

EU 261 REGULATION
EU 261 FORORDNING
PASSENGER RIGHTS
PASSAGER RETTIGHEDER

CONTENT/INDHOLD

English page/side 1-7

Dansk page/side 7-12

English

The below mentioned information has been compiled based on EU Regulation 261/2004 and specifies the minimum rights for passengers, when they are denied boarding against their will, or their flight is cancelled or their flight is delayed.

It applies to flights departing from an airport in the EU, including Norway, and as a rule also flights operated by an EU air carrier departing from an airport in a third country to an airport in the EU.

All of the following conditions must apply to the situations referred to in this document:

- Thomas Cook Airlines Scandinavia must be the operating carrier of the flight.
- You must have a confirmed reservation on a flight we operate.
- You must be fully checked-in at the time indicated or, if no time is indicated, not later than 45 minutes before the time of departure. The above applies to all check-in options we provide.
- You must be travelling on a fare available directly or indirectly to the public.

1. In the event of a delay, we provide the following assistance:

You are offered assistance free of charge in the following circumstances:

- a) If the flight is delayed for two hours or more in the case of flights of 1,500 kilometres or less.
- b) If the flight is delayed for three hours or more in the case of intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) If the flight is delayed for three hours or more in the case of other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) If the flight is delayed for four hours or more in the case of all flights not falling under a), b) and c).

Assistance consists of:

A. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time

B. Two telephone calls or e-mails

C. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation

These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

D. Reimbursement of tickets

If the delay is at least 3 hours and you decide not to travel, we offer you reimbursement within seven days of the cost of your ticket for the part or parts of the journey not made.

We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan.

When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

E. Compensation in case of delays of 3 hours or more

If your flight is delayed upon arrival for 3 hours or more the rules described in section 2E decide if you are entitled to compensation or not.

2. In the event of a cancelled flight, we provide the following assistance:

We provide reimbursement within seven days of the full cost of the ticket for the part or parts of the journey not made. We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan. When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

A. You can choose between:

1) cancelling the journey and receiving reimbursement for tickets

We offer re-routing to your final destination at the earliest opportunity or at a later date that suits you, depending on seat availability.

2) being re-routed, under comparable transport conditions, to your final destination

B. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time

C. Two telephone calls or e-mails

D. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation

- These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

E. Compensation in case of cancellations and delays of 3 hours or more

- a) EUR 250 for all flights of 1,500 kilometres or less.
- b) EUR 400 for all intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) EUR 400 for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) EUR 600 for all flights not falling under a), b) and c).

The abovementioned compensation may be reduced by half in the following circumstances:

You receive 50% of the compensation if you are offered re-routing to your final destination for a flight landing:

- a) a maximum of two hours after the arrival time of your original flight for flights 1,500 kilometres or less.
- b) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) a maximum of four hours after your original arrival time for flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the delay or cancellation occurred to the last destination indicated on your ticket where the delay or cancellation has time-related consequences for you. If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

You are not entitled to compensation in the following situations:

1) If the cancellation or delay of 3 hours or more is caused by extraordinary circumstances. Examples of extraordinary circumstances include but are not limited to:

- meteorological conditions
- security risks, that suddenly arise
- shortcomings
- strikes affecting operations
- political instability
- air traffic management decisions
- security in other respects

2) If you are informed of the cancellation at least 14 days before the time of departure.

3) If you are informed of the cancellation between 7 and 14 days before the scheduled time of departure and are offered re-routing to your final destination, allowing you to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than four hours after the scheduled time of arrival.

4) If you are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered a re-routing to your final destination, allowing you to depart no more than one hour before the schedule time of departure and to reach your final destination less than two hours after the schedule time of arrival.

3. If you are denied boarding as a result of overbooking, we provide the following assistance:

Even when you have a confirmed ticket and have checked in on time, you may be denied boarding if the plane is overbooked. Before we deny boarding of a flight for this reason, we call for volunteers who are prepared to surrender their reservations in return for the agreed benefits. If an insufficient number of volunteers come forward and we deny boarding to you against your will, we will provide you with the following:

A. Compensation

- a) EUR 250 for all flights of 1,500 kilometres or less.
- b) EUR 400 for all intra-EU flights of more than 1,500 kilometres
- c) EUR 400 for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres
- d) EUR 600 for all flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the denied boarding occurred to the last destination indicated on your ticket where the denial of boarding has time-related consequences for you.

If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

The abovementioned compensation may be reduced by half in the following circumstances:

You receive 50% of the compensation if you are offered re-routing to your final destination for a flight landing:

- e) a maximum of two hours after the arrival time of your original flight for flights 1,500 kilometres or less.
- f) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- g) a maximum of three hours after the arrival time of your original flight for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- h) a maximum of four hours after your original arrival time for flights not falling under a), b) and c).

If you have booked several connecting flights as one single journey – that means within the same booking – in determining the distance, the basis is from the place of departure where the delay or cancellation occurred to the last destination indicated on your ticket where the delay or cancellation has time-related consequences for you.

If you are travelling on several separate tickets, which have been booked individually, these rules apply only up until the final destination of each ticket.

B. Tickets

You can choose between:

1) cancelling the journey and receiving reimbursement for the tickets

We provide reimbursement within seven days of the full cost of the ticket for the part or parts of the journey not made. We also reimburse you for the part or parts of your journey already made that no longer serve any purpose in relation to your original travel plan. When relevant, we can also provide reimbursement for a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.

2) being re-routed, under comparable transport conditions, to your final destination

We offer re-routing to your final destination at the earliest opportunity or at a later date that suits you, depending on seat availability.

C. Meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time

D. Two telephone calls or e-mails

E. Hotel accommodation and transport between the airport and place of accommodation

These are offered if you must wait at least one night after the scheduled time of departure and are subject to local availability.

4. Compensation for downgrading

If you are involuntarily placed in a lower class than that for which your ticket was purchased, you can receive a certain percentage of the fare paid as reimbursement.

You are offered a fixed amount as compensation or are able to receive compensation within seven days as follows:

- a) 30% of the price of the ticket for flights of 1,500 kilometres or less.
- b) 50% of the price of the ticket for intra-EU flights of more than 1,500 kilometres.
- c) 50% for all other flights between 1,500 and 3,500 kilometres.
- d) 75% of the ticket price for all flights not falling under a), b) and c).

Who should you contact if you have any questions?

If you have determined that you are entitled to some form of assistance and/or compensation, please contact our airport staff. They can give you a folder with your rights.

Compensation request

If you have experienced that your flight has been cancelled or that you were denied boarding, and you believe you are entitled to compensation from the airline, you should contact customer service and use the following link. <https://dk.airshoppen.com/kundeservice>

The company will look at the request and revert in due course.

If you disagree with any decision from Thomas Cook Airlines Scandinavia you can contact the relevant National designated body listed below:

National designated bodies

Listed below are the contact details of relevant designated national bodies:

Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen
Danish Transport Authority
Edvard Thomsens Vej 14
DK-2300 København S
Denmark
<http://flypassager.dk/>

Luftfartstilsynet
CAA Norway P.O.Box 243
NO-8001 Bodø
Norway

Konsumentverket/KO
Box 48
SE-65102 Karlstad
Sweden

Dansk

Denne information er udformet i overensstemmelse med EU Forordning 261/2004, og angiver minimums rettigheder for passagerer i forbindelse med nægtet ombordstigning, aflysning af flyafgange eller forsinkelse af flyafgange.

Den gælder for flyafgange fra en lufthavn, der er beliggende i EU, inklusiv Norge, og for flyafgange udført af et EU-luftfartselskab på flyafgange fra en lufthavn i et tredjeland med ankomst til en EU-lufthavn.

Alle følgende betingelser skal gælde for situationerne beskrevet i dette dokument:

- Thomas Cook Airlines Scandinavia skal være det transporterende luftfartselskab.
- Du skal være indehaver af en bekræftet reservation til en flyafgang, vi betjener.
- Du skal have checket helt ind ved det angivne tidspunkt eller, hvis intet tidspunkt er angivet, ikke senere end 45 minutter før afgangstid. Dette gælder for alle de forskellige indcheckningsmuligheder, vi tilbyder.
- Du skal rejse til en billetpris, der er direkte eller indirekte til rådighed for offentligheden.

1. I tilfælde af forsinkelser kan vi tilbyde følgende hjælp:

Du tilbydes gratis hjælp under følgende omstændigheder:

- a) Hvis flyafgangen er forsinket med to timer eller mere for flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b) Hvis flyafgangen er forsinket med tre timer eller mere for alle flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) Hvis flyafgangen er forsinket med tre timer eller mere for alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) Hvis flyafgangen er forsinket med fire timer eller mere for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Hjælpen består af:

A. Måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden

B. To telefonopringninger eller e-mail

C. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

D. Refusion af billetter

Hvis forsinkelsen er mindst 3 timer, og du beslutter dig for ikke at rejse, tilbyder vi dig refusion inden for syv dage af den fulde købspris for billetten for den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refunderere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

E. Kompensation ved forsinkelser i ankomst på 3 timer eller mere

Hvis dit fly forsinkes med 3 timer eller mere i ankomst er det reglerne, der er beskrevet nedenfor i punkt 2E, som afgør, om du er berettiget til kompensation.

2. I tilfælde af aflyste flyafgange kan vi tilbyde følgende hjælp:

A. Du kan vælge mellem:

1) aflyse rejsen og få refunderet billetten

Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

B. Måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden

C. To telefonopringninger eller e-mail

D. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

- Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

E. Kompensation ved aflyste flyvninger og flyvninger, som er forsinket med 3 timer eller mere i ankomst.

- a) 250 euro ved flyvninger på op til 1.500 kilometer.
- b) 400 euro ved flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) 400 euro ved øvrige flyvninger på 1.500-3.500 kilometer.
- d) 600 euro ved flyvninger, som ikke falder ind under punkt a), b) eller c).

Ovennævnte kompensation reduceres med 50% i følgende situationer:

Du får 50% af ovennævnte kompensationsbeløb, hvis du tilbydes ombooking til et andet fly, som lander:

- a) Højst 2 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger på op til 1.500 kilometer.
- b) Højst 3 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger mellem EU-lande på over 1.500 kilometer.
- c) Højst 3 timer ved alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) Højst 4 timer efter din oprindelige ankomsttid ved flyvninger, som ikke falder ind under punkt a), b) eller c).

Hvis du har booket flere direkte tilsluttende flyforbindelser som en samlet rejse, altså i samme booking, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted, som du checker ind til. Hvis du rejser på flere separate billetter, som er booket uafhængigt af hinanden, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted på hver enkelt billet.

Du er ikke berettiget til kompensation i følgende situationer:

1) Hvis årsagen til aflysningen eller forsinkelsen på 3 timer eller mere skyldes ekstraordinære omstændigheder.

Eksempler på ekstraordinære omstændigheder inkluderer, men er ikke begrænset til:

- meteorologiske omstændigheder
- sikkerhedsrisici, der pludselig opstår
- strejker, der påvirker flydriften
- politisk ustabilitet
- forhold vedrørende lufttrafikstyringen
- andre sikkerhedsaspekter

2) Hvis du bliver underrettet om aflysningen mindst to uger før den planlagte afgang.

3) Hvis du underrettes om aflysningen mellem syv og fjorten dage før den planlagte afrejse og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil to timer før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

4) Hvis du underrettes om aflysningen mindre end syv dage før den planlagte afrejse og tilbydes en omlægning af rejsen, hvor du kan rejse indtil en time før det oprindelige rejsetidspunkt og nå bestemmelsesstedet mindre end to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

3. Hvis du afvises fra boarding pga. overbooking, kan vi tilbyde følgende hjælp:

- a) 250 EUR på alle flyvninger på indtil 1.500 kilometer.
- b) 400 EUR for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1.500 kilometer.
- c) 400 EUR på alle flyvninger mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) 600 EUR for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Selv om du har en bekræftet billet og har checket ind i tide, kan du blive afvist fra boarding, hvis flyet er overbooket. Inden vi afviser dig fra boarding af denne grund, opfordrer vi først til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod aftalte modydelse.

Hvis ikke et tilstrækkeligt antal frivillige melder sig, og vi er nødt til at afvise dig fra boarding, ydes følgende:

A. Kompensation

Ved fastsættelse af distance er grundlaget fra det afrejsested, hvor boarding blev afvist til bestemmelsesstedet angivet på billetten eller så længe der er tidsrelaterede konsekvenser for passageren.

Du modtager 50 % af kompensationen, hvis du tilbydes omlægning til dit bestemmelsessted med en flyafgang, der lander:

- a) højst to timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt på flyvninger indtil 1.500 kilometer.
- b) højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1.500 kilometer.
- c) højst tre timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) højst fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt for flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

Hvis du har booket flere direkte tilsluttende flyforbindelser som en samlet rejse, altså i samme booking, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted, som du checker ind til. Hvis du rejser på flere separate billetter, som er booket uafhængigt af hinanden, skal ovennævnte afstande vurderes i forhold til det endelige bestemmelsessted på hver enkelt billet.

B. Billetter

De ovennævnte kompensationer kan reduceres til det halve under følgende omstændigheder:

Du kan vælge mellem:

1) aflyse rejsen og få refunderet billetten

Vi tilbyder refusion inden syv dage af den fulde købspris af billetten hvad angår den eller de dele af rejsen, der ikke er foretaget. Vi refunderer også for den eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, men som ikke længere tjener noget formål i forhold til den oprindelige rejseplan. Hvis det er relevant, kan vi også refundere for en returflyvning til det første afgangssted ved førstgivne lejlighed.

2) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted

Vi tilbyder omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, der passer dig, hvis der er ledige pladser.

C. Måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden

D. To telefonopringninger eller e-mail

E. Hotelophold og transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet

Dette tilbydes, hvis ventetiden er mindst én nat efter det meddelte afgangstidspunkt, såfremt det er til rådighed på det pågældende sted.

4. Kompensation for downgrading

Hvis du placeres ufrivilligt i en lavere klasse end den, billetten var købt til, har du ret til at få refunderet en vis procentdel af billetprisen.

Du tilbydes et bestemt beløb som kompensation eller modtager kompensation inden for syv dage efter følgende retningslinjer:

- a) 30 % af billetprisen for flyvninger på indtil 1.500 kilometer.

- b) 50 % af billetprisen for flyvninger inden for EU på mere end 1.500 kilometer.
- c) 50 % på alle andre flyvninger mellem 1.500 og 3.500 kilometer.
- d) 75 % af billetprisen for alle flyvninger, der ikke falder ind under a), b) og c).

5. Udbetaling af kompensation

Udbetaling af kompensation kan efter aftale ske helt eller delvist i form af et gavekort.

Hvem skal du kontakte, hvis du har spørgsmål?

Hvis du har fundet ud af, at du er berettiget til en form for assistance og/eller kompensation, kontakt venligst lufthavnspersonalet.

Kompensations anmodning

Hvis du har oplevet en aflysning eller blevet nægtet ombordstigning, og du mener, at du er berettiget til til kompensation, anmodes du om at kontakte kundeservice and anvende følgende link:
<https://dk.airshoppen.com/kundeservice>

Thomas Cook Airlines Scandinavia vil dernæst behandle din anmodning og snarest vende tilbage i samme forbindelse.

Hvis du er uenig i en afgørelse fra Thomas Cook Airlines Scandinavia kan du kontakte klagemyndighederne angivet nedenfor.

Ansvarlige nationale myndigheder

Nedenfor ses kontaktoplysningerne for de ansvarlige skandinaviske myndigheder:

Luftfartstilsynet
CAA Norway
P.O. Box 243
NO-8001 Bodø
Norge

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
DK-2300 København S
Danmark
<http://flypassager.dk/>

Konsumentverket/KO
Box 48
SE-65102 Karlstad
Sverige