av överbokning.



### 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.

## Ersättning för flyg till, från och inom Kanada

### **Försenade flyg**

Mer än 3 timmar

Upp till 1 000 CA\$.

### **Inställda flyg**

Mindre än 14 dagar innan

Upp till 1 000 CA\$.

### **Nekad ombordstigning**

För överbokning

Upp till 2 400 CA\$

### **Bagage**

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 2 800 CA\$

 **Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till

### **Alternativ flygresa**

Vid avbokningar, förseningar på över 3 timmar och nekad ombordstigning som orsakas av överbokning. **Återbetalningar** erbjuds endast i vissa 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 störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till

### **Alternativ flygresa eller full återbetalning**

För inställda flyg, missad anslutning eller nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.

### **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



# Kina

Bestämmelser för hantering av flygresors korrekthet

## 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 störning orsakas 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 ersättning.

\*\* För internationella flyg hjälper flygbolagen sina passagerare att hitta mat och boende, men de betalar endast för detta om de orsakade flygstörningen.



# Indien

Departementet för civilflyg, passagerarstadga

## Din kompensation för alla flyg till, från och inom Indien



### Inställda flyg

Mindre än 24 timmar innan

Upp till 10 000 ₹



### Nekad ombordstigning

För överbokningsförseningar på mer än 1 timme

Upp till 20 000 ₹.



### Missade anslutningar

Upp till 10 000 ₹



### Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 20 000 ₹.



**Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till



### Alternativ flygresor eller full återbetalning

För inställda flyg, förseningar över 6 timmar eller nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.



### 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

 <b>Försenade flyg</b> Mer än 2 timmar	 <b>Inställda flyg</b> Mindre än 72 timmar innan.
 <b>Nekad ombordstigning</b> För överbokning	 <b>Planerade ändringar</b> Mindre än 72 timmar innan.
 <b>Missade anslutningar</b> Orsakar 2 timmars försening vid ankomst	 <b>Bagage</b> Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage

\* Belopp anges inte av lagen, men vad passagerare kan kräva står i den brasilianska konsumentlagen.

 **Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.






## Extra stöd som du har rätt till

 <b>Alternativ flygresor eller full återbetalning</b> För inställda flyg, missade anslutningar, tidsändringar, förseningar över 4 timmar eller nekad ombordstigning på grund av överbokning.	 <b>Boende vid förseningar över natten</b>
 <b>Passagerare måste informeras om sina rättigheter</b> Och uppdateringar om flygstatus varje halvtimme.	 <b>Samtal eller e-post efter 1 timme</b>
 <b>Mat och dryck efter 2 timmar</b>	






# Mexico Ley de Aviación Civil

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

## Ersättning på minst 25 % av biljetten 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 störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till

-  **Alternativ flygresor eller full återbetalning**  
Vid förseningar över 4 timmar, inställda flyg eller nekad ombordstigning på grund av överbokning.
-  **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

### **Inställda flyg**

Mindre än 14 dagar innan

Upp till 150 % av biljettpriset.

### **Nekad ombordstigning**

För överbokning

Upp till 200 % av biljettpriset.

### **Bagage**

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

Upp till 6 200 SAR

### **Planerade ändringar**


Mer än 3 timmar

Upp till 700 SAR

### **Ytterligare mellanlandningar**

Som inte var med i ursprungsbokningen.

Upp till 470 SAR

 **Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.

## Extra stöd som du har rätt till

### **Alternativ flygresa eller full återbetalning**

För inställningar och nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.

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**

#### **Internationellt flyg**

Mindre än 14 dagars varsel

**Upp till 260 OMR**

#### **Inrikes flyg**

Mindre än 7 dagars varsel

**Upp till 100 % av flygbiljettens värde**

### **Ytterligare mellanlandningar**

Som inte var med i ursprungsbokningen.

**upp till 55 OMR**

 **Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.

### **Bagage**

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

**Upp till 750 OMR**

### **Nekad ombordstigning**

Vid överbokning som resulterar i förseningar på 2 till 6 timmar

**Upp till 50 % av flygbiljettens värde**

Vid överbokning som resulterar i förseningar över 6 timmar

**Upp till 260 OMR**

## Extra stöd som du har rätt till

### **Alternativ flygresa eller full återbetalning**

För inställda flyg och nekad ombordstigning orsakade av överbokning.

### **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 nekad ombordstigning och inställningar kan du vara berättigad till ersättning motsvarande **200 % av biljettvärdet**.

## Upp till 4 500 THB för internationellt flyg med avgång från Thailand

### Försenade flyg

**Internationella flyg**  
Över 10 timmar  
**Upp till 4 500 THB**


**Inrikes flyg**  
Över 5 timmar  
**Upp till 1 200 THB**

### Nekad ombordstigning

Vid överbokning

**Internationella flyg**  
**Upp till 4 500 THB**

**Inrikes flyg**  
**Upp till 1 500 THB**

 **Ingen ersättning** när en störning orsakas av extraordinära omständigheter.

### Inställda flyg

**Internationella flyg** med mindre än 7 dagars varsel  
**Upp till 4 500 THB**

**Inrikes flyg** med mindre än 3 dagars varsel  
**Upp till 1 500 THB**

## Extra stöd som du har rätt till

### Alternativ flygresa eller full återbetalning

Vid förseningar, inställda flyg och nekad ombordstigning som orsakas av överbokning.

### Boende och transfer vid förseningar över natten

### Passagerare måste informeras om sina rättigheter

### Särskilda rättigheter för passagerare med funktionsnedsättning och ensamresande minderåriga

### Förseningar efter ombordstigning

Passagerarna bör ha tillgång till toaletter och ordentlig ventilation. De får stiga av efter 3 timmar så länge det är säkert.

### Mat och dryck efter 2 timmar

### Telefonsamtal eller e-post efter 2 timmar



# M99 gäller i hela världen

Montrealkonventionen 1999

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



## Försenade flyg

Kräva tillbaka kostnader

**Upp till 7,850 €.**



## Inställda flyg

Kräva tillbaka kostnader

**Upp till 7,850 €.**



## Bagage

Kompensation för försenat, förlorat eller skadat bagage.

**Upp till 1,900 €.**

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

## 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. Here to help.**



**LADDA NER VÅR GRATIS APP**