

PRAKSISOVERSIGT · SØ- OG TRANSPORTRET

Praksisoversigt over flypassagerers rettigheder og luftfartsselskabers erstatningsansvar

Kompensation efter forordning 261/2004 og beforderens ansvar efter luftfartslovens kapitel 9

Version 2 · Opdateret 21. jul. 2026 · 53 afgørelser · 2008-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Flypassagerers retsstilling i Danmark hviler på to regelsæt, der løber parallelt: den EU-retlige standardkompensation og bistandspligt i forordning (EF) nr. 261/2004, og det konventionsbaserede erstatningsansvar for beforderen i luftfartslovens kapitel 9, som gennemfører Montreal-konventionen af 28. maj 1999. Praksis er koncentreret hos EU-Domstolen, byretterne (typisk småsager anlagt af Flyhjælp og Travelrefund som erhververe af passagerernes krav), landsretterne og Forbrugerklagenævnet – mens Trafikstyrelsen er nationalt håndhævelsesorgan. Det gennemgående mønster er, at kompensation er hovedreglen, og at luftfartsselskabet bærer en tung, todelt bevisbyrde: både for at der forelå en »usædvanlig omstændighed«, og for at alle rimelige forholdsregler faktisk blev truffet for at afbøde følgerne.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Luftfartslovens kapitel 9 viger for forordning (EF) nr. 2027/97 som ændret ved (EF) nr. 889/2002, jf. § 90, stk. 2 – i praksis gælder kapitel 9 derfor for tredjelandes, grønlandske og færøske selskaber samt for godstransport.
- 02** »Usædvanlige omstændigheder« kræver to KUMULATIVE betingelser: begivenheden må hverken være et led i selskabets sædvanlige aktivitetsudøvelse eller ligge inden for dets faktiske kontrol.
- 03** Selv når en usædvanlig omstændighed foreligger, bortfalder kompensationspligten kun, hvis selskabet også godtgør at have truffet alle rimelige forholdsregler for at undgå FØLGERNE af omstændigheden.
- 04** Bevisbyrden for ombooking ved førstgivne lejlighed påhviler luftfartsselskabet, og pligten omfatter efter landsretspraksis også at undersøge afgang hos ANDRE luftfartsselskaber.
- 05** Det er ikke tilstrækkeligt for passageren blot at pege på en alternativ afgang – der skal sandsynliggøres ledig kapacitet, når selskabet har redegjort for sine søgeprocedurer.
- 06** En teknisk fejl, som selskabet kendte til på forhånd og alligevel valgte at flyve med, er IKKE en usædvanlig omstændighed; en skjult konstruktionsfejl kan derimod være det.

- 07 Sygdom eller dødsfald hos et besætningsmedlem er ikke en usædvanlig omstændighed, heller ikke når det rammer den forudgående flyvning.
- 08 En fremrykning af afgang med mere end én time sidestilles med en aflysning og udløser kompensation.
- 09 Ankomsttidspunktet ved forsinkelse fastlægges ved, at mindst én af flyets døre åbnes, og forsinkelsen måles mod det OPRINDELIGT planlagte ankomsttidspunkt.
- 10 Standardkompensationen efter art. 7 dækker ikke individuelle tab som tabt arbejdsfortjeneste – disse kan kræves som yderligere erstatning efter art. 12 og efter luftfartslovens regler.
- 11 Refusion til en rejseagent er ikke nødvendigvis frigørende: det transporterende luftfartsselskab kan hæfte direkte over for passageren efter forordningen.
- 12 Et rejsebureau, der ikke tydeligt og entydigt har taget formidlerforbehold, hæfter som passagerens aftalepart – og kan selv med gyldigt forbehold pådrage sig selvstændigt ansvar for egne bookingfejl, fx utilstrækkelig transfertid.
- 13 Befordrerens ansvar for personskade er objektivt op til 151.880 SDR og derover et præsumptionsansvar, jf. luftfartslovens § 111, stk. 1 og 2.
- 14 Ansvarsgrænserne for passagerforsinkelse (6.303 SDR) og rejsegods (1.519 SDR) gennembrydes ved forsætlig eller hensynsløs adfærd, jf. § 111, stk. 6 – men bestemmelsen omfatter ikke godsgrænsen i stk. 5.
- 15 Manglende reklamation inden for fristerne i luftfartslovens § 115 (7, 14 og 21 dage) medfører, at ethvert krav mod befordreren bortfalder, medmindre denne har handlet svigagtigt.
- 16 Krav efter luftfartslovens kapitel 9 forældes absolut efter to år fra ankomsten eller den planlagte ankomst, jf. § 118.
- 17 Egen skyld – fx at lægge værdifulde eller uundværlige genstande i indskrevet bagage – kan helt afskære erstatning efter § 110.
- 18 Force majeure fritager for erstatningsansvaret efter § 109, men ikke for omsorgs- og informationspligten over for den strandede passager.
- 19 Kontraktvilkår, der forbyder passageren at overdrage sit kompensationskrav til fx en inkassovirksomhed, er ugyldige.
- 20 Medlemsstaterne må lade det nationale håndhævelsesorgan pålægge luftfartsselskabet at udbetale kompensation i den enkelte sag, forudsat begge parter har adgang til domstolsprøvelse.

To parallelle regelsæt: luftfartslovens kapitel 9 og forordning 261/2004

§ 1

Flypassagerers krav mod et luftfartsselskab kan udspringe af to selvstændige grundlag, som gælder side om side.

1) Luftfartslovens kapitel 9 gennemfører Montreal-konventionen af 28. maj 1999 og regulerer befordrerens *erstatningsansvar* for personskade, bagage, gods og forsinkelse. Anvendelsesområdet fremgår af [luftfartsloven § 90](#): kapitlet gælder for indenrigsbefordring i Danmark, for befordring omfattet af Montreal-konventionen og for befordring til lande, der hverken har tiltrådt Montreal- eller Warszawa-konventionen. Afgørende er dog undtagelsen i [§ 90, stk. 2](#):

Bestemmelserne i dette kapitel gælder ikke, i det omfang befordringen med luftfartøj omfattes af Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002.

Lovgiver har selv beskrevet den praktiske konsekvens i forarbejderne til [§ 111](#):

Luftfartslovens kapitel 9 gælder således for tredjelandes luftfartsselskaber, grønlandske og færøske luftfartsselskaber samt for så vidt angår ansvaret for lufttransport af gods også for EU-luftfartsselskaber.

For befordring til lande, der har tiltrådt Warszawa-konventionen, men ikke Montreal-konventionen, gælder i stedet bilaget til loven, jf. [§ 90 a](#). Både den kontraherende og den faktisk udførende befordrer anses som befordrer, jf. [§ 119 b](#) – en bestemmelse Forbrugerklagenævnet har anvendt til at anse et rejsefirma for befordrer i askesky-sagerne **01-10-3867** og **01-10-4304**.

2) Forordning (EF) nr. 261/2004 regulerer derimod ikke erstatning, men en *standardiseret kompensation* og en *bistandspligt* ved boardingafvisning, aflysning og lange forsinkelser. Forordningen gælder efter [art. 3, stk. 1](#) for alle afgang fra en lufthavn i EU og for EU-selskabers afgang fra tredjelande til EU. Passageren skal have en bekræftet reservation og være til stede ved indcheckningen, jf. [art. 3, stk. 2, litra a](#).

De to regelsæt udelukker ikke hinanden. [Art. 12, stk. 1](#) bestemmer:

Denne forordning indskrænker på ingen måde en passagers ret til yderligere kompensation. Kompensation i henhold til denne forordning kan fratrækkes en sådan yderligere kompensation.

Forbrugerklagenævnet har i **01-10-4304** udtrykkeligt lagt til grund, at forordningen ikke udelukker yderligere krav efter civilretlige regler, og har derfor behandlet kravet efter [luftfartsloven § 109 ved siden af](#) forordningen.

Håndhævelsen er lagt hos Trafikstyrelsen, jf. [art. 16, stk. 1](#) og [bekendtgørelsen om anvendelse af forordning nr. 261/2004 § 2](#). Styrelsen kan efter [samme bekendtgørelses § 3](#) pålægge selskabet at opfylde forpligtelserne, herunder at betale kompensation, og overtrædelse af forordningens artikel 4-11 og 14-15 er bødesanktioneret efter [§ 4](#).

LOV

[Luftfartsloven § 90, stk. 2](#)
[Luftfartsloven § 90a](#)
[Luftfartsloven § 109](#)
[Luftfartsloven § 119b](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning

24.06.2011

Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugerne havde krav på erstatning

24.06.2011

Ansvarsgrundlaget i kapitel 9: objektivt ansvar, præsumptionsansvar og de SDR-fastsatte grænser

§ 2

Kapitel 9 opererer med tre forskellige ansvarsformer afhængigt af skadetypen.

Personskade. Efter [luftfartsloven § 106](#) er bemanden ansvarlig, hvis en passager dræbes eller lider skade på legeme eller helbred ved en ulykke om bord eller i forbindelse med ind- og udstigning. Ansvar er tostrengt: op til beløbsgrænsen i [§ 111, stk. 1](#) er ansvaret objektivt, og derved gælder et præsumptionsansvar, jf. [§ 111, stk. 2](#). Lovgiver har selv forklaret konstruktionen i forarbejderne til den seneste beløbsregulering:

Bestemmelserne betyder, at luftfartsselskabet som udgangspunkt er objektivt ansvarlig, det vil sige, at luftfartsselskabet bliver ansvarligt selvom selskabet ikke har handlet forsætligt eller uagtsomt i det tilfælde, hvor en passager bliver dræbt, eller lider skade på legeme eller helbred (...) Hvis det opgjorte erstatningsbeløb overstiger [grænsen], er der tale om et præsumptionsansvar (ansvar med omvendt bevisbyrde).

Bagage og gods. Efter [§ 107, stk. 1](#) er ansvaret for indskrevet rejsegods objektivt, mens ansvaret for håndbagage efter [§ 107, stk. 3](#) forudsætter fejl fra bemandens side. For gods gælder [§ 108](#) med de dér nævnte fritagelsesgrunde (godsets beskaffenhed, mangelfuld emballering, krigshandling og myndighedsudøvelse).

Forsinkelse. [§ 109](#) opstiller et rent præsumptionsansvar:

Bemanden er ansvarlig for skade som følge af forsinkelse ved befordring af passagerer, rejsegods og gods, hvis bemanden ikke beviser, at bemanden, dennes ansatte eller nogen, som har handlet på dennes vegne, har taget alle forholdsregler, som med rimelighed kan forlanges for at undgå skaden, eller at dette ikke har været muligt for dem.

Bestemmelsens kerne er uændret siden luftfartslovens vedtagelse. Af de oprindelige forarbejder til [§ 109](#) fremgår kort og præcist:

Bestemmelsen fastslår, at bemanden er fri for ansvar, såfremt han beviser, at han selv og hans folk har taget alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, eller at dette ikke har været muligt for dem.

Beløbsgrænserne. [§ 111](#) fastsætter i dag følgende grænser, alle udtrykt i særlige trækingsrettigheder (SDR) og omregnet efter IMF-kursen på domsdagen, jf. [§ 111, stk. 8](#):

Skadetype	Hjemmel	Grænse
Personskade (objektivt ansvar)	§ 111, stk. 1	151.880 SDR pr. passager
Passagerforsinkelse	§ 111, stk. 3	6.303 SDR pr. passager
Rejsegods (tab, skade, forsinkelse)	§ 111, stk. 4	1.519 SDR pr. passager
Gods	§ 111, stk. 5	26 SDR pr. kg

Grænserne for **forsinkelse og rejsegods** – men ikke for gods – gennembrydes efter [§ 111, stk. 6](#), hvis det bevises, at bemanden eller dennes folk har forårsaget skaden forsætligt eller ved en hensynsløs handling vidende om, at skade kunne opstå. Passageren kan desuden hæve sin egen grænse ved at afgive en særlig interesseerklæring og betale fragttillæg, jf. [§ 111, stk. 4, 2. pkt.](#)

Beløbene reguleres af ICAO efter Montreal-konventionens artikel 24, hver gang inflationsfaktoren overstiger 10 %. Danmark har historisk gennemført hver regulering ved lovændring – fra 100.000 til 113.000 SDR ved **lov nr. 470 af 18. maj 2011**, fra 113.000 til 128.821 SDR ved **lov nr. 2073 af 21. december 2020**, og senest til det nuværende niveau ved **lov nr. 1474 af 10. december 2024**. Med sidstnævnte lov blev der samtidig indsat en ny [§ 111, stk. 9](#), der bemyndiger transportministeren til fremover at ændre beløbene administrativt. Formålet fremgår direkte af forarbejderne:

Den foreslåede ændring har til formål at lette den administrative byrde ved at implementere justeringer af erstatningsansvarsgrænserne i Montreal-konventionen, som de fastsættes af ICAO, i dansk ret. Bemyndigelsen muliggør, at transportministeren kan justere de i luftfartslovens § 111, stk. 1-5, angivne erstatningsansvarsgrænser ved bekendtgørelse.

Beløbsgrænserne skal derfor fremover kontrolleres både i lovteksten og i eventuelle bekendtgørelser udstedt i medfør af stk. 9.

Endelig skal erstatningen efter § 110 nedsættes eller bortfalde, hvis befordrerer beviser, at skadelidte forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden – udelukkende under hensyn til graden af medvirken.

LOV

Luftfartsloven § 106

Luftfartsloven § 107

Luftfartsloven § 108

Luftfartsloven § 109

Luftfartsloven § 110

Luftfartsloven § 111

»Usædvanlige omstændigheder« – de to kumulative betingelser i art. 5, stk. 3

Kompensationspligten efter art. 7 bortfalder kun, hvis selskabet kan godtgøre den undtagelse, der står i art. 5, stk. 3:

Et transporterende luftfartsselskab har ikke pligt til at udbetale kompensation i henhold til artikel 7, hvis det kan godtgøre, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

EU-Domstolen har i fast praksis fastlagt, at begrebet forudsætter **to kumulative betingelser**. I C-308/21 formuleres testen således:

Begrebet »usædvanlige omstændigheder« betegner begivenheder, som på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er et led i det pågældende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse, og som ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol.

Testen blev fastlagt i C-28/20 om pilotstrejke og gentages siden i alle sager. Sondringen mellem *interne* og *eksterne* begivenheder er afgørende:

Under dette begreb som sådanne »eksterne« begivenheder henhører sådanne begivenheder, som følger af luftfartsselskabets aktivitet og af eksterne omstændigheder (...) fordi deres oprindelse udspringer af en naturskabt faktisk omstændighed eller af handlinger foretaget af en tredjemand, såsom et andet luftfartsselskab eller en offentlig eller privat aktør, der griber ind i luftfarts- eller lufthavnsaktiviteten.

Praksis kan sammenfattes i to grupper:

Anerkendt som usædvanlig omstændighed

Sag	Begivenhed
C-501/17 (Germanwings)	Skrue på landingsbanen, der punkterede et flydæk
C-308/21 (SATA International)	Omfattende fejl i det brændstofforsyningssystem, lufthavnen forvalter

C-385/23	Skjult konstruktionsfejl afdækket af producenten efter idriftsættelsen
C-399/24	Lynnedslag med efterfølgende obligatorisk sikkerhedsinspektion
C-405/23 (TAS)	Personalemangel hos lufthavnsoperatøren ved bagagehåndtering – <i>kan</i> være usædvanlig

Ikke anerkendt

Sag	Begivenhed
C-156/22 (TAP Portugal)	Uventet dødsfald eller sygdom hos et besætningsmedlem
C-832/18 (Finnair)	Teknisk fejl af den art, der indgår i sædvanlig drift

Et gennemgående træk er, at kvalifikationen som »usædvanlig« kun er **første** skridt. Domstolen understreger i [C-308/21](#), at selskabet dernæst skal bevise,

at denne omstændighed ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet, og at det traf de i forhold til situationen passende foranstaltninger med henblik på at undgå følgerne heraf, uden at dette ville være urimeligt belastende for virksomheden i lyset af dets kapacitet på det pågældende tidspunkt.

At en forelæggelse om vejrforhold blev afvist som åbenbart uantagelig i [C-137/20](#), fordi den nationale ret ikke havde oplyst, om aflysningen skyldtes en beslutning om lufttrafikstyring eller selskabets egen beslutning, illustrerer hvor centralt netop dette sontringsspørgsmål er.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Lynnedslag i luftfartøj og obligatorisk sikkerhedsinspektion som usædvanlige omstændigheder i flytrafikken	16.10.2025
	EU-Domstolen · Skjult konstruktionsfejl som fritagelsesgrund for kompensation til luftfartspassagerer	13.06.2024
	EU-Domstolen · Luftfartsselskabers fritagelse for kompensation ved personalemangel hos lufthavnsoperatøren	16.05.2024
	EU-Domstolen · Aflysning af fly grundet besætningsmedlems uventede dødsfald eller sygdom udgør ikke en usædvanlig omstændighed	11.05.2023
	EU-Domstolen · Luftfartspassagerers ret til kompensation ved omfattende fejl i lufthavnens brændstofforsyning: Begrebet "usædvanlige omstændigheder"	07.07.2022
	EU-Domstolen · Pilotstrejke og flypassagerers ret til kompensation ved usædvanlige omstændigheder	23.03.2021
	EU-Domstolen · Afvisning af præjudiciel forelæggelse vedrørende flyaflysninger og begrebet ekstraordinære omstændigheder	03.09.2020
	EU-Domstolen · Ret til dobbelt kompensation ved forsinket omlægning og rækkevidden af usædvanlige omstændigheder ved tekniske fejl	12.03.2020
	EU-Domstolen · Beskadigelse af flydæk på grund af fremmedlegemer på landingsbanen som usædvanlig omstændighed	04.04.2019

Bevisbyrden i de danske småsager – hvad skal selskabet konkret dokumentere?

§ 4

Langt hovedparten af de danske sager føres som småsager i byretten, typisk af Flyhjælp ApS eller Travelrefund ApS, der har erhvervet passagerernes krav. Praksis viser en klar linje: retten stiller reelle dokumentationskrav og accepterer ikke generelle henvisninger til driftsforstyrrelser.

Kendt fejl = ikke usædvanlig. I [BS-640/2017-KOL](#) blev en flyvning Helsinki–Bangkok forsinket 4 timer og 8 minutter på grund af en fabrikationsfejl i brændstofssystemet på en Airbus A350-900. Finnair påberåbte sig en skjult fabrikationsfejl, men selskabets eget bilag viste, at fejlen var konstateret på flytypen flere gange i de foregående 108 dage. Retten udtalte:

Da sagsøgte på trods af en viden om, at nye leverede fly af den pågældende type kunne være behæftet med præcis den fejl, der indtraf den 11. juli 2016, og som der endnu ikke var en færdigudarbejdet løsning på, alligevel valgte at indsætte flyene i ordinær drift, finder retten ikke, at den konkrete fejl kan kvalificeres som en usædvanlig omstændighed, der ikke var et led i sagsøgtes sædvanlige aktivitetsudfoldelse, og som lå uden for sagsøgtes faktiske kontrol.

Passagererne fik tilkendt 1.200 EUR. Vestre Landsret tog stilling til samme problemstilling i [BS-48831/2018-VLR](#).

Vejr og ATC-restriktioner. Modsat gik det i [BS-57883/2019-KOL](#), hvor Travelrefund ApS krævede 19.143 kr. af KLM efter en forsinkelse Billund–Orlando på ét døgn og 50 minutter. KLM fremlagde flyets interne log, en erklæring fra de hollandske ATC-myndigheder om kapacitetsreduktioner ved lav sigtbarhed og en METAR-vejrreport. Retten fandt dette tilstrækkeligt:

Retten finder, at Flyselskabet med de fremlagte dokumenter i tilstrækkelig grad har godtgjort, at forsinkelsen skyldtes usædvanlige omstændigheder.

Tilsvarende blev Ryanair frifundet i [BS-19289/2019-VLR](#) under henvisning til usædvanlige vejrforhold. Byretspraksis om Ryanair findes i øvrigt i [BS-20208/2018-KOL](#) og [BS-19657/2018-KOL](#).

Besætningsforhold. Linjen fra [C-156/22](#) er slået igennem i dansk praksis. I [BS-41437/2024-KOL](#) blev Airseven tilpligtet at betale kompensation, fordi kaptajnens sygdom under den forudgående flyvning ikke udgjorde en usædvanlig omstændighed. Sagen illustrerer samtidig de processuelle rammer for de transporterede krav: retten inddrog [gældsbrevsloven § 31, stk. 1](#) om skyldnerens indsigelser ved overdragelse og [inkassolooven § 10](#) om inkassoomkostninger.

Mønstret kan opsummeres således:

- Det er ikke nok at *påstå* vejr, teknik eller myndighedsrestriktioner – der skal fremlægges eksterne, verificerbare beviser (ATC-erklæringer, METAR, tekniske logs).
- Selskabets *egen* forudgående viden om en fejltype vender vurderingen: en kendt, uafhjulpen defekt er en driftsrisiko, ikke en usædvanlig omstændighed.
- Forhold, der udspringer af selskabets egen bemanding og planlægning, falder næsten uden undtagelse inden for den sædvanlige aktivitetsudøvelse.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Aflysning af fly grundet besætningsmedlems uventede dødsfald eller sygdom udgør ikke en usædvanlig omstændighed	11.05.2023
	Landsretten · Landsrettens dom i sag om flyforsinkelse: Usædvanlige omstændigheder og Finnairs ansvar	11.07.2019
	Landsretten · Ryanair frifindes i sag om kompensation for forsinket flyafgang grundet usædvanlige vejrforhold	11.07.2019
	Byretten · Airseven tilpligtet at betale flypassagerkompensation: Kaptajnens sygdom under forudgående flyvning er ikke en usædvanlig omstændighed	23.10.2025
	Byretten · Afgørelse i sag om forsinket flyrejse fra Billund til Orlando	10.12.2020

Byretten · Kompensation for aflyst fly - Ryanair vs. Flyhjælp ApS	17.06.2019
Byretten · Sag om kompensation for flyforsinkelse: Flyhjælp ApS mod Ryanair	29.03.2019
Byretten · Kompensation for flyforsinkelse: Kendt fabrikationsfejl ikke usædvanlig omstændighed	11.09.2018

Rimelige forholdsregler og ombookingspligten – kravet om at kigge ud over eget rutenet

§ 5

Selv når en usædvanlig omstændighed er godtgjort, står tilbage det ofte afgørende spørgsmål: gjorde selskabet nok for at afbøde følgerne?

Art. 8, stk. 1 giver passageren valget mellem refusion, omlægning ved *førstgivne lejlighed* og omlægning på et senere tidspunkt efter eget valg. EU-Domstolen fastslog i [C-354/18](#) (Rusu mod Blue Air), at selskabet af egen drift skal give passageren *fuldstændige* oplysninger om alle tre muligheder, og at

[passageren] ikke [er] underlagt nogen pligt til at bidrage aktivt til søgningen efter oplysninger.

Ved planlægningen af omlægningen skal selskabet efter dommen tage hensyn til ankomsttidspunkt, transportbetingelser og **muligheden for at benytte andre selskaber** – og selskabet har bevisbyrden for, at omlægningen skete ved førstgivne lejlighed.

Denne pligt er kernen i Vestre Landsrets afgørelse i [BS-25495/2021-VLR](#), hvor spørgsmålet netop var KLM's ansvar for at undersøge alternative flyselskaber ved ombooking. Afgørelsen ligger i forlængelse af EU-Domstolens praksis om, at et selskab, der påberåber sig en usædvanlig omstændighed, skal godtgøre at have anvendt alle til rådighed stående midler for at sikre en rimelig og hurtig omlægning – herunder efter omstændighederne ombooking via andre luftfartsselskaber, jf. [C-74/19 \(Transportes Aéreos Portugueses\)](#), som Domstolen henviser til i [C-137/20](#).

Bevisbyrden er dog ikke ubegrænset. I [BS-57883/2019-KOL](#) havde KLM redegjort for et automatisk system, der søger ledig kapacitet på alle afgang, også hos andre selskaber. Retten formulerede en klar arbejdsdeling:

Flyselskabet har redegjort for sine bestræbelser for at finde først mulige ledige kapacitet og for sine procedurer i denne forbindelse, og det er herefter ikke tilstrækkelig for sagsøgeren blot at henvise til en alternativ afgang, når det ikke samtidig godtgøres eller i hvert fald sandsynliggøres, at der var ledig kapacitet på denne afgang.

I [C-405/23](#) antydede Domstolen tilsvarende, at selskabet kunne have undgået forsinkelsen ved at benytte en anden tjenesteudbyder med tilstrækkelig kapacitet på et tidspunkt, hvor det vidste eller burde vide, at lufthavnsoperatøren manglede personale.

Praktisk konklusion: selskabet skal kunne dokumentere en *proces* – hvilke afgang blev søgt, hos hvem, hvornår og med hvilket resultat. Er processen dokumenteret, flytter bevisbyrden reelt tilbage til passageren for at pege på en konkret, ledig alternativ afgang.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Luftfartsselskabers fritagelse for kompensation ved personalemangel hos lufthavnsoperatøren	16.05.2024
	EU-Domstolen · Afvisning af præjudiciel forelæggelse vedrørende flyaflysninger og begrebet ekstraordinære omstændigheder	03.09.2020
	EU-Domstolen · Boardingafvisning og tabt arbejdsfortjeneste: Sondringen mellem standardkompensation og yderligere erstatning	29.07.2019

Landsretten · Afgørelse om kompensation for flyforsinkelse: KLM's ansvar for at undersøge alternative flyselskaber ved ombooking	12.11.2021
Byretten · Afgørelse i sag om forsinket flyrejse fra Billund til Orlando	10.12.2020

§ 6 Aflysning eller forsinkelse? Tærskler, fremrykning og beregning af ankomsttidspunktet

Forordningen behandler aflysning ([art. 5](#)) og forsinkelse ([art. 6](#)) forskelligt, og sondringen har direkte betydning for kompensationens udløsning.

Fremrykning sidestilles med aflysning. I [C-263/20](#) (Airhelp mod Laudamotion) blev en afgang fra Palma de Mallorca rykket frem med mere end seks timer. Domstolen udledte tærsklen af art. 5, stk. 1, litra c, nr. iii:

Enhver fremrykning på mere end en time er væsentlig og gør, at flyvningen anses for aflyst. En fremrykning på en time eller derunder er ubetydelig og udløser ikke kompensation.

Tærsklerne ved omlægning. Ved aflysning meddelt mindre end syv dage før afgang er kompensationen kun udelukket, hvis *begge* betingelser i art. 5, stk. 1, litra c, nr. iii er opfyldt. I [C-130/18](#) (flightright mod Eurowings) ankom passageren 2 timer og 27 minutter for sent, og Domstolen fastslog:

Det følger af ordlyden af denne bestemmelse, at anvendelsen af den undtagelse, den fastsætter, er undergivet to betingelser, der, idet de er forbundet med konjunktionen »og«, er af kumulativ karakter.

Sturgeon-doktrinen tre-timers grænse gælder alene *forsinkede* flyvninger, ikke aflyste – for aflyste gælder to-timers grænsen ved omlægning kort før afrejse. Sproglige uoverensstemmelser mellem forordningens sprogversioner om netop disse tidsgrænser blev afklaret i [C-229/22](#), og afgrænsningen mellem aflysning og forsinkelse ved en tidsmæssig forskydning på under tre timer behandles i [C-395/20](#).

Hvornår er man »ankommet«? [C-654/19](#) fastlægger, at forsinkelsen måles i forhold til det tidspunkt, hvor mindst én af flyets døre åbnes – ikke touchdown eller blokstop. Og i [C-558/24](#) fastslog Domstolen, at forsinkelsen skal beregnes ud fra det **oprindeligt planlagte** ankomsttidspunkt – et selskab kan altså ikke nulstille uret ved at omlægge tidsplanen.

Passagerens egne pligter. [C-474/22](#) præciserer, at kravet i [art. 3, stk. 2, litra a](#) om rettidig tilstedeværelse ved indcheckning også har betydning ved lange forsinkelser.

Geografisk rækkevidde. [C-561/20](#) tager stilling til kompensation for forsinkelse på tilsluttede flyvninger i tredjelande udført af tredjelands-luftfartsselskaber – en situation der ofte opstår ved rejser med ét samlet reservationsnummer på tværs af alliancer.

PRAKSIS	EU-Domstolen · EU-Domstolen fastslår: Flyforsinkelse skal beregnes ud fra det oprindelige ankomsttidspunkt (Sag C-558/24)	30.10.2025
	EU-Domstolen · Luftfartspassagerers ret til kompensation ved lange forsinkelser: Krav om rettidig tilstedeværelse ved indcheckning	25.01.2024
	EU-Domstolen · Luftfartspassagerers ret til kompensation ved aflysning: Fortolkning af tidsgrænser for omlægning af rejsen ved sproglige uoverensstemmelser	02.12.2022
	EU-Domstolen · Kompensation for forsinkelse på tilsluttede flyvninger i tredjelande udført af tredjelands-luftfartsselskaber	07.04.2022

EU-Domstolen · Luftfartspassagerers ret til kompensation ved væsentlig fremrykning af flyafgange og krav til underretning via formidlere	21.12.2021
EU-Domstolen · Afgrænsning mellem aflysning og forsinkelse ved flyrejser: Betydningen af en tidsmæssig forskydning på under tre timer	21.12.2021
EU-Domstolen · Beregning af forsinkelse ved lufttransport: Forholdet mellem planlagt ankomsttid og tidspunktet for dørens åbning	01.10.2020
EU-Domstolen · Flypassagerers ret til kompensation ved aflysning: To-timers grænsen ved omlægning af rejsen	27.06.2018

Standardkompensation, refusion og forplejning – og forholdet til yderligere erstatning

Forordningen indeholder tre selvstændige ydelser, som passageren i vidt omfang kan gøre gældende samtidig.

Kompensation (art. 7) er fast og distancebestemt: 250 EUR ved flyvninger på højst 1.500 km, 400 EUR ved flyvninger inden for Fællesskabet over 1.500 km og ved øvrige flyvninger mellem 1.500 og 3.500 km, og 600 EUR ved øvrige flyvninger. Beløbet kan halveres efter [art. 7, stk. 2](#), hvis omlægningen holder ankomstforsinkelsen under henholdsvis 2, 3 og 4 timer.

Refusion eller omlægning (art. 8) og forplejning og indkvartering (art. 9) kommer oven i Bistandspligten efter art. 9 gælder uafhængigt af, om der foreligger usædvanlige omstændigheder – det er kun *kompensationen*, der bortfalder efter art. 5, stk. 3.

Grænsen mod individuelle tab. [C-354/18](#) trækker den principielle skillelinje. To passagerer blev boardingafvist og ombooket fem dage senere, og krævede ud over de 400 EUR erstatning for tabt løn. Domstolen udtalte:

Sådanne faste beløb har alene til formål at kompensere for tab, som næsten er identiske for alle de berørte passagerer.

og videre om lønnedgangen:

En sådan manglende lønudbetaling må anses for at udgøre et individuelt tab, der er afhængigt af de pågældende passagerers særlige situation, og hvor der kræves en vurdering i hvert enkelt tilfælde af omfanget af det således opståede tab.

Tabt arbejdsfortjeneste kan derfor kræves som *yderligere kompensation* efter [art. 12](#), hvor grundlaget og udmålingen findes i national ret – i dansk sammenhæng typisk [luftfartsloven § 109](#) inden for grænsen i [§ 111, stk. 3](#). Fradrag af standardkompensationen i den yderligere erstatning er efter dommen en **mulighed, ikke en pligt**, for den nationale ret.

Refusionens adressat. Et praktisk vigtigt spørgsmål er, om selskabet frigøres ved at betale til den rejseagent, billetten blev købt hos. Vestre Landsret besvarede det benægtende i [BS-39145/2022-VLR](#): Ryanair hæftede for manglende refusion trods udbetaling til rejseagenten, og refusionen til agenten var ikke frigørende over for passagererne. Afgørelsen understreger, at forpligtelsen efter art. 8 påhviler det *transporterende* luftfartsselskab direkte, jf. [art. 3, stk. 5](#).

Refusion kontra voucher. Under covid-19 forsøgte flere selskaber at kanalisere passagerer over i værdibeviser. I [SS-20378/2023-KBH](#) blev et luftfartsselskab idømt en bøde på 1.000.000 kr. for vildledende markedsføring

efter [markedsføringsloven § 5, stk. 1](#) og [§ 6, stk. 1](#), jf. [§ 8, stk. 1](#), fordi 18.201 kunder fik e-mails, der fremstod som aflysningsmeddelelser, men reelt fik dem til selv at afbestille – hvorved de mistede retten til fuld refusion:

Retten finder på denne baggrund, at indholdet af de udsendte mails udgør en overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, navnlig ved via sin fremstillingsform at præsentere væsentlige oplysninger om kundernes købte produkt på en uklar og uhensigtsmæssig måde, som var egnet til at vildlede kunderne om deres rettigheder.

Forbrugerklagenævnet har i samme periode omvendt fastholdt, at en passager, der afbestiller **før** selskabet aflyser, er bundet af billettens vilkår. I **20/14315** og **20/14443** fik forbrugerne ikke medhold i krav om fuld tilbagebetaling af ikke-refunderbare billetter, fordi force majeure ikke var godtgjort på afbestillingstidspunktet.

LOV	Luftfartsloven § 109	Luftfartsloven § 111, stk. 3	Markedsføringsloven § 5, stk. 1
	Markedsføringsloven § 6, stk. 1		
PRAKSIS	EU-Domstolen · Boardingafvisning og tabt arbejdsfortjeneste: Sondringen mellem standardkompensation og yderligere erstatning		29.07.2019
	Landsretten · Ryanair hæfter for manglende refusion trods udbetaling til rejseagent		13.06.2023
	Byretten · Luftfartsselskab dømt for vildledende markedsføring i Covid-19-periode og idømt bøde på 1 million kroner		10.11.2025
	Forbrugerklagenævnet · Afslag på tilbagebetaling af flybilletter grundet afbestilling før aflysning og manglende force majeure		29.11.2021
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser krav om tilbagebetaling af flybilletter grundet manglende force majeure ved afbestilling		24.06.2021

§ 8 Forsinkelse efter luftfartslovens § 109 – force majeure, omsorgspligt og tabsbegrænsning

Hvor forordningen giver et fast beløb, giver [luftfartsloven § 109](#) adgang til erstatning for det konkrete tab – men med præsumptionsansvar og et loft. Forbrugerklagenævnets askesky-sager fra vulkanudbruddet i Eyjafjallajökull i april 2010 udgør den mest udførlige danske praksis om bestemmelsen, og de tegner et konsistent billede.

Force majeure fritager for erstatning, men ikke for omsorg. I **01-10-3867** blev to passagerer strandet i Barcelona i fire dage. Nævnet lagde til grund, at askeskyen og luftrumslukningen udgjorde force majeure, men fastslog samtidig, at befordrerer efter § 109 alligevel skal bevise at have taget alle rimelige forholdsregler. Det havde selskabet ikke, fordi forbrugeren ikke fik oplysning om, hvornår hjemtransport ville finde sted, og selv måtte arrangere alternativ transport. Nævnet understregede, at det påhvilede den erhvervsdrivende løbende at informere og bistå med at finde hjemrejsemuligheder, selv om en præcis dato ikke kunne oplyses. Erstatningen blev skønsmæssigt fastsat til 2.500 kr. – reduceret på grund af manglende tabsbegrænsning.

Samme resultat i **01-10-4304**, hvor to passagerer strandede to dage i Barcelona og fik 1.250 kr., idet nævnet lagde vægt på, at selskabet hverken havde kontaktet dem om alternativer eller tilbudt hjælp til hotel og forplejning.

Passageren skal give selskabet en chance. Modsat gik det i **01-10-3843**, hvor en forbruger strandet i Moskva blev tilbudt hjemrejse den 25. april samt hotel og forplejning, men på egen hånd arrangerede tog- og færgetransport for at nå aftaler i Danmark den 19. april. Flertallet fandt, at forbrugeren ved uden drøftelse

at arrangere alternativ hjemtransport havde frtaget rejsebureauet og flyselskabet muligheden for at finde en løsning, og kravet blev afvist. Et mindretal på to medlemmer mente, at rejsebureauet alene havde formidlet billetterne og derfor slet ikke havde afgivet et selvstændigt transportløfte.

Opfyldt omsorgspligt = ingen erstatning for følgetab. I **1510-11-01** blev en hjemrejse fra London aflyst på grund af snevejr og lukning af Heathrow ved de engelske luftfartsmyndigheders beslutning. Forbrugeren kom hjem fem dage for sent og krævede 8.029,40 kr. i tabt arbejdsfortjeneste. Nævnet anså lukningen for force majeure og fandt, at selskabet havde løftet bevisbyrden efter § 109, bl.a. fordi det havde dækket hotel, lokaltransport og fortæring med i alt 17.265 kr. Kravet blev afvist.

Mønstret kan formuleres som en tretrinsprøve efter § 109:

1. Er der en forsinkelse i forhold til det aftalte ankomsttidspunkt?
2. Kan befordreren bevise at have taget alle rimelige forholdsregler – herunder løbende information, tilbud om hjemrejse samt hotel og forplejning?
3. Har passageren opfyldt sin tabsbegrænsningspligt, herunder ved at underrette selskabet inden egne dispositioner?

Besvares 2 bekræftende, bortfalder ansvaret. Besvares 2 benægtende, men 3 ligeledes benægtende, reduceres erstatningen skønsmæssigt – som i **01-10-3867** og **01-10-4304**.

LOV	Luftfartsloven § 109	Luftfartsloven § 119b	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Aflyst flyafgang grundet snevejr – afslag på erstatning for tabt arbejdsfortjeneste		29.02.2012
	Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning		24.06.2011
	Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning		24.06.2011
	Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse: Afslag på erstatning for selv arrangeret hjemtransport		24.06.2011

§ 9 Bagage og gods – objektivt ansvar, ansvarsgrænse og egen skyld

Bagagesagerne afgøres næsten udelukkende efter luftfartslovens kapitel 9, og Forbrugerklagenævnets praksis er her den centrale danske retskilde.

Bortkommet bagage. I **01-08-6346** havde en forbruger, der skulle være bortrejst et år, pakket stort set alle sine ejendele i den indskrevne bagage, som forsvandt på vej til Afrika. Flyselskabet tilbød 100 USD, siden 300 USD, mod et opgjort tab på 3.740 EUR. Nævnet anvendte § 107, stk. 4 om, at passageren kan gøre sine rettigheder gældende, når bagagen ikke er ankommet inden 21 dage, og fastsatte erstatningen til den dagældende ansvarsgrænse i § 111, stk. 4 på 1.000 SDR, svarende til 8.532,50 kr. efter kursen på afgørelsestidspunktet. Hertil kom 1.500 kr. i afslag på grund af den lange tid, der gik, før forbrugeren fik besked om bortkomsten.

Sagen illustrerer to ting: at ansvarsgrænsen fungerer som et reelt loft, og at omregningen sker efter IMF-kursen, jf. § 111, stk. 8.

Beskadiget bagage og egen skyld. § 110 om medvirken har stor praktisk betydning. I **01-10-6555** fik forbrugeren erstattet en beskadiget kuffert med 1.600 kr., men blev nægtet erstatning for et dyrt headset i kufferten. Nævnet lagde vægt på, at det må anses for alment kendt, at bagage kan blive håndteret hårdhændet

under flytransport, og at forbrugeren ved at pakke et så dyrt og skrøbeligt headset i indskrevet bagage havde udvist egen skyld.

Samme betragtning i **13/00763**, hvor bilnøgler i den forsinkede bagage kostede forbrugeren taxa og et ekstra døgn's parkering til i alt 1.961 kr. Nævnet afviste kravet, fordi det er almindeligt kendt, at bagage kan blive forsinket, og fordi placeringen af bilnøglerne i indtjekket bagage udgjorde egen skyld.

Modsat fik forbrugeren medhold i **15/06724** om forsinket bagage, hvor nævnet anvendte [§ 90, stk. 2](#) til at afgrænse regelsættet.

Reklationsfristerne er absolutte. [§ 115, stk. 2](#) kræver, at meddelelse gives umiddelbart efter, at skaden er opdaget, og senest inden:

- **7 dage** ved beskadigelse eller delvist tab af indskrevet rejsegods
- **14 dage** ved gods
- **21 dage** ved forsinkelse, regnet fra rådighedsstillelsen

Meddelelsen skal ske skriftligt, evt. elektronisk, jf. [§ 115, stk. 3](#). Retsvirkningen af fristoverskridelse er hård, jf. [§ 116](#):

Gives meddelelse om skaden ikke inden for de frister, der er fastsat i § 115, er ethvert krav mod befordrerens bortfaldet, medmindre denne har handlet svigagtigt.

I praksis er den PIR-rapport (Property Irregularity Report), der udfærdiges i lufthavnen – som i **01-10-6555** – den centrale dokumentation for rettidig reklamation.

Gods. For gods gælder [§ 108](#) med en ansvarsgrænse på 26 SDR pr. kg, jf. [§ 111, stk. 5](#). Bemærk, at gennembrudsreglen i [§ 111, stk. 6](#) efter sin ordlyd kun omfatter grænserne i stk. 3 og stk. 4 – altså passagerforsinkelse og rejsegods – og ikke godsgrænsen. Ved delvist tab opgøres alene vægten af de berørte kolli, medmindre skaden forringer værdien af andre stykker gods under samme luftfragtbrev. Afsenderen har efter [§ 105](#) selv ansvaret for told- og myndighedsdokumenter og hæfter for skade som følge af manglende eller urigtige oplysninger.

LOV	Luftfartsloven § 105	Luftfartsloven § 107, stk. 4	Luftfartsloven § 108
	Luftfartsloven § 110	Luftfartsloven § 111, stk. 4-6	Luftfartsloven § 115
			Luftfartsloven § 116
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i erstatningskrav efter forsinket bagage på flyrejse		
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til erstatning for taxi og parkering grundet forsinket bagage med bilnøgler		
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om erstatning for beskadiget kuffert og headset under flyrejse		
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i klage over bortkommen bagage		

§ 10 Rejsebureau, formidler eller befordrer? Hvem hæfter over for forbrugeren

Grænsefladen mellem billetformidler og transporterende luftfartsselskab er den hyppigste kilde til tvist i Forbrugerklagenævnets praksis, og linjen er skarp.

Udgangspunktet: den, der sælger, hæfter. Efter [aftaleloven § 1](#) er tilbud og svar bindende for afgiveren, og **bevisbyrden for at have handlet på tredjemands vegne påhviler den erhvervsdrivende.** I **01-12-8993** havde en forbruger købt syv billetter til Beirut i en fysisk butik for 22.550 kr.; da flyselskabet gik konkurs, måtte han købe nye for 34.000 kr. Bureauet påberåbte sig et skilt i butikken med teksten »Den erhvervsdrivende handler på vegne af flyselskaberne og er ikke ansvarlige for rejsens gennemførelse«, men kunne ikke dokumentere, at oplysningen var givet. Nævnet fandt bureauet erstatningsansvarligt for hele 34.000 kr.

Tilsvarende i **01-12-4376**, hvor en forening fik tilbagebetalt 48.100 kr. Nævnet opregnede de omstændigheder, der talte mod et gyldigt formidlerforbehold:

- Der blev ikke oplyst om formidlerrollen ved bestillingen.
- Handelsbetingelserne skulle ikke aktivt accepteres.
- Betingelserne var kun tilgængelige via et link i en seks sider lang bekræftelse.
- En note nederst på fakturaen om agentrollen var ikke tilstrækkelig.

I **01-08-5412** hæftede rejsebureauet som aftalepart, netop fordi det ikke »på tilstrækkelig tydelig måde« havde oplyst, at det alene handlede som agent – og forbrugeren fik både dækket merudgiften på 145 kr. ved den sene aflysning og et skønsmæssigt nedslag på 750 kr. for forsinkelsen. Nævnet bemærkede udtrykkeligt, at afgørelsen ikke afskærer bureauets regreskrav mod flyselskaberne.

Samme resultat ved flyselskabskonkurs i **01-08-6702** og **01-08-7440**, hvor bureauet blev anset for direkte kontraktpart efter almindelige aftaleretlige principper, uanset at den manglende levering skyldtes underleverandørens konkurs. Østre Landsret nåede til samme resultat i sagen om GoLeif.dk (**Østre Landsrets dom af 18. november 2015**), hvor retten fremhævede, at det ikke kan forventes, at en almindelig forbruger kender rejsebranchens praksis, og at betegnelserne »formidler« og »teknisk arrangør« skabte uklarhed – forstærket af, at der blev tilbudt en særskilt »konkursdækning rejsebureau«.

Selv et gyldigt forbehold fritager ikke for egne fejl. Det centrale nyere eksempel er **20/04304**, hvor en forbruger blev afvist ved check-in i Seoul, fordi den bookede transfertid i Beijing på 2 timer og 5 minutter lå under den påkrævede minimumstransfertid på 3 timer og 30 minutter mellem de to selskaber. Nævnet anerkendte, at den erhvervsdrivende **havde** taget et gyldigt formidlerforbehold, men fandt alligevel et selvstændigt ansvar for, at de bookinger, selskabet foretager, faktisk er gennemførlige. Erstatningen blev skønsmæssigt fastsat til 4.859 kr.

Informationsrisikoen. I **01-09-1918** fik forbrugeren refunderet 7.899,50 kr., fordi bureauet ikke kunne dokumentere at have videregivet flyselskabets to meddelelser om ændret afgangstid. Nævnet fastslog, at bureauet, når det vælger at sende ændringer via e-mail eller sms, selv bærer risikoen for, at meddelelsen når frem, og at et vilkår om, at kunden »bør« tjekke tiderne, ikke udgør et egentligt krav. **01-08-4060** følger samme linje: bureauet hæftede for merudgiften på 2.418 kr., fordi det havde overskredet flyselskabets frist for billetudstedelse, mens flyselskabet blev fritaget.

Den EU-retlige parallel. [C-263/20](#) tegner det samme billede fra den anden side: en passager, der har booket via en formidler, anses **ikke** for underrettet, blot fordi luftfartsselskabet har sendt meddelelsen til formidleren – medmindre passageren udtrykkeligt har bemyndiget formidleren til at modtage sådanne meddelelser, og selskabet kender bemyndigelsen. Selskabet kan i stedet søge regres hos formidleren efter forordningens art. 13. Kombineret med [BS-39145/2022-VLR](#) betyder det, at **begge** led i kæden kan hæfte over for forbrugeren, og at et internt opgør mellem selskab og agent ikke må belaste passageren.

Ændringer i det udførende selskab. Passageren må dog tåle en vis fleksibilitet. I **13/06765** fastslog nævnet, at der ved flyrejser er »et vist råderum for den erhvervsdrivende til at ændre i transportaftalen«, og at en passager må acceptere, at det udførende selskab udskiftes med et sammenligneligt selskab – dér to Star Alliance-medlemmer med overordnet samme vilkår.

LOV	Aftaleloven § 1	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Luftfartspassagerers ret til kompensation ved væsentlig fremrykning af flyafgange og krav til underretning via formidlere	21.12.2021
	Landsretten · Ryanair hæfter for manglende refusion trods udbetaling til rejseagent	13.06.2023
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde	21.12.2020
	Forbrugerklagenævnet · Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab	26.09.2016
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs	22.06.2016
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs	18.11.2015
	Forbrugerklagenævnet · Udskiftning af luftfartsselskab på flyrute var ikke misligholdelse af aftale	01.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i krav om erstatning for ny flybillet efter flyselskabs konkurs	14.09.2009
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar	14.09.2009
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar for aflyste og forsinkede flyrejser – manglende agentforbehold	30.04.2009
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar ved flyselskabs konkurs	30.04.2009
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau dømt til at betale for dyrere flybilletter grundet egen fejl	30.04.2009

Procesrammen: rette sagsøgte, transporterede krav, værneting og frister

§ 11

Flypassagersager rejser en række processuelle spørgsmål, som i praksis afgør lige så mange sager som de materielle.

Rette sagsøgte. Koncernstrukturer i luftfarten gør identifikationen af det transporterende selskab vanskelig. I **BS-2109/2017-OLR** var sagen anlagt mod »Lufthansa«, mens flyvningen var udført af Lufthansa Cityline GmbH. Østre Landsret afviste at tillade berigtigelse:

Da en berigtigelse herefter ville indebære, at et andet selskab end det i stævningen anførte anses for sagsøgte, finder landsretten, at anmodningen herom falder uden for, hvad der uden samtykke fra de berørte selskaber kan afhjælpes i medfør af [Retsplejeloven § 349, stk. 2](#), jf. [Retsplejeloven § 348](#).

At de to selskaber tilhørte samme koncern, at korrespondancen før sagsanlægget var ført med en dansk adresse, og at Cityline faktisk havde udført flyvningen, kunne ikke ændre resultatet. Den tilsvarende byretssag findes i **BS-3181/2016-KBH**.

Overdragelse af kravet. Forretningsmodellen hos Flyhjælp og Travelrefund forudsætter, at passagerens krav kan overdrages. **C-11/23** fastslår, at kontraktvilkår, som forbyder passagerer at overdrage deres kompensationskrav mod luftfartsselskabet, er ugyldige. Erhververen indtræder dog i passagerens retsstilling med de indsigelser, der følger heraf, jf. [gældsbrevsloven § 31, stk. 1](#), som byretten anvendte i **BS-41437/2024-KOL**.

Småsagsprocessen. Kompensationskrav ligger næsten altid under småsagsgrænsen og behandles efter [retsplejeloven kapitel 39](#), med forenklet domsaffattelse efter [retsplejeloven § 218 a](#) – anvendt i bl.a. [BS-640/2017-KOL](#) og [BS-57883/2019-KOL](#). Sagsomkostningerne er derfor beskedne, men reelle: i sidstnævnte sag betalte Travelrefund 5.000 kr. til KLM efter frifindelsen.

Administrativ håndhævelse som alternativ. [C-597/20](#) fastslår, at [art. 16](#) ikke er til hinder for, at medlemsstaterne bemyndiger håndhævelsesorganet til at pålægge et luftfartsselskab at udbetale kompensation i den enkelte klagesag – forudsat både passager og selskab har adgang til domstolsprøvelse, jf. [chartrets artikel 47](#). Den danske model svarer hertil: Trafikstyrelsen kan efter [bekendtgørelsens § 3](#) pålægge selskabet at betale kompensation mv. efter forordningens artikel 7 og 8.

Værneting og frister efter kapitel 9. For krav efter luftfartsloven gælder egne regler, som ikke må fraviges ved aftale:

- [§ 117, stk. 1](#): sag anlægges dér, hvor bemanderen bor, har hovedkontor eller den forretningsafdeling, hvorigennem aftalen blev indgået, eller på bestemmelsesstedet.
- [§ 117, stk. 2](#): ved død eller personskade tillige ved passagerens bopæl, hvis de dér angivne tilknytningskrav er opfyldt.
- [§ 118](#): adgangen til erstatning bortfalder, hvis sag ikke anlægges inden **to år** fra ankomsten, den planlagte ankomst eller befordringens afbrydelse.
- [§ 121, stk. 1](#): lovvalgs- og værnetingsklausuler indgået før skaden med det formål at bryde Montreal-konventionens regler er **ugyldige**.
- [§ 121, stk. 4](#): voldgiftsaftaler forud for skaden er kun gyldige for gods og kun på nærmere vilkår.

Forbrugerklagenævnets kompetence følger derimod de almindelige forbrugerklageregler, og nævnet har afvist at behandle klager mod luftfartsselskaber uden dansk værneting – som i [01-10-3867](#) og [01-10-4304](#), hvor nævnet kunne behandle sagen mod den danske sælger, men ikke mod det udførende udenlandske selskab.

Selskabets modbeføjelser. At passagerbeskyttelsen ikke er ubetinget, illustreres af [BS-2298/2007-OLR](#), hvor landsretten stadfæstede, at et flyselskab kunne afvise en passager på returflyvningen efter uacceptabel adfærd på udrejsen.

LOV	Gældsbrevsloven § 31, stk. 1	Luftfartsloven § 117	Luftfartsloven § 118
	Luftfartsloven § 121	Retsplejeloven § 218a	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Ugyldighed af kontraktvilkår der forbyder overdragelse af passagerers kompensationskrav mod luftfartsselskaber EU-Domstolen · Nationale håndhævelsesorganers kompetence til at pålægge luftfartsselskaber at udbetale kompensation til passagerer Landsretten · Kendelse om berigtigelse af sagsøgte i sag om flyforsinkelse Landsretten · Flyselskabs ret til at afvise passager på returflyvning efter uacceptabel adfærd på udrejsen Byretten · Airseven tilpligtet at betale flypassagerkompensation: Kaptajnens sygdom under forudgående flyvning er ikke en usædvanlig omstændighed Byretten · Afgørelse i sag om forsinket flyrejse fra Billund til Orlando Byretten · Kompensation for flyforsinkelse: Kendt fabrikationsfejl ikke usædvanlig omstændighed Byretten · Kompensationskrav mod Lufthansa vedrørende forsinket flyvning opereret af Lufthansa Cityline Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning		29.02.2024 29.09.2022 05.01.2018 04.04.2008 23.10.2025 10.12.2020 11.09.2018 05.07.2017 24.06.2011

§ 12 Afgrænsning til pakkerejser og andre transportformer

Forordning 261/2004 og luftfartslovens kapitel 9 dækker den rene luftbefordring. Rejser, hvor flyvningen indgår i en samlet pakke, følger et delvist andet spor.

[Art. 3, stk. 6](#) fastslår, at forordningen ikke påvirker passagerrettigheder efter pakkerejsedirektivet, og at den ikke finder anvendelse, hvis en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af flyafgangen.

Omvendt gælder refusionsretten i [art. 8, stk. 1, litra a](#) efter [art. 8, stk. 2](#) også for passagerer på pakkerejser, medmindre refusionsretten følger af pakkerejsereglerne. Kompensationen efter art. 7 kan altså kræves af det transporterende luftfartsselskab, uanset at billetten indgik i en pakke – mens misligholdelsesbeføjelser mod arrangøren følger pakkerejseloven og behandles i praksisoversigten om [pakkerejselov](#).

I Forbrugerklagenævnets praksis går skillelinjen ofte på, om den erhvervsdrivende er *befordrer* efter [luftfartsloven § 119 b](#) eller blot formidler. I **01-10-3843** fastslog nævnet udtrykkeligt, at rejsebureauet ikke kunne betragtes som befordrer, hvorfor kravet mod bureauet måtte afgøres efter almindelige obligationsretlige principper, mens kravet mod flyselskabet skulle afgøres efter [§ 109](#). I **01-10-3867** og **01-10-4304** nåede nævnet det modsatte resultat om den pågældende erhvervsdrivende – netop under henvisning til [§ 119 b](#). Kvalifikationen afhænger altså af, om den erhvervsdrivende har afgivet et selvstændigt transportløfte.

Denne oversigt behandler ikke landevejs- og søtransportørers ansvar, speditøransvar eller passagerrettigheder på jernbane, bus og sø. Forbrugerens øvrige krav mod erhvervsdrivende er behandlet i [forbrugerklage-vare-tjenester](#), den processuelle forelæggelsesmekanisme for EU-Domstolen i [praejudicielle-forelaeggelser-eu-domstolen](#), og opgørelsen af personskadetab – herunder efter en flyulykke inden for rammerne af [§ 111, stk. 1](#) – i [tabt-arbejdsfortjeneste](#).

LOV	Luftfartsloven § 109	Luftfartsloven § 111, stk. 1	Luftfartsloven § 119b
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse: Afslag på erstatning for selv arrangeret hjemtransport 24.06.2011 Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning 24.06.2011 Forbrugerklagenævnet · Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugerne havde krav på erstatning 24.06.2011		

§ 13 Sammenfatning: seks bærende linjer i praksis

1. Kompensation er hovedreglen – fritagelse er undtagelsen. Både EU-Domstolen og de danske retter fortolker [art. 5, stk. 3](#) strengt. Undtagelserne i art. 5, stk. 1, litra c, nr. i-iii, skal efter [C-130/18](#) »undergives en streng fortolkning«.

2. Bevisbyrden er todelt og hviler helt på selskabet. Først skal den usædvanlige omstændighed godtgøres efter de to kumulative kriterier fra [C-28/20](#); dernæst skal selskabet bevise, at det traf alle rimelige forholdsregler mod *følgerne*. De danske sager falder oftest på andet led – jf. [BS-25495/2021-VLR](#) om pligten til at undersøge andre selskabers afgang.

3. Selskabets egen viden og planlægning vender vurderingen. En fejl, selskabet kendte og alligevel fløj med, er en driftsrisiko – [BS-640/2017-KOL](#). En skjult konstruktionsfejl, som producenten først afdækkede efter

idriftsættelsen, kan derimod fritage – [C-385/23](#). Bemanding og sygdom hos besætningen fritager ikke – [C-156/22](#) og [BS-41437/2024-KOL](#).

4. Standardkompensation og individuel erstatning er to forskellige ting. De faste beløb i art. 7 dækker de gener, alle passagerer deler. Konkrete tab – tabt arbejdsfortjeneste, ubrugte hotelnætter, merudgifter til alternativ transport – skal søges som yderligere erstatning efter [art. 12](#) og efter [luftfartsloven § 109](#), inden for grænsen i [§ 111, stk. 3](#) og med de nedsættelser, [§ 110](#) og tabsbegrænsningspligten medfører.

5. Formidlerkæden må ikke belaste passageren. Et bureau uden tydeligt formidlerforbehold hæfter som aftalepart, jf. [01-12-8993](#) og [01-08-5412](#); et bureau *med* gyldigt forbehold hæfter alligevel for egne bookingfejl, jf. [20/04304](#); og det transporterende selskab hæfter direkte, selv om det har refunderet til agenten, jf. [BS-39145/2022-VLR](#).

6. Fristerne er korte og hårde. For bagage og gods gælder 7-, 14- og 21-dagesfristerne i [§ 115](#) med bortfaldsvirkning efter [§ 116](#). For alle krav efter kapitel 9 gælder den absolutte toårsfrist i [§ 118](#), og aftaler indgået før skaden om lovvalg eller værneting er ugyldige efter [§ 121, stk. 1](#).

Ajourføring. Beløbsgrænserne i [§ 111](#) skal fremover kontrolleres i to lag: lovteksten og eventuelle bekendtgørelser udstedt i medfør af den nye [§ 111, stk. 9](#), indsat ved [lov nr. 1474 af 10. december 2024](#). ICAO regulerer beløbene ved inflationsfaktorer over 10 %, og de nuværende satser trådte i kraft den 28. december 2024.

LOV	Luftfartsloven § 109	Luftfartsloven § 110	Luftfartsloven § 111	Luftfartsloven § 115
	Luftfartsloven § 116	Luftfartsloven § 118	Luftfartsloven § 121, stk. 1	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Skjult konstruktionsfejl som fritagelsesgrund for kompensation til luftfartspassagerer			13.06.2024
	EU-Domstolen · Aflysning af fly grundet besætningsmedlems uventede dødsfald eller sygdom udgør ikke en usædvanlig omstændighed			11.05.2023
	EU-Domstolen · Pilotstrejke og flypassagerers ret til kompensation ved usædvanlige omstændigheder			23.03.2021
	EU-Domstolen · Flypassagerers ret til kompensation ved aflysning: To-timers grænsen ved omlægning af rejsen			27.06.2018
	Landsretten · Ryanair hæfter for manglende refusion trods udbetaling til rejseagent			13.06.2023
	Landsretten · Afgørelse om kompensation for flyforsinkelse: KLM's ansvar for at undersøge alternative flyselskaber ved ombooking			12.11.2021
	Byretten · Airseven tilpligtet at betale flypassagerkompensation: Kaptajnens sygdom under forudgående flyvning er ikke en usædvanlig omstændighed			23.10.2025
	Byretten · Kompensation for flyforsinkelse: Kendt fabrikationsfejl ikke usædvanlig omstændighed			11.09.2018
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde			21.12.2020
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs			22.06.2016
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar for aflyste og forsinkede flyrejser – manglende agentforbehold			30.04.2009

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Luftfartsloven § 90	stk. 2	Luftfartsloven § 106
Luftfartsloven § 107		Luftfartsloven § 109

Luftfartsloven § 111

Luftfartsloven § 118

MATERIALE Citerede afgørelser

53 afgørelser

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL

20

30.10.2025	EU-Domstolen fastslår: Flyforsinkelse skal beregnes ud fra det oprindelige ankomsttidspunkt (Sag C-558/24)	C-558/24
16.10.2025	Lynnedslag i luftfartøj og obligatorisk sikkerhedsinspektion som usædvanlige omstændigheder i flytrafikken	C-399/24
13.06.2024	Skjult konstruktionsfejl som fritagelsesgrund for kompensation til luftfartspassagerer	C-385/23
16.05.2024	Luftfartsselskabers fritagelse for kompensation ved personalemangel hos lufthavnsoperatøren	C-405/23
29.02.2024	Ugyldighed af kontraktvilkår der forbyder overdragelse af passagerers kompensationskrav mod luftfartsselskaber	C-11/23
25.01.2024	Luftfartspassagerers ret til kompensation ved lange forsinkelser: Krav om rettidig tilstedeværelse ved indcheckning	C-474/22
11.05.2023	Aflysning af fly grundet besætningsmedlems uventede dødsfald eller sygdom udgør ikke en usædvanlig omstændighed	C-156/22
02.12.2022	Luftfartspassagerers ret til kompensation ved aflysning: Fortolkning af tidsgrænser for omlægning af rejsen ved sproglige uoverensstemmelser	C-229/22
29.09.2022	Nationale håndhævelsesorganers kompetence til at pålægge luftfartsselskaber at udbetale kompensation til passagerer	C-597/20
07.07.2022	Luftfartspassagerers ret til kompensation ved omfattende fejl i lufthavnens brændstofforsyning: Begrebet "usædvanlige omstændigheder"	C-308/21
07.04.2022	Kompensation for forsinkelse på tilsluttede flyvninger i tredjelande udført af tredjelands-luftfartsselskaber	C-561/20
21.12.2021	Luftfartspassagerers ret til kompensation ved væsentlig fremrykning af flyafgange og krav til underretning via formidlere	C-263/20
21.12.2021	Afgrænsning mellem aflysning og forsinkelse ved flyrejser: Betydningen af en tidsmæssig forskydning på under tre timer	C-395/20
23.03.2021	Pilotstrejke og flypassagerers ret til kompensation ved usædvanlige omstændigheder	C-28/20
01.10.2020	Beregning af forsinkelse ved lufttransport: Forholdet mellem planlagt ankomsttid og tidspunktet for dørens åbning	C-654/19
03.09.2020	Afvisning af præjudiciel forelæggelse vedrørende flyaflysninger og begrebet ekstraordinære omstændigheder	C-137/20
12.03.2020	Ret til dobbelt kompensation ved forsinket omlægning og rækkevidden af usædvanlige omstændigheder ved tekniske fejl	C-832/18

29.07.2019	Boardingafvisning og tabt arbejdsfortjeneste: Sondringen mellem standardkompensation og yderligere erstatning	C-354/18
04.04.2019	Beskadigelse af flydæk på grund af fremmedlegemer på landingsbanen som usædvanlig omstændighed	C-501/17
27.06.2018	Flypassagerers ret til kompensation ved aflysning: To-timers grænsen ved omlægning af rejsen	C-130/18

LANDSRET TEN · ANKEINSTANS

6

13.06.2023	Ryanair hæfter for manglende refusion trods udbetaling til rejseagent	4637-5567
12.11.2021	Afgørelse om kompensation for flyforsinkelse: KLM's ansvar for at undersøge alternative flyselskaber ved ombooking	4229-5066
11.07.2019	Ryanair frifindes i sag om kompensation for forsinket flyafgang grundet usædvanlige vejrforhold	6751-8113
11.07.2019	Landsrettens dom i sag om flyforsinkelse: Usædvanlige omstændigheder og Finnairs ansvar	6753-8115
05.01.2018	Kendelse om berigtigelse af sagsøgte i sag om flyforsinkelse	6812-8181
04.04.2008	Flyselskabs ret til at afvise passager på returflyvning efter uacceptabel adfærd på udrejsen	9354-10870

BYRET TEN · FØRSTE INSTANS

7

10.11.2025	Luftfartsselskab dømt for vildledende markedsføring i Covid-19-periode og idømt bøde på 1 million kroner	10264-12057
23.10.2025	Airseven tilpligtet at betale flypassagerkompensation: Kaptajnens sygdom under forudgående flyvning er ikke en usædvanlig omstændighed	10613-12549
10.12.2020	Afgørelse i sag om forsinket flyrejse fra Billund til Orlando	1841-2196
17.06.2019	Kompensation for aflyst fly - Ryanair vs. Flyhjælp ApS	49-51
29.03.2019	Sag om kompensation for flyforsinkelse: Flyhjælp ApS mod Ryanair	6750-8112
11.09.2018	Kompensation for flyforsinkelse: Kendt fabrikationsfejl ikke usædvanlig omstændighed	6752-8114
05.07.2017	Kompensationskrav mod Lufthansa vedrørende forsinket flyvning opereret af Lufthansa Cityline	6811-8180

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

20

29.11.2021	Afslag på tilbagebetaling af flybilletter grundet afbestilling før aflysning og manglende force majeure	20/14315
24.06.2021	Forbrugerklagenævnet afviser krav om tilbagebetaling af flybilletter grundet manglende force majeure ved afbestilling	20/14443
21.12.2020	Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde	20/04304
21.12.2016	Forbruger fik medhold i erstatningskrav efter forsinket bagage på flyrejse	15/06724

26.09.2016	Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab	01-12-4376
22.06.2016	Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs	01-12-8993
18.11.2015	Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs	
01.12.2014	Udskiftning af luftfartsselskab på flyrute var ikke misligholdelse af aftale	13/06765
07.03.2014	Forbruger ikke berettiget til erstatning for taxi og parkering grundet forsinket bagage med bilnøgler	13/00763
29.02.2012	Aflyst flyafgang grundet snevejr – afslag på erstatning for tabt arbejdsfortjeneste	1510-11-01
28.09.2011	Afgørelse om erstatning for beskadiget kuffert og headset under flyrejse	01-10-6555
24.06.2011	Askesky forhindrede hjemrejse: Afslag på erstatning for selv arrangeret hjemtransport	01-10-3843
24.06.2011	Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugeren havde krav på erstatning	01-10-3867
24.06.2011	Askesky forhindrede hjemrejse – forbrugerne havde krav på erstatning	01-10-4304
14.09.2009	Forbruger fik medhold i krav om erstatning for ny flybillet efter flyselskabs konkurs	01-08-7440
14.09.2009	Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar	01-09-1918
18.05.2009	Forbruger fik medhold i klage over bortkommen bagage	01-08-6346
30.04.2009	Rejsebureau dømt til at betale for dyrere flybilletter grundet egen fejl	01-08-4060
30.04.2009	Rejsebureaus ansvar for aflyste og forsinkede flyrejser – manglende agentforbehold	01-08-5412
30.04.2009	Rejsebureaus ansvar ved flyselskabs konkurs	01-08-6702