



# FLYPASSAGERERS RETTIGHEDER EU-KLAGEFORMULAR



FORMULAR TIL BRUG VED KLAGER OVER ET LUFTFARTSSELSKAB OG/ELLER ET NATIONALT HÅNDHÆVELSESORGAN

Kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning, nedgradering, aflysning eller lange forsinkelser i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004

## VEJLEDNING

- 1) For at lette efterforskningen af Deres klage hos det kompetente håndhævelsesorgan (i den medlemsstat, hvor hændelsen fandt sted) bedes De i første omgang indgive Deres klage til det transporterende luftfartsselskab.
- 2) Hvis luftfartsselskabet ikke svarer Dem inden for en frist på 6 uger fra modtagelsesdatoen, eller er De ikke tilfreds med luftfartsselskabets svar, bedes De udfylde og indsende denne formular til håndhævelsesorganet i den medlemsstat, hvor hændelsen fandt sted.
- 3) Hvis hændelsen fandt sted uden for EU, og flyvningen foregik med et EU-luftfartsselskab til EU, kan De kontakte håndhævelsesorganet i destinationsmedlemsstaten.
- 4) Denne klageformular benyttes alene i tilfælde vedrørende boardingafvisning, nedgradering, aflysning eller lange forsinkelser.
- 5) Ved klager over andre typer flyvehændelser, f.eks. mistet bagage eller spørgsmål vedrørende billettering, kan De få yderligere rådgivning ved henvendelse til europæiske forbrugercentre i en af EU-medlemsstaterne ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Udfyld venligst formularen med blokbogstaver.

### Klagen forelægges af:

Efternavn:	Navn:
Adresse:	
Postnr. og by:	Land:
E-mail:	

### Klagen indgives mod:

Luftfartsselskab:	Rutenummer:
Reservationsnr. (PNR):	
Afgangslufthavn:	Ankomstlufthavn:
Mellemlandingslufthavn(e) (i givet fald):	
Dato, hvor flyvningen fandt sted:	
Planmæssigt afgangstidspunkt:	Afgangstidspunkt:
Planmæssigt ankomsttidspunkt:	Ankomsttidspunkt:
Lufthavn(e), hvor hændelse(r)n(e) fandt sted:	

**Sæt kryds i de(n) relevante rubrik(ker), og udfyld det følgende afsnit**

1. Type klage/hændelse:

- Boardingafvisning
- Forsinkelse  
    Varighed: ..... timer
- Aflyst flyvning
- Nedgradering

2. Oplyste luftfartsselskabet Dem om flypassagerers rettigheder?

- Ja  Nej

3. Fik De bistand?  Ja  Nej

- Måltider
- Forfriskninger
- Hotel
- Transfer mellem hotel og lufthavn
- Kommunikationsfaciliteter (tlf./ fax/ e-mail)
- Andet: .....

4. Blev De omdirigeret?

- Ja    efter ..... timer  
          med hvilket luftfartsselskab eller hvilken anden transportform  
          på luftruten (fra/til/via) .....
- Nej

5. Blev De refunderet?

- Ja    den samlede billetpris  en del af billetprisen
- Nej

6. Modtog De en finansiel kompensation?

- Ja    beløb .....EUR
- Nej

7. Ved aflyst flyvning:

Hvornår blev De oplyst om aflysningen?

- i lufthavnen
- 1 uge før flyvningen skulle finde sted
- 2 uger før flyvningen skulle finde sted
- mere end 2 uger før flyvningen skulle finde sted

Hvad var årsagen til, at flyvningen blev aflyst? (hvis årsagen er kendt)

.....  
.....

8. Ved boardingafvisning:

- Luftfartsselskabet opfordrede frivillige til at give afkald på deres plads
- De gav frivilligt afkald på Deres plads
- De blev mod Deres vilje afvist ved boarding

9. Der er allerede indgivet klage til:

- luftfartsselskabet
- et forbrugerbeskyttelsesorgan: .....
- en anden privat eller offentlig institution: .....

10. Passageren søger erstatning i form af:

- Finansiell kompensation
- Godtgørelse af udgifter på grund af manglende bistand
- Andet: .....

Uddybende oplysninger eller bemærkninger:

---

---

---

*Liste over støttedokumenter:*

*(Bilag i form af en bekræftet billet / reservation, kopier af kvitteringer for yderligere udgifter, hvis der søges godtgørelse for ekstra udgifter, luftfartsselskabets svar og/eller svar fra et forbrugerorgan eller andet klageorgan, som har gennemgået denne klage m.v.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***De bedes underskrive og indsende Deres klageformular til luftfartsselskabet og/eller til det nationale kompetente håndhævelsesorgan! Det henstilles, at denne formular sendes med anbefalet brev (og De bør gemme en kopi).***

"Undertegnede passager (navn) ..... bemyndiger det nationale organ med ansvar for anvendelsen af forordning (EF) nr. 261/2004 til at handle på mine vegne inden for rammerne af dets beføjelser i kontakten til det ovennævnte luftfartsselskab og til at få adgang til personlige data om mig, som det pågældende luftfartsselskab måtte ligge inde med"

Udfyldt i (sted): \_\_\_\_\_ Den (dato): \_\_\_\_\_

Underskrift:

*Der findes en liste over udpegede håndhævelsesorganer og yderligere oplysninger om EU-passagerers rettigheder på Europa-Kommissionens nedenstående webadresse:*

<http://apr.europa.eu>