
Handelsbetingelser

ForbrugerKrav Flyforsinkelse – gældende fra 01.08.2026

ForbrugerKrav ApS

CVR 4562-8396

Mejlgade 95, 3. sal, 8000 Aarhus C

(herefter "ForbrugerKrav")

Indholdsfortegnelse

1. Om ForbrugerKrav og betingelsernes anvendelse.....	1
2. Modellen.....	1
3. Hvilke krav undersøger og inddriver ForbrugerKrav.....	2
4. Købesummen og betaling.....	2
5. Kundens oplysninger og medvirken.....	2
6. Fortrydelsesret.....	3
7. Persondata.....	3
8. Ansvar.....	3
9. Klage, lovvalg og værneting.....	3
10. Ændring af betingelserne.....	3
11. Fortrydelsesformular.....	3

1. Om ForbrugerKrav og betingelsernes anvendelse

1.1. Disse handelsbetingelser gælder for aftaler mellem ForbrugerKrav ApS ("ForbrugerKrav") og kunden ("Kunden") om overdragelse og inddrivelse af krav på kompensation efter EU's flypassagerforordning (EU 261/2004) ved aflysning, lang forsinkelse og boardingafvisning mod det ansvarlige flyselskab ("Flyselskabet").

1.2. Betingelserne udgør sammen med overdragelsesaftalen og fuldmagten til dataindhentning det samlede aftalegrundlag og er en integreret del af den overdragelsesaftale, Kunden indgår med ForbrugerKrav. Ved uoverensstemmelse går overdragelsesaftalen forud for betingelserne.

2. Modellen

2.1. ForbrugerKrav Flyforsinkelse er ikke rådgivning. ForbrugerKrav køber Kundens kompensationskrav ved overdragelse (cession) og gør kravet gældende i eget navn og for egen regning og risiko, herunder ved forhandling, klagesagsbehandling og retslig inddrivelse. ForbrugerKrav giver Flyselskabet besked om overdragelsen; herefter kan Flyselskabet alene betale kravet til ForbrugerKrav.

2.2. Kunden skal aldrig betale noget til ForbrugerKrav. ForbrugerKrav afholder alle omkostninger ved undersøgelse og inddrivelse og kan ikke i nogen henseende rejse krav mod Kunden, heller ikke hvis inddrivelsen ikke lykkes.

2.3. Hver passager ejer sit eget krav. Kunden kan kun overdrage krav for medrejsende, hvis de selv tiltræder; for børn under 18 år tiltræder forældremyndighedsindehaveren.

2.4. ForbrugerKrav kan tilbageføre et krav til Kunden, hvis ForbrugerKrav vurderer, at kravet ikke eller kun vanskeligt kan inddrives, eller at inddrivelse ikke står mål med omkostningerne. Tilbageførsel sker ved skriftlig meddelelse og udløser ikke krav mellem parterne.

3. Hvilke krav undersøger og inddriver ForbrugerKrav

3.1. ForbrugerKrav tager sager omfattet af EU 261: flyvninger fra en lufthavn i EU samt flyvninger til EU med et EU-flyselskab. Typisk er der udsigt til kompensation, hvis Kunden er ankommet til sin endelige destination 3 timer eller mere for sent (også ved skift undervejs), hvis flyvningen er aflyst med mindre end 14 dages varsel, eller hvis Kunden er blevet afvist ved boarding mod sin vilje. Flyvningen må højst ligge 3 år tilbage – ellers er kravet forældet.

3.2. Kompensationen udgør 250, 400 eller 600 EUR pr. passager afhængigt af flyvningens længde og kan i visse tilfælde være nedsat med 50 %, hvis Kunden blev fløjet frem med begrænset forsinkelse. Flyselskabet kan kun slippe for at betale, hvis det beviser, at hændelsen skyldtes usædvanlige omstændigheder uden for selskabets kontrol – det er Flyselskabet, der har bevisbyrden.

3.3. Undersøgelsen og vurderingen er gratis. Finder ForbrugerKrav ikke grundlag for kravet, eller afvises sagen, bortfalder aftalen, kravet forbliver Kundens, og Kunden skylder intet.

4. Købesummen og betaling

4.1. Som købesum for det overdragne krav betaler ForbrugerKrav et beløb svarende til 50 % af den kompensation, som ForbrugerKrav opnår betaling for fra Flyselskabet (hovedstolen). Alle beløb ud over den andel af hovedstolen, der tilkommer Kunden efter 1. pkt., tilfalder ForbrugerKrav, herunder renter, gebyrer, inddrivelsesomkostninger og tilkendte eller refunderede omkostninger; de dækker ForbrugerKravs arbejde og procesrisiko.

4.2. Købesummen er betinget af, at Flyselskabet faktisk betaler; ved delvis betaling modtager Kunden 50 % af det modtagne. Opnås ingen betaling, skal Kunden intet betale, og ForbrugerKrav skal ingen købesum betale.

4.3. Købesummen udbetales senest 14 dage efter, at ForbrugerKrav har modtaget den pågældende betaling, i danske kroner til Kundens konto. Beløb i euro omregnes til Nationalbankens kurs på modtagelsesdagen.

4.4. Kompensationen skal betales i penge. Kunden må efter overdragelsen ikke acceptere betaling, vouchers eller bonuspoint for kravet; betaler Flyselskabet alligevel direkte til Kunden, giver Kunden ForbrugerKrav besked og videresender beløbet, hvorefter der afregnes efter punkt 4.1.

5. Kundens oplysninger og medvirken

5.1. ForbrugerKrav indhenter selv de nødvendige oplysninger hos Flyselskabet på grundlag af den fuldmagt, Kunden afgiver. Kunden er velkommen til, men ikke forpligtet til, at fremsende egne dokumenter.

5.2. Kundens oplysninger og erklæringer afgives efter bedste viden: at oplysningerne er rigtige, at kravet er Kundens, at flyvningen ligger inden for de seneste 3 år, at kravet ikke er solgt til andre eller allerede afgjort, og at Kunden ikke har modtaget kompensation, vouchers eller anden godtgørelse for hændelsen.

Kunden står ikke inde for, at kravet kan gennemføres – viser det sig, at Flyselskabet har ret, er det ForbrugerKravs risiko, og ForbrugerKrav kan aldrig kræve noget af Kunden.

5.3. Kunden videresender straks Flyselskabets henvendelser om kravet til ForbrugerKrav og må efter overdragelsen ikke selv aftale noget med Flyselskabet om kravet – kravet tilhører ForbrugerKrav.

6. Fortrydelsesret

6.1. Kunden kan fortryde aftalen uden begrundelse i 14 dage fra indgåelsen ved meddelelse til kontakt@forbrugerkrav.dk. Fortrydelsesformularen, der findes nederst i disse betingelser, kan anvendes, men er ikke et krav.

6.2. Kunden anmoder ved aftalens indgåelse udtrykkeligt om, at ForbrugerKrav påbegynder undersøgelsen og inddrivelsen inden fortrydelsesfristens udløb. Udnyttes fortrydelsesretten, tilbageføres kravet til Kunden, og en eventuel meddelelse om kreditorskifte til Flyselskabet tilbagekaldes. Har ForbrugerKrav inden fortrydelsen modtaget betaling fra Flyselskabet, afregnes i overensstemmelse med § 4. Er kravet fuldt inddrevet, og købesummen udbetalt, er fortrydelsesretten ophørt.

7. Persondata

7.1. ForbrugerKrav behandler Kundens – og med deres samtykke Kundens medrejsendes – personoplysninger som beskrevet i persondatapolitikken på forbrugerkrav.dk/persondatapolitik.

8. Ansvar

8.1. ForbrugerKrav kan ikke garantere et bestemt resultat, og ForbrugerKravs vurdering af sagen er ikke en garanti. ForbrugerKravs samlede ansvar over for Kunden er begrænset til det beløb, Kunden ville have modtaget ved fuld betaling af det overdragne krav.

9. Klage, lovvalg og værneting

9.1. Klager over ForbrugerKrav kan rettes til kontakt@forbrugerkrav.dk. Fører det ikke til en løsning, kan Kunden klage til Center for Klageløsning, Nævnens Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, via naevneneshus.dk.

9.2. Aftalen er underlagt dansk ret. Tvister afgøres ved de danske domstole.

10. Ændring af betingelserne

10.1. ForbrugerKrav kan ændre disse betingelser med virkning for fremtidige aftaler. For allerede indgåede aftaler gælder de betingelser, der var gældende ved aftalens indgåelse.

11. Fortrydelsesformular

Til: kontakt@forbrugerkrav.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre brug af min fortrydelsesret i forbindelse med min aftale med ForbrugerKrav.

Navn:

[Indtast dit fulde navn]

Adresse:

[Indtast din adresse]

Dato for aftaleindgåelse:

[Indtast datoen hvor du indgik aftalen]

Sagsnummer:

[Indtast sagsnummer]

Dato:

[Indtast dags dato]

Årsag til fortrydelse:

[Valgfrit]