

MEDDELELSE OM DINE RETTIGHEDER, SÅFREMT DU NÆGTES BOARDING, FLYET AFLYSES ELLER ER FORSINKET (V17)

Hvis du ønsker at kontakte Ryanair, skal du gå til Hjælpecenteret, som er tilgængeligt [her](#) eller via vores hjemmeside www.ryanair.com/dk/da. Hvis du ikke er tilfreds med vores svar, kan du kontakte den instans, der er ansvarlig for anvendelsen af forordningen i Danmark. Kontaktoplysninger til den danske National Enforcement Body (NEBs) er Trafik og Byggestyrelsen, Edvard Thomsens Vej 14, 2300 København S, tlf. +45 7221 8800, fax. +45 7262 6790, info@tbst.dk, www.tbst.dk. Information om andre NEB'er kan findes online [her](#) eller ved henvendelse til Ryanairs billetskranke i lufthavnen.

Denne meddelelse indeholder vigtige oplysninger om dine rettigheder i henhold til EU-forordning 261/2004 ("Reglementet"), som gælder, hvis:

- du har en bekræftet reservation på en afgang, der varetages af Ryanair DAC, købt direkte eller indirekte i almindelig handel; og
- (såfremt flyet ikke er aflyst) du er mødt op ved check-in inden for den angivne frist i vores generelle vilkår og betingelser for rejser eller relaterede reglementer; og
- der er tale om en afgang fra en lufthavn inden for EU eller fra en lufthavn uden for EU til en lufthavn inden for EU (med mindre du har modtaget ydelser eller kompensation og har fået bistand i det pågældende andet land, såfremt disse ydelser, kompensation og bistand stemte direkte med de rettigheder, du ville have i henhold til Reglementet); og
- du ikke er nægtet boarding af årsager angivet i vores generelle vilkår og betingelser for rejser eller relaterede reglementer; og
- du ufrivilligt er nægtet boarding, eller dit fly er aflyst eller forsinket i over to timer (i forhold til planmæssig afgang).

BOARDING NÆGTET

Det er Ryanairs politik ikke at overbooke sine fly. Skulle det imidlertid mod forventning ske, at et sæde ikke er til rådighed for en passager med en bekræftet reservation, forsøger vi, inden passageren nægtes boarding, at finde en frivillig, der mod en kompensation, som den frivillige og vi aftaler, vil overdrage sit sæde. Hvis der ikke er nok frivillige, der melder sig, og du ufrivilligt nægtes boarding, er dine rettigheder som anført nedenfor i pkt. 1 til 3.

FORSINKELSE

Hvis dit fly på strækninger på op til 1500 km forventes at være minimum to timer forsinket i forhold til det planmæssige afgangstidspunkt (minimum tre timer for flyvninger inden for EU på over 1500 km og for andre flyvninger udført af os på mellem 1500 km og 3500 km), er dine rettigheder som anført nedenfor i pkt. 1 til 3.

AFLYSNING

Hvis dit fly aflyses, er dine rettigheder anført nedenfor (se pkt. 1, 2 og 3). Bemærk venligst, at Ryanair er berettiget til at nægte dig kompensation, hvor:

- du informeres om aflysningen senest to uger inden planmæssig afgang; eller
- du informeres om aflysningen mellem to uger og syv dage inden planmæssig afgang og tilbydes en alternativ rejserute med afgang højst to timer før planmæssig afgang, og hvor du når din slutdestination senest fire timer efter planmæssig ankomst; eller
- du informeres om aflysningen mindre end syv dage inden planmæssig afgang og tilbydes en alternativ rejserute med afgang højst én time før planmæssig afgang, og hvor du når din slutdestination senest to timer efter planmæssig ankomst; eller
- vi kan påvise, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne undgås, selvom alle rimelige forholdsregler var truffet, herunder, men ikke begrænset til, politisk ustabilitet, sikkerhedsproblemer, dårligt vejr, arbejdskonflikter eller fejl på eller forsinkelse i kontrollen af lufttrafikken.

1. RET TIL KOMPENSATION

Hvis du ufrivilligt nægtes boarding, eller hvis din afgang annulleres eller er forsinket i minimum 3 timer i forhold til den planlagte ankomst (forudsat at der ikke foreligger usædvanlige omstændigheder jf. ovenfor), er vi forpligtet til at udbetale følgende beløb til dig:

- 250 EUR for alle flyvninger på højst 1500 km, eller
- 400 EUR for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1500 km og 3500 km.
- 600 EUR for alle andre flyafgange.

Hvis vi er i stand til at tilbyde en alternativ rute eller afgang, og ankomsttiden derved ikke overstiger det planmæssige ankomsttidspunkt for den reservede rejse:

- med to timer for så vidt angår alle flyvninger på 1500 km eller mindre, eller
- med tre timer for så vidt angår alle flyvninger inden for Fællesskabet på over 1500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1500 km og 3500 km,

kan kompensationen angivet ovenfor reduceres med 50%. Afstandene måles vha. storcirkelmetoden.

2. RET TIL REFUNDERING ELLER OMDIRIGERING

Hvis du nægtes boarding (frivilligt såvel som ufrivilligt), eller hvis din afgang er aflyst, er du desuden berettiget til at vælge mellem:

- a) refundering som foreskrevet i artikel 7(3) i Reglementet og i overensstemmelse med artikel 8(1) inden for 7 dage af den fulde købspris for billetten for så vidt angår den del eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget, og for så vidt angår den del eller

de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i din oprindelige rejseplan, eller

- b) en alternativ rute til din endelige destination ved først givne lejlighed under tilsvarende transportforhold, eller
- c) en alternativ rute under tilsvarende transportforhold til din endelige destination på et senere tidspunkt, du måtte finde belejligt, forudsat der er ledige pladser.

Hvis din afgang er forsinket i minimum fem timer, og du vælger ikke at rejse, er du berettiget til en refundering som anført under punkt (a) ovenfor i tillæg til en returflyvning, hvis relevant, til dit første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

3. RET TIL FORPLEJNING

Hvis du ufrivilligt nægtes boarding, dit fly er aflyst eller forsinket i to timer eller mere, tilbyder vi uden beregning:

- a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, og såfremt det ikke vil påvirke en yderligere forsinkelse;
- b) to telefonsamtaler, telex-, fax- eller e-mails;
- c) hotelophold i tilfælde, hvor et ophold på en eller to nætter er nødvendigt, eller hvor du bliver nødt til at forlænge dit ophold ud over det planlagte;
- d) transport mellem lufthavnen og dit opholdssted (hotel o. lign.).

Hvis dit fly er forsinket som beskrevet under "Forsinkelse" ovenfor eller aflyses, uden at du har fået besked herom, inden du ankommer til afgangslufthavnen, kan du gøre brug af tilbud (a) og (b) ovenfor. Hvis det nye afgangstidspunkt efter forsinkelsen eller omdirigeringen pga. en aflysning forventes at være tidligere dagen efter det oprindelige afgangstidspunkt, kan du gøre brug af tilbud (c) og (d) ovenfor. Hvis Ryanair ikke er i stand til at tilbyde den forplejning, der er angivet i dette afsnit, refunderer Ryanair på anmodning rimelige dokumenterede udgifter. Anmodningen skal sendes til onze website www.ryanair.com/dk/da/r/help/cancelled-rescheduled-flights