

Om du drabbas av en trafikstörning eller oförutsedd händelse när du reser med oss kan du ha rätt till viss ersättning eller kompensation enligt EU-förordning EG261/2004.

Du finner EU-förordningen i sin helhet på vår hemsida: [www.flygbra.se/boka/biljettregler-och-villkor](http://www.flygbra.se/boka/biljettregler-och-villkor)

Inom EU finns regler för vad flygpassagerare har rätt till vid försenat flyg. Du omfattas av reglerna när:

- Du flyger från en flygplats inom EU
- Du flyger från en flygplats utanför EU till en flygplats inom EU med ett flygbolag som är registrerat i EU, Island, Norge eller Schweiz.

Reglerna gäller inte när du reser gratis eller till reducerat biljettpris som inte är tillgängligt för allmänheten. Däremot gäller de när du reser med bonusprogram eller liknande.

Om du har bokat flera direkt anslutande flygförbindelser som en samlad resa, gäller reglerna fram till den slutliga bestämmelseorten som du har checkat in till. Om du bokat fler flygförbindelser på separata biljetter gäller reglerna endast till den slutliga bestämmelseorten för varje enskild biljett.

### 1. INSTÄLLD FLYGNING

Om ditt flyg ställs in kan du vara berättigad till hjälp och/eller kompensation i enlighet med punkt 3a-c.

### 2. FÖRSENAD FLYGNING

Om ditt flyg är försenat kan du vara berättigad till hjälp och/eller kompensation i enlighet med punkt 3a-c. Om flyget blir försenat kan du ha rätt till hjälp i enlighet med punkt 3a och 3b och då gäller följande för förseningar:

- 2 timmar eller mer för alla flygningar på högst 1 500 kilometer
- 3 timmar eller mer för alla flygningar inom EU längre än 1 500 kilometer och för alla övriga flygningar mellan 1 500 och 3 500 kilometer långa
- 4 timmar eller mer för alla flygningar inom EU och för alla övriga flygningar som omfattas av EU:s regler.

### 3. DETTA KAN DU HA RÄTT TILL:

Vid nekad ombordsstigning, inställt flyg eller vid en försening på mer än 2 timmar kan du vara berättigad till följande:

#### a. Service och assistans

- Vouchers till mat och dryck i rimligt förhållande till väntetiden
- 2 st telefonsamtal eller e-postmeddelanden
- Övernattning och transport mellan flygplats och övernattningsstället (i det fall du bokas om till näst kommande dag).

#### b. Återbetalning eller ombokning

- Återbetalning – väljer du att inte resa alls kan du välja att få återbetalning av dina oanvända flygbiljetter, förutsatt att du kontaktar BRA kundcenter. Utbetalningen sker inom 7 dagar. Vi kan även ersätta dig för delar av din resa med oss som eventuellt full följts men som inte längre har något syfte i relation till din ordinarie resplan.
- Ombokning – du erbjuds ombokning med likvärdig transport till din slutdestination med tidigast möjliga alternativ. Du har också rätt att ändra flygdatum till ett annat datum i mån av plats.

#### c. Kompensation

Om du ofrivilligt nekas ombordsstigning eller om ditt flyg blivit inställt eller försenat i mer än 3 timmar kan du vara berättigad till följande ekonomiska kompensation:

- 250 euro för alla flygningar på högst 1500 km
- 400 euro för alla flygningar på högst 3500 km
- 600 euro för alla övriga flygningar som omfattas av EG261/2004

Den ekonomiska kompensationen kan halveras om den nya ankomsttiden till din slutdestination inte överstiger:

- 2 timmar för flygningar upp till högst 1500 km
- 3 timmar för flygningar upp till högst 3500 km
- 4 timmar för alla övriga flygningar som omfattas av EG261/2004

Du är inte berättigad till ekonomisk kompensering om:

- Du har informerats om att flygningen ställs in minst två veckor innan avgångstiden enligt tidtabell, eller
- Du har informerats om att flygningen ställs in mellan två veckor och sju dagar innan avgång enligt tidtabell och erbjuds ombokning så att du kan flyga tidigast två timmar innan utsatt avgångstid enligt tidtabell och anlända till din slutliga destination senast fyra timmar efter utsatt ankomsttid enligt tidtabell, eller
- Du informeras om att flygningen ställs in mindre än sju dagar innan avgång enligt tidtabell och erbjuds ombokning så att du kan flyga högst en timme innan utsatt avgångstid enligt tidtabell och anlända till din slutliga destination senast två timmar efter utsatt ankomsttid enligt tidtabell, eller
- Trafikstörningen beror på extraordinära omständigheter som är utom flygbolagets egen kontroll och inte kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Sådana omständigheter kan särskilt förekomma i händelse av politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för de lufttrafikföretag som utför flygningen.
- Du reser gratis eller till ett reducerat biljettpreis som inte är tillgängligt för allmänheten, detta omfattar ej publika priser.

#### 4. NEKAD OMBORDSTIGNING

Du kan nekas ombordstigning om planet är överbokat även om du har en bekräftad platsreservation. Innan vi nekar någon av våra resenärer ombordsstigning frågar vi alltid efter frivilliga som är beredda att avstå sin plats mot viss kompensering. Om för få frivilliga anmäler sig, kan vi tvingas neka dig ombordsstigning.

**a.** Om du frivilligt avstår din plats på ett överbokat flyg har du rätt till återbetalning eller ombokning, se avsnitt 3a och 3b, utöver den kompensering du och BRA kommer överens om.

**b.** Om du ofrivilligt avstår din plats på ett överbokat flyg har du rätt till kompensering som nämns i punkt 3c samt att du har rätt till assistans i enlighet med punkt 3a och 3b.

#### 5. ANSÖKA OM KOMPENSATION

Om du drabbats av en trafikstörning eller nekad ombordstigning under din resa med BRA och begär ersättning och/eller kompensering rekommenderar vi dig att lägga upp ett ärende via vårt digitala formulär: [www.flygbra.se/kontakt](http://www.flygbra.se/kontakt) (välj nytt reklamationsärende).

För vidare frågor gällande ditt ersättnings- eller kompensationsanspråk ber vi dig kontakta vår reklamationsavdelning. Hänvisa till ditt ärendenummer som du får när du registrerar din anmälan.

För vidare frågor gällande ditt ersättnings- eller kompensationsanspråk ber vi dig kontakta vår reklamationsavdelning. Hänvisa till ditt ärendenummer som du får när du registrerar din anmälan.

#### Utdelningsadress

Kundcenter / Reklamation  
BRA Sverige AB  
Box 15040  
200 31 Malmö

[www.flygbra.se/kontakt](http://www.flygbra.se/kontakt)

(välj pågående reklamationsärende)

Telefon: **0771-440 010**

Om du begär ersättning för eventuella utlägg behöver du spara originalkvittot och skicka in detta till angiven adress i samband med din anmälan. Elektroniska kvitton kan skickas digitalt.

Observera att ersättningsanspråk för förseningar på mindre än 2 timmar inte kommer att godtas. Detta gäller även kompensationsanspråk för förseningar där ankomsttid slutdestination inte överstiger 3 timmar.

#### 6. KONTAKTUPPGIFTER TILL NATIONELL MYNDIGHET

Nedan följer kontaktuppgifter till ansvariga myndigheter i de länder vi är operativa:

##### Konsumentverket/KO

Box 48  
SE-651 02  
Sverige  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
[konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

##### Trafikstyrelsen

Danish Transport Authority  
Edvard Thomsens Vej 14  
DK-2300 København S  
Danmark  
[www.trafikstyrelsen.dk](http://www.trafikstyrelsen.dk)  
[info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk)