

EUROPA > Resuméer af EU-lovgivningen > Forbrugere > Beskyttelse af forbrugernes økonomiske og juridiske interesser

Kompensationsordninger for flypassagerer, der afvises på grund af overbooking

EU's forordning på lufttransportområdet har navnlig til formål at sikre et højt beskyttelsesniveau for passagerer. Forordningen fastsætter fælles bestemmelser om kompensation og bistand til flypassagerer ved boardingafvisning, aflysning eller lange forsinkelser.

DOKUMENT

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. **261/2004** af 11. februar 2004 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**.

RESUMÉ

Forordningen gælder for:

- passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse,
- passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland, når bestemmelseslufthavnen er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse,

på betingelse af, at de har en bekræftet reservation til den pågældende flyafgang og, medmindre flyafgangen aflyses, er til stede ved indcheckningen på det tidspunkt, der er angivet forud og skriftligt, eller - hvis der ikke er angivet noget tidspunkt - senest 45 minutter før den offentliggjorte afgangstid.

Forordningen fastsætter passagerernes rettigheder i følgende situationer:

- ved boardingafvisning
- ved aflysning af flyafgange
- ved forsinkelse af flyafgange.

Forordningen gælder ikke for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden.

Boardingafvisning

Hvis et transporterende luftfartsselskab med rimelighed forventer at skulle nægte boarding, opfordrer det først til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod en modydelse. Hvis der ikke melder sig tilstrækkeligt mange frivillige til, at de resterende passagerer kan komme med flyet, kan det transporterende luftfartsselskab afvise passagerer mod deres vilje under forudsætning af, at det yder dem kompensation.

Luftfartsselskaber skal give førsteprioritet til bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere.

Hvis en flyafgang aflyses eller en boarding nægtes, har de berørte passagerer ret til:

- at få billetten refunderet inden syv dage eller at bliver fløjet retur til det første afgangssted eller at få omlagt rejsen til det endelige bestemmelsessted
- at modtage forplejning og indkvartering (måltider og forfriskninger, hotelophold, transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet, muligheden for at foretage to gratis telefonopringninger, eller at sende to gratis telex-, telefax- eller e-postmeddelelser).

- at modtage kompensation som følger:
 - 250 EUR for alle flyvninger på indtil 1 500 km
 - 400 EUR for alle flyvninger inden for EU på mere end 1 500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km.
 - 600 EUR for alle andre flyvninger.

Forsinkelser

Forordningen indfører en tredelt kompensationsordning:

- ved lange forsinkelser (to timer eller mere afhængigt af flyrejsens længde) skal passagererne tilbydes måltider og forfriskninger samt to gratis telefonopringninger, telex-, telefax- eller e-postmeddelelser
- ved udsættelse af afgangstidspunktet til den følgende dag, skal passagererne desuden tilbydes indkvartering på hotel og transport fra lufthavnen til overnatningsstedet og tilbage til lufthavnen igen
- ved forsinkelser på mindst fem timer kan passagererne vælge at få refunderet hele billetprisen og, hvis det er relevant, at blive fløjet retur til det første afgangssted.

Opgradering og nedgradering

Hvis et luftfartsselskab placerer en passager i en lavere klasse end den, billetten var købt til, skal passageren inden syv dage have refunderet:

- 30 % af billetprisen for alle flyvninger på indtil 1 500 km
- 50 % af billetprisen for alle flyvninger inden for EU på mere end 1 500 km, bortset fra flyvninger mellem medlemsstaterne og de franske oversøiske departementer, og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 km og 3 500 km
- 75 % af billetprisen for alle flyvninger, der ikke falder ind under de to ovenstående kategorier, herunder flyvninger mellem medlemsstaterne og de franske oversøiske departementer.

REFERENCER

Retsakt	Ikrafttrædelsesdato	Gennemførelsesdato i medlemsstaterne	Den Europæiske Unions Tidende
Forordning (EF) nr. 261/2004 [vedtagelse: fælles beslutningsprocedure COD/2001/305]	17.2.2005	-	EUT L 46 af 17.2.2004

Seneste ajourføring: 16.05.2007