

Fly og bagasje - dokumentasjon

Samle det du trenger når flyet er forsinket, innstilt eller bagasjen ikke kommer frem.

Ha dette klart

Bestillingsreferanse, boardingkort, bagasjelapp, PIR-nummer, faktisk ankomstid og alle spesifiserte kvitteringer.

Når flyreisen stopper opp

NAVN

BESTILLINGSREFERANSE

FLYSELSKAP OG FLYNUMMER

DATO OG STREKNING

PLANLAGT AVGANG

FAKTISK AVGANG

PLANLAGT ANKOMST

FAKTISK ANKOMST

Mens du venter

- ☐ Ta skjermbilde av opprinnelig reiseplan og nye meldinger.
- ☐ Be flyselskapet bekrefte skriftlig om flyet er forsinket, innstilt eller ombooket.
- ☐ Spør om mat, drikke, hotell og transport før du bestiller selv.
- ☐ Noter hvem du snakket med, tidspunkt og hva som ble tilbudt.

Husk

Ved fem timers forsinkelse kan refusjon være et valg, men det kan avslutte flyselskapets plikt til å frakte deg videre.

Når bagasjen ikke kommer

BAGASJELAPPNUMMER

PIR-NUMMER

FLYPLASS OG DATO

ADRESSE FOR LEVERING

DATO BAGASJEN KOM TILBAKE

- ☐ Meld fra ved bagasjeutleveringen før du forlater flyplassen.
- ☐ Få en skriftlig bagasjerapport og ta bilde av den.
- ☐ Ta vare på kvitteringer for nødvendige og rimelige innkjøp.
- ☐ Ta bilder av skadet bagasje før reparasjon eller kassering.
- ☐ Lag en innholdsliste med alder, kjøpspris og dokumentasjon hvis bagasjen blir borte.

Utlegg mens du venter

Dato	Hva kjøpte du?	Beløp

Frister

Skadet bagasje: skriftlig krav innen 7 dager. Forsinket bagasje: krav innen 21 dager etter at du fikk den tilbake.

Send et ryddig krav

- ☐ Bestillingsbekreftelse og boardingkort
- ☐ Bagasjelapp og PIR-rapport ved bagasjeproblem
- ☐ Skjermbilder, meldinger og faktisk ankomsttid
- ☐ Spesifiserte kvitteringer og samlet beløp
- ☐ Bilder av skadet bagasje og innholdsliste ved tap
- ☐ Kontonummer og kontaktinformasjon
- ☐ Kopi av kravet og flyselskapets svar

Kravoversikt

DATO SENDT

KRAV SENDT TIL

BELØP KREVD

SAKSNUMMER

SVARFRIST ELLER NESTE OPPFØLGING

Hvis saken ikke løses

Be om skriftlig begrunnelse. Etter at du har klaget til flyselskapet eller reisebyrået, kan saken normalt sendes til Transportklagenemnda Fly.