

DINE RETTIGHEDER



VELKOMMEN OM BORD HOS AIR GREENLAND

I denne folder kan du læse, hvad du som passager har af rettigheder og kan forvente af service fra Air Greenland. Du kan læse mere i vores befordringsbestemmelser, som du finder sammen med mange andre nyttige informationer på:

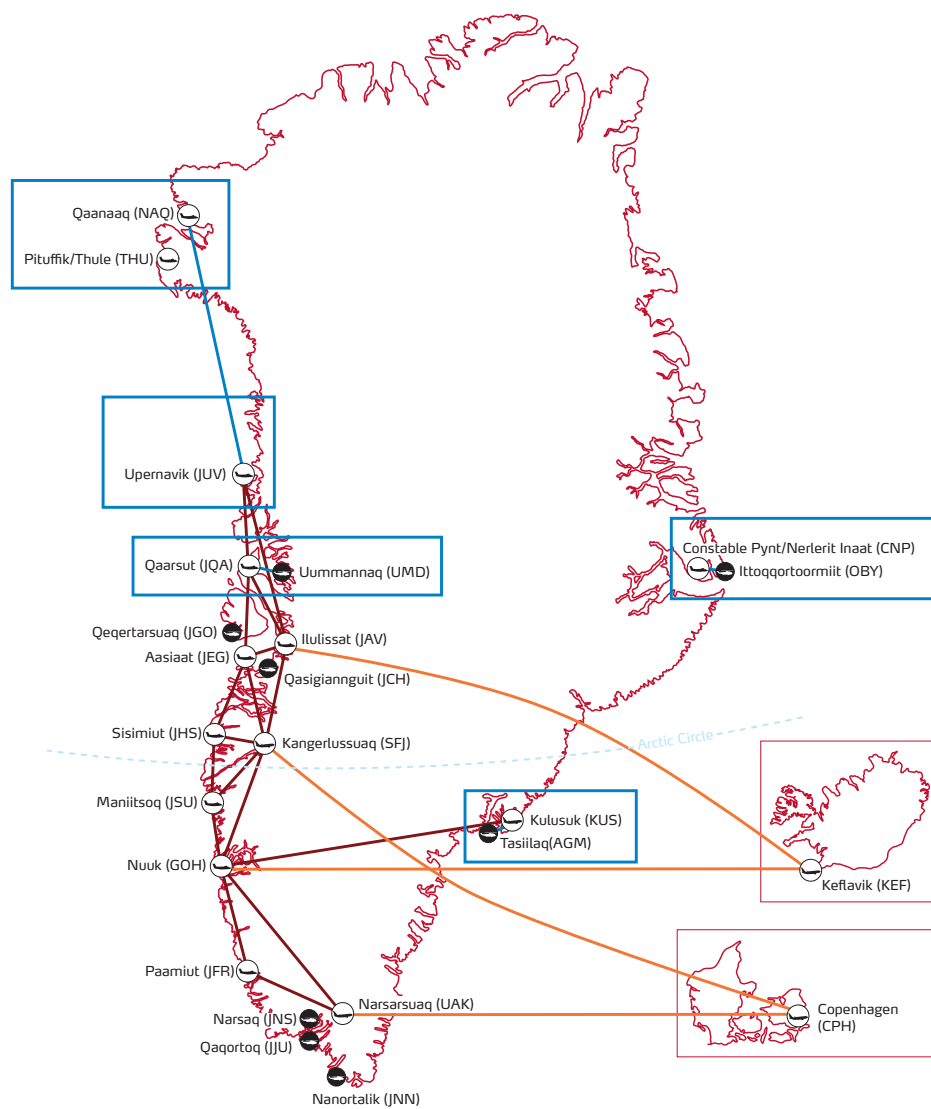
www.airgreenland.dk/regler

air greenland 

Air Greenland A/S
Postbox 1012, 3900 Nuuk
Grønland
airgreenland.dk

air greenland 

Flyvning med Air Greenland vil normalt være undergivet bestemmelserne i Air Greenlands standardvilkår, national lov, grønlandsk særlovgivning og aftaler med Grønlands Selvstyre. Herudover gælder for visse flyvninger også specifikke EU-forordninger, bl.a. Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 2004-02-11 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (Forordningen 261/2004).



Her ser du Air Greenlands rutekort. I denne folder kan du læse, hvilke rettigheder du har og hvilke regler, der gælder, når du rejser med os. Der er forskel på, om du rejser på det kommercielle rutenet, i servicekontraktområderne eller på Atlantruterne fra henholdsvis Danmark og Island eller et andet EU-land, hvorfor vi har markeret dem med forskellige farver:

- Kommercielt rutenet
- Atlantruter og udenrigsruter
- Servicekontrakturer
- Atlantruter og udenrigsruter, hvor der gælder særlige regler fra Island og Danmark (ikke markeret på kortet)

1. FORSINKELSE

Bliver du udsat for en forsinkelse, kan du have ret til at modtage bistand eller anden kompensation afhængigt af omstændighederne ved forsinkelsen og din rejseplan. Der gælder nemlig forskellige regler afhængigt af, om du rejser internt i Grønland, fra Grønland til et andet land eller fra et EU-land.

1.1 ANSVARSBEGRÆNSNING OG ANSVAR VED PASSAGERFORSINKELSER

- Reglerne om ansvar og adgang til begrænsning af en forsinkelseskades størrelse er ens, uanset om du rejser i, fra eller til Grønland:

1.1.1 PASSAGERFORSINKELSER

I tilfælde af passagerforsinkelse har luftfartsselskabet pligt til at betale erstatning for skade, medmindre det har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skade, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler. Erstatningsansvaret for passagerforsinkelser er begrænset til 4.694 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

1.2 KOMPENSATION OG BISTAND I FORBINDELSE MED VÆSENTLIGE FORSINKELSER VED AFREJSE FRA EU-LANDE

Ved rejser fra EU-lande gælder EU-forordning nummer 261/2004, der forpligter Air Greenland til at yde bistand og kompensation til forsinkede passagerer under en række givne forudsætninger:

1.2.1 BISTAND

Hvis din rejse fra et EU-land forsinkes

- 1) med to timer eller mere i forbindelse med en flyvning på op til 1500 km eller
- 2) med tre timer eller mere i forbindelse med en flyvning inden for EU på over 1500 km eller
- 3) med tre timer eller mere i forbindelse med en flyvning på mellem 1500 km og 3500 km eller
- 4) med fire timer eller mere i forbindelse med en flyvning på over 3500 km

tilbyder Air Greenland følgende bistand:

- a) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- b) 2 (to) gratis telefonopkald eller meddelelser afsendt med elektronisk kommunikation
- c) Overnatning samt transport mellem lufthavn og overnatningssted, såfremt dette måtte være nødvendigt og forsinkelsen varer til dagen efter dit planlagte afrejsetidspunkt

Hvis du forsinkes mere end 5 timer, har du ret til refusion af købsprisen for billetten. Hvis du ønsker at få refunderet billetprisen, annulleres rejsen og kan således ikke gennemføres. Air Greenland er ikke forpligtet til at yde ovennævnte bistand, når billetten refunderes, og en eventuel kompensation i henhold til punkt 1.2.2 kommer ikke til udbetaling.

1.2.2 KOMPENSATION

Du kan *muligvis* have ret til kompensation, afhængig af årsagen til forsinkelsen og såfremt forsinkelsen ikke skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om Air Greenland traf alle rimelige forholdsregler for at undgå forsinkelsen. Det er endvidere et krav, at forsinkelsen medfører, at flyet kommer frem til sin destination mere end 3 timer efter planlagt ankomst.

Kompensationens størrelse varierer fra EUR 250 til EUR 600 afhængigt af afstanden mellem flyvningens afgangslufthavn og ankomstlufthavn. Endvidere kan kompensationen blive reduceret med 50 %, såfremt forsinkelsen er under 4 timer på flyvninger på over 3.500 km.

■ 1.3 BISTAND VED FORSINKELSER PÅ FLYVNINGER INTERNT I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND, MEN UDEN FOR SERVICEKONTRAKTRUTER

Der kan være forskellige årsager til at en forsinkelse opstår. Air Greenlands bistand varierer afhængig af årsagen og omfatter udelukkende den følgende bistand:

1.3.1 FORSINKELSE SOM FØLGE AF FORCE MAJEURE-BEGIVENHEDER (FX NATURKATASTROFER)

Air Greenland dækker ikke overnatning, transport (såsom taxakørsel) eller forplejning

1.3.2 BISTAND VED FORSINKELSE, DER SKYLDES VEJRLIG ELLER TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker rimelige omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn og overnattingssted, når dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt.

■ 1.4 BISTAND VED FORSINKELSER PÅ FLYVNINGER INDEN FOR SERVICEKONTRAKTRUTER

Når du rejser på servicekontraktruter gælder følgende regler.

1.4.1 BISTAND VED FORSINKELSE SOM FØLGE AF FORCE MAJEURE-BEGIVENHEDER (FX NATURKATASTROFER), VEJRLIG ELLER TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker rimelige omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn/heliport og overnattingssted, når dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt.

2. AFLYSNING

Bliver du udsat for en aflysning, kan du have ret til at modtage bistand eller anden kompensation afhængigt af omstændighederne ved aflysningen og din rejseplan. Der gælder nemlig forskellige regler afhængigt af, om du rejser internt i Grønland, fra Grønland til et andet land eller fra et EU-land.

- **2.1 ANSVARSBEGRÆNSNING OG ANSVAR VED PASSAGER-FORSINKELSER**
- Hvis du bliver forsinket på grund af en aflysning, er Air Greenlands erstatningsansvar begrænset. Ansvarsbegrænsningen gælder, uanset om du rejser i, fra eller til Grønland:

2.1.1 PASSAGERFORSINKELSER

Air Greenland skal betale erstatning for den skade du (beviseligt) lider, hvis du bliver forsinket på grund af en aflysning. Dette gælder dog ikke, hvis Air Greenland har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler. Erstatningsansvaret for forsinkelsen er begrænset til 4.694 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

- **2.2 KOMPENSATION OG BISTAND I FORBINDELSE MED AFLYSNING AF FLYVNINGER FRA EU-LANDE**

Ved rejser fra EU-lande gælder EU Forordning nummer 261/2004, der forpligter Air Greenland til at yde bistand og kompensation til passagerer, der får aflyst deres flyafgang under en række givne forudsætninger:

2.2.1 BISTAND

Hvis din rejse fra et EU-land aflyses, tilbyder Air Greenland dig valget imellem at få refunderet flybilletten eller at få omlagt din rejse til et senere tidspunkt i det omfang, det er muligt.

Såfremt din rejse omlægges, så du kan rejse senest dagen efter det oprindeligt planlagte afgangstidspunkt, tilbyder Air Greenland dig desuden:

- a) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- b) 2 (to) gratis telefonopkald eller meddelelser afsendt med elektronisk kommunikation
- c) Overnatning samt transport mellem lufthavn og overnattingssted, såfremt dette måtte være nødvendigt

2.2.2 KOMPENSATION

Såfremt aflysningen ikke skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om Air Greenland traf alle rimelige forholdsregler for at undgå aflysningen, har du ret til kompensation, medmindre:

- a) Du er blevet oplyst om aflysningen minimum 14 (fjorten) dage før afrejse
- b) Du er blevet oplyst om aflysningen mellem 7 (syv) og 14 (fjorten) dage før afrejse og blevet tilbudt en alternativ rejse med afgang højst 2 (to) timer før den oprindelige planlagte afgang og med ankomst til bestemmelsesstedet senest 4 (fire) timer efter det oprindelige planlagte ankomsttidspunkt eller
- c) Du er blevet oplyst om aflysningen inden for 7 (syv) dage før afrejse og tilbudt en alternativ rejse med afgang højst 1 (en) time før den oprindelige planlagte afgang og med ankomst til bestemmelsesstedet senest 2 (to) timer efter det oprindelige planlagte ankomsttidspunkt

Størrelsen på kompensationen varierer fra EUR 125 til EUR 600 afhængigt af afstanden mellem flyvningens afgangslufthavn og ankomstlufthavn samt varighed af forsinkelsen, som aflysningen medfører.

■ 2.3 BISTAND VED AFLYSNINGER PÅ FLYVNINGER INTERNT ■ I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND, MEN UDEN FOR SERVICEKONTRAKTRUTER

2.3.1 AFLYSNING SOM FØLGE AF FORCE MAJEURE-BEGIVENHEDER (FX NATURKATASTROFER)

Air Greenland dækker ikke overnatning, transport (såsom taxakørsel) eller forplejning.

2.3.2 BISTAND VED AFLYSNING, DER SKYLDES VEJRLIG ELLER TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker rimelige omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn og overnatningssted, når dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt.

■ 2.4 BISTAND VED AFLYSNINGER PÅ FLYVNINGER INDEN FOR SERVICEKONTRAKTRUTER

Når du rejser på servicekontraktruter gælder følgende regler.

2.4.1 BISTAND VED FORSINKELSE SOM FØLGE AF FORCE MAJEURE-BEGIVENHEDER (FX NATURKATASTROFER), VEJRLIG ELLER TEKNISKE FORHOLD VED FLYET

Air Greenland anviser og dækker rimelige omkostninger til overnatning, morgenmad, frokost, aftensmad og transport mellem lufthavn/heliport og overnatningssted, når dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt.

3. BOARDINGAFVISNING

Det kan til tider være nødvendigt at afvise passagerer fra en flyvning, hvor dette ikke skyldes forhold ved passageren selv fx sygdom, fuldskab, truende adfærd mm. Sådanne tilfælde kaldes "boardingafvisning" og kan fx skyldes overbooking af maskinen eller at det grundet vejrlig/teknik har været nødvendigt at begrænse antallet af passagerer på maskinen.

Hvis Air Greenland er nødsaget til at foretage boardingafvisning, vil vi altid først forsøge at finde frivillige, der kan afstå fra en flyvning. Er dette ikke muligt, har Air Greenland dog ret til at boardingafvise passagerer imod deres vilje.

■ 3.1 KOMPENSATION OG BISTAND VED BOARDINGAFVISNING PÅ FLYVNINGER FRA EU-LANDE

Ved rejser fra EU-lande gælder EU-forordning nummer 261/2004, der forpligter Air Greenland til at yde bistand og kompensation til passagerer, der bliver boardingafvist under en række givne forudsætninger.

3.1.1 KOMPENSATION

Såfremt du er blevet boardingafvist, og du ikke frivilligt har accepteret at afstå fra flyvningen, har du mulighed for at opnå kompensation.

Kompensationens størrelse varierer fra EUR 125 til EUR 600 afhængigt af afstanden mellem flyvningens afgangslufthavn og ankomstlufthavn samt varighed af forsinkelsen, som boardingafvisningen medfører.

3.1.2 BISTAND

Ud over kompensation tilbydes du:

- a) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- b) Overnatning samt transport mellem lufthavn og overnatningssted, hvis dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt. Air Greenland anviser transport og overnatning
- c) 2 (to) gratis telefonopkald eller meddelelser afsendt med elektronisk kommunikation

Desuden tilbydes du:

- d) Refusion af billetprisen for de dele af rejsen, som ikke er foretaget. Såfremt boardingafvisningen har gjort, at formålet med din rejse er forspildt, tilbydes du refusion af hele rejsens billetpris. I sidstnævnte tilfælde tilbydes du endvidere en betalt returflyvning til den by, din rejse udsprang fra eller
- e) Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser enten ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato efter dit valg, forudsat der er ledige pladser

- **3.2 BISTAND VED BOARDINGAFVISNING PÅ FLYVNINGER**
- **INTERNT I GRØNLAND ELLER FRA GRØNLAND, MEN UDEN FOR SERVICEKONTRAKTRUTER**

3.2.1 BISTAND

Air Greenland tilbyder:

- a) Måltider/forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
- b) Overnatning samt transport mellem lufthavn og overnatningssted, hvis dette efter Air Greenlands opfattelse er nødvendigt. Air Greenland anviser transport og overnatning
- c) 1 (ét/en) gratis telefonopkald eller meddelelse afsendt med elektronisk kommunikation (gælder kun i Kangerlussuaq samt Narsarsuaq)

Desuden tilbyder Air Greenland:

- a) Refusion af billetprisen for de dele af rejsen, som ikke er foretaget. Såfremt boardingafvisningen har gjort, at formålet med din rejse er forspildt, tilbydes du refusion af hele rejsens billetpris eller
- b) Omlægning af rejsen på Air Greenlands rutenet enten ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato efter dit valg, forudsat der er ledige pladser

4. BAGAGE

- **4.1 REKLAMATION**

- I tilfælde af forsinket, beskadiget eller bortkommet bagage skal du hurtigst muligt og *skriftligt* reklamere til Air Greenland i ankomstlufthavnen (se nedenfor vedr. PIR-rapport). I tilfælde af skader på indchecket bagage skal du reklamere skriftligt senest 7 (syv) dage efter den dag, hvor bagagen er stillet til din rådighed. I tilfælde af forsinkelse skal du reklamere skriftligt senest 21 (enogtyve) dage efter den dag, hvor bagagen er stillet til din rådighed.

Hvis reklamationsfristerne ikke overholdes, fortabes dit krav på erstatning og anden kompensation fra Air Greenland.

Er din bagage forsinket eller synligt beskadiget, når du modtager den, skal du *inden du forlader lufthavnen* henvende dig til Air Greenland for at få udarbejdet en Property Irregularity Report (PIR). Såfremt du senere fremsætter et krav overfor Air Greenland, er det en forudsætning, at PIR-rapporten medsendes. Du skal være opmærksom på, at en PIR-rapport *ikke* fritager dig for at reklamere skriftligt til Air Greenland inden for de frister, der er beskrevet ovenfor.

Før du anmelder et krav til Air Greenland, anbefaler vi, at du først kontakter din egen rejseforsikring. Air Greenland har som luftfartsselskab adgang til at begrænse sit ansvar, hvilket forsikringsselskabet ikke har, ligesom forsikringsselskabet vil kunne hjælpe dig med at føre kontakten med Air Greenland.

- **4.2 BAGAGEFORSINKELSER**

- I tilfælde af bagageforsinkelse skal Air Greenland betale erstatning for skade forårsaget af forsinkelsen, med mindre Air Greenland har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, eller det var umuligt at træffe sådanne forholdsregler.

Erstatningsansvaret for bagageforsinkelser er begrænset til 1.131 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

4.2.1 FORSINKELSESKØB VED FORSINKET BAGAGE

Er din bagage forsinket, kan Air Greenland udlevere et "overnight kit". Vi anbefaler, at du straks efter at have anmeldt forsinkelsen til Air Greenland i ankomstlufthavnen, kontakter din rejseforsikring for at anmelde forsinkelsen. Dit forsikringsselskab vil kunne oplyse dig om din mulighed for at foretage forsinkelseskøb.

Er du ikke forsikret, kan du i visse tilfælde af længerevarende bagageforsinkelser efter forudgående aftale med Air Greenland i ankomstlufthavnen foretage forsinkelseskøb op til en aftalt økonomisk grænse. Disse refunderes efterfølgende mod dokumentation. Air Greenland forbeholder sig ret til at reducere i refusionen baseret på hvilke genstande, der indkøbes, da genstandene ofte vil have en brugsværdi, der ligger ud over forsinkelsens varighed.

Du kan få reglerne for midlertidige indkøb hos Air Greenland i din ankomstlufthavn. Forsinket bagage i forbindelse med en flyvning til din hjemby giver dig ikke adgang til at foretage midlertidige indkøb. Hvis det senere viser sig, at din bagage er helt bortkommet, forbeholder Air Greenland sig ret til at modregne allerede udbetalte forsinkelseskøb i den endelige erstatning.

- **4.3 ØDELAGT, BORTKOMMET ELLER BESKADIGET BAGAGE**

- Air Greenland har pligt til at betale erstatning for skade på indchecket bagage, der går tabt eller ødelægges, når det transporteres med fly, medmindre skaden skyldes fejl eller mangler ved bagagen.

Erstatningsansvaret for skade på indchecket bagage er begrænset til 1.131 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK) for hver passager.

Air Greenland har kun pligt til at betale erstatning for skade på bagage, der ikke er indchecket (fx håndbagage), såfremt Air Greenland har handlet uagtsomt i forbindelse med skaden.

Air Greenland påtager sig intet ansvar for ømtålelige eller let fordærvelige ting. Ligeledes kan vi ikke påtage os ansvaret for ting, der ikke er pakket behørigt ind. Vi er ikke ansvarlige for tab af, skade på eller forsinket levering af ting som let ødelægges, fx, men ikke begrænset til, penge, smykker, sølvtøj, elektronisk udstyr, værdipapirer eller vareprøver.

5. ØVRIGE FORHOLD

Udover de ovenstående afsnit omkring forsinkelse, aflysning, boardingafvisning og bagage finder du nedenfor yderligere en række oplysninger vedrørende din rejse med Air Greenland.

■ 5.1 ERSTATNING VED DØD ELLER TILSKADEKOMST

- Air Greenland er erstatningsansvarlig, hvis en passager kommer til skade
- eller omkommer som følge af en ulykke, der er indtruffet om bord på Air Greenlands luftfartøj eller i forbindelse med indstigning eller udstigning af luftfartøjet. Ansvaret omfatter også et eventuelt tab af forsørger ved dødsfald.

Erstatningsansvaret er ubegrænset for skader op til 113.000 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK). Air Greenland er dog ikke erstatningsansvarlig for skader, der overstiger 113.000 SDR, såfremt Air Greenland godtgør, at Air Greenland ikke har handlet uagtsomt (eller forsættligt) i forbindelse med at skaden opstod, eller at skaden alene skyldes tredjemands uagtsomhed (eller forsæt).

■ 5.2 FORSKUDSBETALING

- Hvis en passager kommer til skade eller omkommer som følge af en
- flyulykke, udbetaler Air Greenland et forskud til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov inden for 15 (femten) dage efter, at det er fastslået, hvem der er den erstatningsberettigede person. I tilfælde af dødsfald kan dette forskud ikke være mindre end 16.000 SDR (Special Drawing Rights) (1 SDR = ca. 9 DKK).

■ 5.3 ERSTATNINGSANSVAR FOR LUFTFARTSSELSKABER, DER ER UNDERLEVERANDØRER TIL FLYVNINGEN

- Er det luftfartsselskab, der udfører flyvningen, ikke det samme som det luftfartsselskab, som du har indgået aftalen om befordring med, kan du selv vælge, hvilket af luftfartsselskaberne du vil sende din klage til eller kræve erstatning af. Hvis et luftfartsselskabs navn og kode er anført på billetten, er dette det luftfartsselskab, der er indgået befordringsaftale med.

■ 5.4 SØGSMÅLSFRIST

- Erstatningssag skal anlægges ved domstolene inden 2 (to) år fra den dato,
- hvor flyet ankom eller burde være ankommet.

■ 5.5 NEDGRADERING

- Bliver du nedgraderet på din flyvning med Air Greenland, så du placeres på
- en lavere klasse end den, du købte billet til, vil du modtage en kompensation på DKK 2.000. På flyrejser fra et EU-land beregnes refusionen dog som 30-75 % af billetprisen afhængigt af flyrejsens afstand.

6. KLAGEADGANG

■ 6.1 KLAGE TIL AIR GREENLAND

- Mener du ikke, at du er blevet behandlet i overensstemmelse med
- ovenstående regler, kan du sende en klage til Air Greenland.

Du kan enten kontakte din ankomstlufthavn eller sende en klage til vores Kundeservice i Nuuk.

Adresser til lokale lufthavne finder du på: www.airgreenland.dk/kontakt

Kontaktinformationer til Kundeservice er:

Air Greenland Kundeservice
Boks 1012
DK-3900 Nuuk
Grønland
info@airgreenland.gl

■ 6.2 KLAGEADGANG FOR MANGLENDE OVERHOLDELSE AF EU-LOVGIVNING

Drejer din klage sig om manglende bistand eller kompensation i henhold til Rådsforordning 261/04 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser for [rejser fra et EU-land](#), skal du sende en klage til Air Greenlands Kundeservice i Nuuk:

Air Greenland Kundeservice
Boks 1012
DK-3900 Nuuk
Grønland
info@airgreenland.gl

Er du ikke tilfreds med Air Greenlands behandling af din klage, kan du klage til:

Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
DK-2300 København S
Danmark

Formular til klage kan downloades fra Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsens hjemmeside, der ligeledes indeholder supplerende information om dine rettigheder: klage.flypassager.dk/

Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen er udpeget som kompetent myndighed til at håndhæve og træffe afgørelser om ovennævnte EU-forordninger. Det er gratis at klage til Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen, og styrelsens afgørelser er bindende for Air Greenland, hvis sagen ikke indbringes for domstolene.

FORBEHOLD

Vi tager forbehold for stavfejl i og ændringer af indholdet i denne folder. Den nyeste og gældende version af denne folder vil til enhver tid kunne findes på Air Greenlands hjemmeside: www.airgreenland.dk/regler