

REJSE AFLYST ELLER LANG FORSINKELSE?

Transportører og terminaloperatører er retligt forpligtede til at informere dig om

DINERETTIGHEDER

Tag hånd
om dine
passager-



rettigheder



og om, hvor du
kan klage



GRUNDLÆGENDE PASSAGERRETTIGHEDER

BILLETTER OG IKKE-DISKRIMINATION

Det er transportøren, der udsteder en billet til dig.

Du er beskyttet mod diskrimination, herunder på baggrund af nationalitet, bopæl eller handicap, når du køber billetter og er på rejse.

BEVÆGELSESHÆMMEDE

Hvis du er handicappet eller bevægelsehæmmet, har du ret til:

- Assistance uden yderligere omkostninger ved havne, inklusive ved ombordstigning, afstigning og om bord. Det er lettere for transportøren at yde assistance, hvis du underretter denne eller havnen om dine behov mindst 48 timer før afrejse.
- Tilbagebetaling eller omlægning af rejsen i tilfælde af at du og en eventuel ledsager nægtes ombordstigning, hvis du har en reservation eller en billet og har underrettet transportøren om dine særlige behov på det tidspunkt, hvor reservationen blev foretaget, eller billetten købt.

Du skal have fuld adgang til information.

INFORMATION

Transportselskaberne skal informere dig om billetprisen, dine rettigheder og forholdene omkring din rejse både før afrejse og under rejsen.

PAKKEREJSER

Pakkerejsearrangører skal give korrekt information om den bestilte ferie, overholde kontraktlige forpligtelser og beskytte passagererne i tilfælde af, at rejsearrangøren går i betalingsstandsning.

REJSE AFLYST? LANG FORSINKELSE VED AFREJSE?

INFORMATION

Du har ret til at blive underrettet om afbrydelsen og de forventede afgangs- og ankomsttider, lige så snart disse oplysninger er tilgængelige.

ASSISTANCE

Du kan have ret til måltider og forfriskninger, hvis det kan fås, eller med rimelighed kan leveres, indkvartering (om nødvendigt) og transport til og fra det sted, hvor du indkvarteres.

HVIS DU GIVER AFKALD PÅ REJSEN

Hvis forsinkelsen er på mere end 90 minutter, har du ret til at få refunderet billetprisen, hvis du beslutter ikke at rejse, og om nødvendigt få en gratis returrejse til afgangsstedet snarest muligt.

OMLÆGNING

Hvis forsinkelsen er på mere end 90 minutter, har du ret til omlægning af din rejse til din endelige destination ved først givne lejlighed uden yderligere omkostninger. Du kan dog aftale en ombooking med transportøren til et senere tidspunkt, hvis det passer dig bedre.

KOMPENSATION

Du kan være berettiget til en kompensation på mellem 25 og 50% af billetprisen, alt efter hvor meget din ankomst til din endelige destination er forsinket. Du har ikke ret til kompensation, hvis du har en åben billet, hvor der ikke er angivet noget afgangstidspunkt, hvis du havde kendskab til forsinkelsen, før du købte billetten, hvis årsagen til forsinkelsen skyldes forhold, du har kontrol over, hvis vejrforholdene bringer en sikker sejlads i fare, eller hvis årsagen til forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstændigheder.



Besøg webstedet europa.eu/youreurope/travel, hent app'en om passagerrettigheder eller ring til Europe Direct på 00 800 6 7 8 9 10 11*

* Visse telefonselskaber kan afvise eller tage betaling for brug af 00 800-numre.

Bemærk, at nogle lande har vedtaget undtagelser fra dele af denne lovgivning, og at din rejse i enkelte tilfælde muligvis ikke er omfattet. Der findes yderligere oplysninger om undtagelser og lister over nationale myndigheder, som er ansvarlige for at håndhæve disse rettigheder, på: europa.eu/youreurope/travel

Denne plakat er kun til informationsformål. Eventuelle juridiske krav eller søgsmål, der fremsættes i tilfælde af tvister, bør udelukkende være baseret på de relevante lovtekster. Disse findes i Den Europæiske Unions Tidende. Udgivet af: Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Mobilitet og Transport, B-1049 Bruxelles.