

Klageformular i forbindelse med boardingafvisning, aflysning eller lange forsinkelser, jf. forordning (EF) nr. 261/2004

Complaint form in connection with denied boarding, cancellation or long delay of flights, cf. Regulation (EC) no. 261/2004

Vejledning

(Se også vores hjemmeside www.slv.dk, Flypassagerer, Passagerrettigheder)

Instructions

1. Hvis du ønsker at klage over boardingafvisning, aflysning eller lang forsinkelse, **skal du først klage skriftligt til det transporterende luftfartsselskab** (det luftfartsselskab, der udførte eller skulle have udført flyvningen).
*In case you want to complain of denied boarding, cancellation or long delay, **you should first complain in writing to the operating air carrier** (the air carrier that operated or should have operated the flight).*
2. Hvis luftfartsselskabet ikke svarer dig inden for en rimelig frist (fx 6 uger), eller hvis du ikke er tilfreds med luftfartsselskabets svar, kan du udfylde og indsende denne formular **og kopi af korrespondancen med luftfartsselskabet** til Statens Luftfartsvæsen i følgende tilfælde:
 - Hvis den flyafgang, der blev aflyst, forsinket, eller hvortil du blev boardingafvist, udgik/skulle have været udgået fra en dansk lufthavn, og
 - hvis hændelsen fandt sted uden for EU, og flyvningen foregik/skulle have været forgået med et EU-luftfartsselskab til en dansk lufthavn.

I andre tilfælde skal din klage sendes til håndhævelsesmyndighederne i det EU-medlemsland, hvor hændelsen fandt sted. Du kan finde en liste over de myndigheder, der er udpeget til at håndhæve forordning (EF) nr. 261/2004 her:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

*In case the air carrier fails to provide you with a reply within a reasonable period of time (eg. 6 weeks) or if you are not satisfied with the reply given to you by the air carrier, you may fill in and return this form **together with copy of the correspondence you have had with the air carrier** to the Civil Aviation Administration - Denmark in the following cases:*

- *In case the flight that was cancelled, delayed or to which you were denied boarding departed/should have departed from a Danish airport, and*
- *in case the incident took place outside the EU and the flight was/should have been operated by an EU air carrier to a Danish airport.*

In other cases your complaint shall be submitted to the enforcement authorities in the EU Member State in which the incident took place. You may find a list of the authorities appointed to enforce Regulation (EC) no. 261/2004 here:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

Oplysninger om klager
Data about the complainant

Efternavn, fornavn(e)
Family name, first name(s)

Adresse
Address

Telefon/mobil/fax
Phone/mobile/fax

E-post
E-mail

Navn og adresse på eventuelle rejseledsagere
Name(s) and address(es) of accompanying person(s)

1.

2.

3.

4.

5.

Oplysninger om flyvningen
Data about the flight

Navn på det transporterende luftfartsselskab
Name of operating air carrier

Rutenummer
Flight number

Dato for flyvningen
Date of flight

Afgangslufthavn
Airport of departure

Afgangstidspunkt Faktisk
Time of departure Planned Actual

Ankomstlufthavn
Airport of arrival

Ankomsttidspunkt Faktisk
Time of arrival Planned Actual

Oplysninger om hændelsen
Data about the incident

1. Klagen vedrører
The complaint is about

- Aflysning
Cancellation
- Forsinkelse af timers varighed (minimum 2 timer afhængig af rejsens længde)
Delay of hours' duration (minimum 2 hours dependent on the flight distance)
- Boardingafvisning
Denied boarding

2. Fik du oplysning om dine rettigheder?
Were you informed of your rights?

- Ja Nej
Yes No

3. Blev du tilbudt bistand? Ja Nej
Were you offered assistance? *Yes No*

Hvis ja, hvilken form for bistand
If yes, which kind of assistance

- Måltider
Meals
- Forfriskninger
Refreshments
- Overnatningssted
Accommodation
- Transport mellem overnatningssted og lufthavn
Transport between place of accommodation and airport
- Gratis telefonopringninger, telex-, telefax- eller e-postmeddelelser
Free of charge telephone calls, telex or fax messages, or e-mails

4. Blev du tilbudt omlægning af rejsen? Ja Nej
Were you offered re-routing? *Yes No*

Hvis ja, efter hvor lang ventetid?
If yes, after waiting how long?

Med hvilket luftfartsselskab?
To which air carrier?

Til hvilken rute, inkl. dato og tid?
To which route, incl. date and time?

**5. Blev du tilbudt refusion?
*Were you offered refund?***

- Ja
Yes
- Den fulde købspris for billetten
Full cost of the ticket price
- En del af billetprisen
Part of the ticket price
- Nej
No

Vi gør opmærksom på, at man kun har ret til refusion af sin billet, hvis man vælger ikke at benytte den.
Please note that you are only entitled to a refund of your ticket if you choose not to use it.

**6. Blev du tilbudt kompensation?
*Were you offered compensation?***

- Ja, beløb
Yes, amount
- Nej
No

**7. Ved aflysninger:
*For cancellations:***

Hvornår blev du informeret om aflysningen?
When were you informed of the cancellation?

- I lufthavnen
In the airport
- Mindre end 7 dage før det planlagte afgangstidspunkt
Less than 7 days before the scheduled time of departure
- Mellem 2 uger og 7 dage før det planlagte afgangstidspunkt
Between 2 weeks and 7 days before the scheduled time of departure
- Mere end 2 uger før det planlagte afgangstidspunkt
More than 2 weeks before the scheduled time of departure
- Jeg blev ikke oplyst om aflysningen
I was not informed of the cancellation

Hvad var årsagen til, at flyvningen blev aflyst?
What was the cause of the cancellation?

.....
.....

8. Ved boardingafvisning:
For denied boarding:

- Luftfartsselskabet opfordrede frivillige til at give afkald på deres plads
The air carrier called for volunteers to surrender their reservations
- Du gav frivilligt afkald på din plads
You volunteered to surrender your reservation
- Du blev afvist mod din vilje
You were denied boarding against your will

9. Krav:
Claim(s):

- Kompensation
Compensation
- Refusion af udgifter på grund af manglende bistand
Refund of expenses because of lacking assistance
- Refusion af billetpris (kun for den ubenyttede del)
Refund of ticket price (only for the unused part(s))
- Andet
Other

10. Dokumentation:
Documentation:

- Kopi af korrespondancen med luftfartsselskabet
Copy of the correspondence with the air carrier
- Billetter og reservationer
Tickets and reservations
- Andet
Other

11. Bemærkninger:
Remarks:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. Indsendes til:
To be submitted to

Statens Luftfartsvæsen, Ellebjergvej 50, Postboks 744, 2450 København SV, fax 3618 6001
eller e-post dcaa@slv.dk.

*The Civil Aviation Administration - Denmark, Ellebjergvej 50, P.O. Box 744, DK-2450 Co-
penhagen SV, Denmark, fax +45 3618 6001 or e-mail dcaa@slv.dk.*

.....
Dato
Date

.....
Underskrift
Signature