

FORBRUGERRÅDET

Statens Luftfartsvæsen
Att. Per Strand
pers@slv.dk

8. juni 2007

Benedicte Federspiel
Dok. 51293/ph

Kompensation og bistand til luftfartspassagerer

Statens Luftfartsvæsen har den 9. maj 2007 anmodet Forbrugerrådet om en udtalelse vedrørende EU-Kommissionens meddelelse af 4. april 2007 om anvendelsen og resultaterne af forordningen fra 2004 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser.

Som bekendt er der ikke tale om en egentlig høring i EU, men en implementationsrapport, som imidlertid efter Forbrugerrådets og vores europæiske forbrugerorganisation BEUC's opfattelse ikke går tilstrækkeligt vidt med henblik på at reparere på de problemer, som er opstået siden forordningens ikrafttræden.

Indledningsvis har Kommissionen givet myndigheder 6 måneder til at forbedre håndhævelsen af forordningen, men der er brug for, at forordningen ændres i sin substans. Det drejer sig bl.a. om yderligere beskyttelse i forbindelse med forsinkelser, klar sondring mellem forsinkelser og aflysninger samt en tilbunds gående drøftelse af flyselskabernes anvendelse af force majeure / "usædvanlige omstændigheder" i alt for mange tilfælde. Forbrugerrådet har med glæde noteret sig, at Danmark i håndhævelsesmæssig henseende er blevet positivt nævnt.

...

Kommentarer til meddelelsen:

På side 4, 3. afsnit, nævnes det, at Kommissionen fortsat vil arbejde sammen med de nationale myndigheder om at udarbejde et "orienterende dokument om anvendelsen af forordningen". Et af problemerne er klart, at håndhævelsen fra nogle myndigheders side er sporadisk og ikke sammenhængende. Imidlertid bør man være opmærksom på, at selvom der er tale om en forordning, er det problematisk, hvis EU-Kommissionen endegyldigt dikterer, hvorledes forordningen skal forstås, således at der ikke bliver nationalt spillerum. I denne forbindelse skal Forbrugerrådet nævne, at forordningen jo opererer med erstatningsretlig terminologi som fx

Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741
Fax (+45) 7741 7742
Mail fbr@fbr.dk
Web www.fbr.dk

force majeure – et begreb, som domspraksis fastlægger på andre områder. Forbrugerrådet er derfor bekymret for, at en konsensus mellem Kommissionen og de mange forskellige nationale myndigheder kan medføre, at man stiller sig tilfreds med laveste fællesnævner.

Det fremgår af **punkt 4.1.2**, at luftfartsselskaberne har **forskellige måder at klassificere forsinkelser og aflysninger, hvilket påvirker den økonomiske kompensation**. Endvidere mangler der pålidelige data vedrørende aflysninger, fordi der ikke sker en konsekvent indberetning. Forbrugerrådet finder ikke, at et manglende fald i antallet af aflysninger og en tilsvarende stigning i antallet af lange forsinkelser siden forordningens indførelse endegyldigt kan påvise, at luftfartsselskaberne ikke omklassificerer aflysninger som lange forsinkelser for at undgå krav om erstatning. Det er nødvendigt, at der fastlægges kriterier, og at der sker en objektiv indsamling af data, da flyselskaberne tydeligvis ikke giver korrekte oplysninger.

Det anføres, at luftfartsselskaberne har vist, at de kan tackle ”alvorlige forstyrrelser i lufthavnstrafikken og yde passagererne den nødvendige bistand”. Dette kan gennemsnitligt være korrekt, men til gengæld ser forbrugerorganisationerne mange enkelttilfælde, hvor der ingen forbedringer er. Passagerernes muligheder for at gøre krav på deres rettigheder afhænger helt af luftfartsselskabernes egne vurderinger.

I forbindelse med strejker og aflysninger skal Forbrugerrådet påpege, at vurderingen af, hvorvidt en strejke er **force majeure**, meget vel kan afhænge af flyselskabets egne forhold, forhold som det selv er herre over. Hvis selskabet f.eks. ikke behandler flypersonalet korrekt eller sætter for korte frister for turn-around, kan såvel forsinkelser, aflysninger som strejker skyldes flyselskabets egne forhold og være passagererne uvedkommende, således at de ikke bør bøde herfor. Med hensyn til, at luftfartsselskaberne hævder, at de ikke har interesse i at aflyse flyafgange, er det næppe korrekt i de tilfælde, hvor aflysningen skyldes, at der er for få passagerer, hvilket er umuligt for passageren at bevise. Det er i øvrigt et spørgsmål om, hvem der skal betale eller bøde for forsinkelser og aflysninger. Flyselskabet, som alt andet lige må være nærmest til at forhindre det eller som kan forsikre sig i mod det - eller den enkelte passager.

Forbrugerrådet finder med hensyn til **omlægning af rejsen** efter boardingafvisning eller aflysning, at luftfartsselskaberne skal tilbyde omlægning via andre flyselskaber, hvis der ikke er plads på egne fly. For passageren er der tale om en rejse, som betyder, at man skal transporteres fra A til B, og alt må gøres for, at passageren får sin aftale opfyldt. Forbrugerrådet kender i øvrigt også til tilfælde, hvor luftfartsselskaber (som meddelelsen nævner) ”efter sigende” nægter at tilbyde passende bistand, hotelophold eller refusion af billetprisen.

Med hensyn til, at lavprisselskaberne ofte har problemer med at opfylde kravet om bistand på grund af deres basis i regionale lufthavne, skal Forbrugerrådet udtale, at lavprisselskaber heller ikke tilbyder ordentlig bistand i store lufthavne, så der er nok snarere tale om manglende vilje.

Vedr. **Punkt 5.5 om Information** er Forbrugerrådet enig i, at det er vigtigt. Imidlertid viser mange af de sager som vi ser, at forbrugeren har information om sine rettigheder, men enten er der uenighed om fortolkningen, eller også nægter selskabet rent ud at opfylde selv de klare bestemmelser. Forbrugerrådet skal dog pointere at nogle selskaber overtræder reglerne hyppigere end andre.

I **punkt 6** om håndhævelsen nævnes den lange tid, der medgår med at en klage indgivet i eget land skal **oversendes til andet lands håndhævelsesmyndighed** for at blive behandlet der. Almindelige forbrugere ser det som et stort problem, at de henvises til at klage i et andet land til en myndighed, der muligvis slet ikke behandler klagen seriøst. Det er vanskeligt at forklare, at man i et indre marked ikke kan få sin klage behandlet der hvor man bor, når det drejer sig om erhvervsvirksomheder, der operer i dette land.

Med hensyn til **punkt 6.2 og 6.3** om myndighedernes retshåndhævelse, der er sporadisk og uden samme beføjelser både af praktiske og juridiske årsager, er det klart **problematisk at borgerne stilles forskelligt alt efter hvilket flyselskab**, som de flyver med – ikke en gang afhængigt af hvor de bor.

Under **punkt 7.1 omtales** hvorledes håndhævelsen af forordningen kan forbedres. Som nævnt er det klart, at håndhævelsen er forbløffende usystematisk og til tider lemfældig. På den anden side bør der **også tages initiativ til at forbedre forordningens indhold**, da den allerede nu har vist sig at være utilstrækkelig. Det anbeføres, at Kommissionen efter samråd med de nationale myndigheder vil offentliggøre en meddelelse af sin fortolkning af forordningen. Forbrugerrådet skal opfordre til at der sker en høring af denne meddelelse, og at andre end myndighederne inddrages i processen.

Det anføres, at **force majeure bedømmelsen** i konkrete sager evt. kunne danne grundlag for retningslinier til fortolkning af begrebet. Forbrugerrådet har i den forbindelse noteret sig, at både de nationale myndigheder og ”alle andre berørte parter” vil blive inddraget.

Under **punkt 7.5** omtales under overskriften ”Styrket rolle til de nationale myndigheder” en ide om, at de europæiske forbrugercentre kunne bistå de nationale myndigheder ”i deres daglige opgaver”. Det anføres, at dette vil centralisere klage-

behandlingen, således at det sikres, at klagerne behandles ”på en harmoniseret måde uden interessekonflikter”. Forbrugerrådet kan ikke ganske overskue rækkevidden af dette forslag, der synes at tildele disse centre en central national opgave i håndhævelsen af reglerne. Det anføres, at Forbrugercentret - formentlig efter at have behandlet sagen - overgiver denne til myndigheden med henblik på at anlægge sag mod luftfartsselskabet. Dette system overvejes, fordi der henvises til, at Kommissionen er på vej mod generelt at forbedre vilkårene for passagerer i andre transportformer end fly, og der derfor vil blive flere klagesystemer at tage vare på. Forbrugerrådet skal påpege, at det er vigtigt at overveje hvilke konsekvenser en sådan ændring vil medføre, samt hvorledes en sådan ordning forholder sig til de klagenævnsystemer, der allerede findes i flere medlemslande.

Med venlig hilsen

Karsten Kolding
Chef for Forbrugerpolitisk Center

Benedicte Federspiel
Chefkonsulent