

Supplerende grund-og nærhedsnotat om Kommissionens forslag til ændring af forordning (EF) 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning nr. 2027/97 om luftfartsselskabernes erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage

KOM (2013) 130

Notatet er fremsendt parallelt til Folketingets Europaudvalg og Folketingets Transportudvalg.

1. Resumé

Kommissionen fremsatte den 13. marts 2013 forslag til forordning om passagerrettigheder i luftfarten.

Det overordnede formål er at fremme flypassagerers rettigheder ved at sikre, at luftfartsselskaberne overholder et højt beskyttelsesniveau for flypassagererne ved afbrydelser af rejser under hensyntagen til den finansielle indvirkning for flytransportsektoren.

Formålet er ligeledes, at sikre, at luftfartsselskaberne opererer under harmoniserede vilkår på et liberaliseret marked.

Forslaget skal ifølge Kommissionen blandt andet sikre en effektiv og konsekvent håndhævelse af passagerernes rettigheder, sikre effektive og konsekvente sanktioner, og sikre effektiv behandling af individuelle krav og klager.

2. Baggrund

Kommissionen har ved KOM (2013) 130 af den 13. marts 2013 fremsendt forslag om ændring af forordning (EF) 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning nr. 2027/97 om luftfartsselskabernes erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage.

Forslaget er oversendt til Rådet den 21. marts 2013 i dansk sprogversion. Forslaget er fremsat med hjemmel i TEUF artikel 100, stk. 2 og

skal behandles efter den almindelige lovgivningsprocedure i TEUF artikel 294. Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal.

Som baggrund for forslaget henviser Kommissionen til hvidbog om fremtidens transportpolitik fra marts 2011, hvor Kommissionen nævner behovet for at "Nå frem til en ensartet fortolkning af EU-lovgivningen om passagerers rettigheder og en effektiv håndhævelse, så der både sikres ensartede betingelser i sektoren og en europæisk standard for beskyttelse af borgerne".

Kommissionen nævner også som baggrund sin meddelelse af april 2011 om anvendelsen af forordning (EF) nr. 261/2004, hvori der berettes om de forskellige fortolkninger af bestemmelserne i forordningen som følge af gråzoner og mangler i den foreliggende tekst og den uensartede håndhævelse i medlemsstaterne. Og hvori det beskrives, at det desuden er vanskeligt for passagerer at gøre krav på deres individuelle rettigheder.

Kommissionen peger på, at retspraksis har haft en afgørende indvirkning på fortolkningen af forordning (EF) nr. 261/2004. I sag C-344/04 (IATA) bekræftede Domstolen dens fulde overensstemmelse med Montrealkonventionen og komplementariteten mellem de to retsinstrumenter. I sag C-549/07, Wallentin-Herrman dommen, præciserede Domstolen, hvornår en teknisk fejl ved et luftfartøj ikke skal anses for at være en usædvanlig omstændighed. I de forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon dommen, fastslog Domstolen, at en lang forsinkelse på mindst 3 timer eller mere i ankomst kan give passageren ret til kompensation.

Forslaget søger således bl.a. at forene retspraksis med gældende lovgivning på området, og at skabe en mere ensartet håndhævelse af EU-lovgivningen.

3. Formål og indhold

Formålet med forslaget er at forbedre håndhævelsen af reglerne på området ved at præcisere hovedprincipper og underforståede passagerrettigheder, som tidligere har givet anledning til mange tvister mellem flyselskaber og passager. Samtidig sigter forslaget også mod, at der skal tages bedre hensyn til luftfartsselskabernes finansielle kapacitet. Derudover er formålet at fremme og forbedre håndhævelsespolitikker, der udføres på nationalt plan.

Retten til kompensation ved aflysninger

Kommissionens forslag fastholder retten til at modtage kompensation ved aflysninger, og kompensationens størrelse på mellem EUR 250 og EUR 600 er uændret.

Usædvanlige omstændigheder

Kommissionens forslag indeholder en definition af begrebet "usædvanlige omstændigheder". Forslaget definerer entydigt begrebet i overensstemmelse med EU-Domstolens kendelse i sag C-549/07 (Wallentin-Herman). Det vil sige, at omstændigheder, der på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er led i det berørte luftfartsselskab sædvanlige aktivitetsudøvelse og ligger udenfor luftfartsselskabets faktiske kontrol, betragtes som usædvanlige. Endvidere indfører forslaget en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, der ikke kan betragtes som usædvanlige og en liste over omstændigheder, der kan betragtes som usædvanlige.

Retten til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser

På linje med EU-Domstolen i sagerne C-407/07 og C-432/07 (Sturgeon) indføres der i forslaget til forordning en bestemmelse, hvorefter der eksplicit er ret til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser i ankomst. Kommissionen foreslår, at den tid der skal gå før retten til kompensation udløses, øges fra (i) 3 til 5 timer for alle Intra-EU-flyvninger og for flyvninger til og fra tredjelande på 3500 km eller mindre; (ii) 9 timer på flyvninger mellem 3500 og 6000 km og (iii) 12 timer for flyvninger på over 6000 km.

Retten til omlægning af rejsen

I forslaget præciseres det, at i fald luftfartsselskabet ikke kan omlægge rejsen for en passager med egne flyvninger inden for 12 timer efter det planlagte ankomsttidspunkt, skal passageren tilbydes en rejseomlægning med andre luftfartsselskaber eller med andre transportformer, såfremt der er ledige pladser

Retten til forplejning

Retten til forplejningen (måltider og forfriskninger) er på nuværende tidspunkt afhængig af rejsens længde og udløses efter 2, 3 eller 4 timer). Forslaget forenkler dette ved at indføre et enkelt loft på 2 timer uanset flydistancen.

Luftfartsselskabernes pligt til at tilbyde indkvartering

I tilfælde af aflysning, forsinkelse eller ruteændring begrundet i ekstraordinære omstændigheder kan forpligtelsen til hotelindkvartering begrænses til EUR 100 pr. nat i maksimalt 3 nætter. Sådan ret til forplejning og indkvartering kan ikke begrænses for personer med reduceret mobilitet (PRM), deres ledsagere og uledsagede børn.

Ikke opnået tilslutningsforbindelse

Passagerer, der ikke opnår et forbindelsesfly, fordi deres forudgående flyvning var forsinket, har ifølge forslaget ret til bistand (forplejning forfriskninger, hotel). Denne bistand skal ydes af det luftfartsselskab,

der skulle foretage den ikke-opnåede flyvning. Under visse omstændigheder har passageren også ret til kompensation, som skal gives af det luftfartsselskab, der foretog den forsinkede flyvning. Denne ret gælder dog kun, hvis flyvningerne er en del af samme befordringsaftale.

Ændret tidsplan

Hvis luftfartsselskabet ændrer i den oprindelige tidsplan, til hvilken passageren har en bekræftet reservation, og denne ændring bevirker, at flyet afgår efter det oprindeligt planlagte afgangstidspunkt, er passageren berettiget til kompensation. Kompensationens størrelse beregnes ud fra samme retningslinier, som Kommissionen har foreslået ved forsinkelser. Har luftfartsselskabet meddelt tidsændringen mere end 14 dage før planmæssig afgang, er passageren dog ikke berettiget til at modtage kompensation.

Forsinkelser på forpladsen

Forslaget præciserer, hvilke rettigheder passagerer har, hvis deres fly bliver forsinket på forpladsen. Efter 5 timers forsinkelse har passageren ret til at gå fra borde.

Delvist forbud mod no showpolitikken

Luftfartsselskaberne opererer med den såkaldte "no-show"-politik. Såfremt en passager har købt en tur/retur billet, og passageren ikke møder frem til udturen, bevirker "no-show" politikken, at luftfartsselskabernes systemer sletter passagerens returflyvning. Møder passageren herefter frem til returflyvningen bliver denne boardingafvist uden at modtage kompensation/assistance. Forslaget præciserer et delvist forbud i "no show"-politikken, hvorved en passager, der er "no show" på udflyvningen ikke kan nægtes boarding på hjemflyvningen. Hvis en passager i denne situation bliver boardingafvist, er vedkommende ifølge forslaget berettiget til bistand (omlægning af rejsen eller refusion), forplejning og kompensation.

Retten til information

Forslaget præciserer, at passagerne har ret til information om deres rejseafbrydelse, så snart denne er tilgængelig.

Effektive og konsekvente sanktioner

De nationale håndhævelsesorganer får tildelt almindelig håndhævelse. Overvågningspolitikken skal være mere proaktiv og vil blive udvidet til også at omfatte overholdelse af bagagebestemmelserne i forordning (EF) 2027/97.

Udveksling af information og koordinering mellem de nationale håndhævelsesorganer og mellem disse og Kommissionen vil blive forbed-

ret, og der indføres en forpligtelse til indberetning og formelle koordineringsprocedurer.

4. Europa-Parlamentets udtalelser

Europa-Parlamentets holdning foreligger ikke endnu.

Europa-Parlamentets Transportudvalg behandler sagen og har udpeget George Bach (EPP/LU) som ordfører.

5. Nærhedsprincippet

Kommissionen vurderer, at medlemsstaterne kun har begrænsede muligheder for alene at gøre noget for at beskytte forbrugerne, da forordningen om lufttrafiktjenester (EF) nr. 1008/2008¹ ikke giver dem mulighed for at stille ekstra krav til EF-luftfartsselskaber, der forsøger at opnå trafikflyvninger inden for EU.

Kommissionen har for det andet udtalt, at de fleste problemer drejer sig om forskelle i anvendelse/håndhævelse af forordning (EF) 261/2004 medlemsstaterne imellem, hvilket svækker passagerernes rettigheder og indvirker på konkurrencevilkårene mellem luftfartsselskaberne. Kun ved en koordineret indsats fra EU's side kan disse problemer løses.

Regeringen vurderer, at forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet, da det drejer sig om en præcisering af eksisterende fælles regler.

6. Gældende dansk ret

Området er i dag reguleret af den gældende EU-forordning (EF) nr. 261/2004 og Rådets forordning (EF) nr. 2027/97. Forslaget kræver i den foreliggende form ikke lovændring.

7. Konsekvenser

En vedtagelse af ændring til forordningsforslaget forventes ikke at have statsfinansielle konsekvenser.

8. Høring

¹ Europa-Parlamentets og rådets forordning nr. (EF) 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet.

Forslaget blev sendt i høring d. 22. marts 2013 i EU Specialudvalget for Transport samt til følgende organisationer: AOPA Danmark, Jet Time, Billund Lufthavn, Esbjerg Lufthavn, Danish Airline Pilots Association, DI Transport, Erhvervsflyvningens [tekst mangler], Flyvebranchens Personaleunion, Flyvertaktisk Kommando, Flyvesikringstjenesten, Forsvarskommandoen, Færøernes Landsstyre, Mittarfeqarfiit - Grønlands Lufthavne, Københavns Lufthavne A/S, Icelandic Civil Aviation Administration, Luftfartstilsynet [det norske?], Brancheferieningen - Dansk Luftfart, Dansk Motorflyver Union, Scandinavian Airlines System.

Høringsfristen var d. 15. april.

Følgende høringssvar er modtaget.

Erhvervsflyvningens Sammenslutning

"Erhvervsflyvningens Sammenslutning (ES) takker for muligheden for at deltage i emne høring.

"Usædvanlige omstændigheder" har længe været en prioriteret sag for ES, og det konstateres med tilfredshed, at der nu foreligger en beskrivelse og et relevant hensyn til dette, selvom der ikke i sagens natur kan være en udtømmende definition. ES bemærker også med tilfredshed, at der på flere områder foreslås et mere rimeligt grundlag for kompensation end de gældende regler.

ES har ikke yderligere bemærkninger."

Scandinavian Airlines

"Indledende bemærkninger:

SAS har med glæde noteret sig, at Forslaget indebærer en række tydeliggørelser og præciseringer af reglerne, hvilket er tiltrængt, da den nuværende udformning af forordning 261/2004 har vist sig utrolig vanskelig at fortolke og i høj grad har været genstand for retssager. I den forbindelse er det glædeligt at se, at listen over definitioner er udvidet en del, hvilket forhåbentligt bevirker, at det fremover bliver lettere at administrere reglerne uden at være nødsaget til at gå til domstolene for at få svar.

I forbindelse med arbejdet med revisionen af 261/2004 er det vigtigt, at der skabes en balance mellem passagerens rettigheder og luftfartsselskabernes pligter. Derfor har SAS med glæde noteret sig, at det følger af begrundelsen for Forslaget, punkt 1.2, at flypassagerernes rettigheder skal sikres under hensyntagen til den finansielle indvirkning på flytransportsektoren, samt at man vil sikre, at luftfarts-

selskaberne opererer under harmoniserede vilkår på et liberaliseret marked. Det er afgørende for en fremtidig forordnings succes, at disse intentioner vil kunne ses i den endelige revision af 261/2004.

I den forbindelse er det vigtigt for SAS at fremhæve, at en af de store fortolkningsmæssige udfordringer ved den eksisterende forordning er, hvad der skal forstås ved usædvanlige omstændigheder. Især i forhold til tekniske problemer har der været en tendens til, at både Domstolen og en række forbrugermyndigheder har søgt at indsnævre det spillerum, som oprindeligt er givet med ordlyden af 261/2004 i forhold til, hvornår et teknisk problem kan betragtes som en usædvanlig omstændighed. Og i den forbindelse har man glemt at tage højde for, at hele formålet med 261/2004 var at virke adfærdsregulerende i forhold til luftfartsselskabernes uhensigtsmæssige adfærd ved overbooking og kommercielle aflysninger. For at mindske antallet af overbookinger og kommercielle aflysninger indførte man et højt kompensationsniveau for boardingafvisning og kommercielle aflysninger, så man kunne straffe luftfartsselskaberne for deres uhensigtsmæssige adfærd på disse områder.

Efterfølgende har Domstolen ved sin praksis forsøgt at indsnævre området for, hvornår tekniske problemer kan betragtes som usædvanlige omstændigheder til kun at omfatte meget få situationer. Det er ikke rimeligt set i forhold til størrelsen af kompensationsbeløbene, og det strider mod det oprindelige formål med reglerne. Når luftfartsselskaberne har fulgt vedligeholdelsesprogrammerne for flyene og ladet dem overholde alle lovpligtige check, så er det svært at gøre meget mere for at forhindre tekniske problemer, som opstår akut. Det er som regel ikke økonomisk muligt at have erstatningsfly stående klar og vente, da anskaffelsesomkostningerne til sådanne fly er alt for høje til, at noget selskab har råd til at have ledige fly stående ubrugte hen. Og derfor kan det ikke undgås, at der opstår forsinkelser og aflysninger grundet tekniske problemer. Det bør således kun være tekniske problemer, som skyldes fejl fra luftfartsselskabets side, f.eks. fejlbetjening eller manglende vedligeholdelse, som kan udløse kompensation.

SAS' bemærkninger til de konkrete bestemmelser i Forslag til ændring af forordning (EF) nr. 261/2004:

Betragtning 19: Det følger af denne bestemmelse, at "Årsagerne til de nuværende lange forsinkelser og aflyste flyvninger i EU kan ikke alene tilskrives luftfartsselskaberne." Videre anføres det, at "bør luftfartsselskaberne have ret til at søge godtgørelse hos enhver tredjepart, som har bidraget til den begivenhed, som gav anledning til kompensation eller andre forpligtelser." Flytransporter består som bekendt af et antal aktører, som alle på hver deres vis bidrager med forskellige ydelser for at passageren eller det fragtede gods kan

transporteres på en sikker og effektiv måde fra afgangslufthavnen til slutdestinationen. Men det er kun flyselskabet, som har et reguleret ansvar for, at dette sker som aftalt. Øvrige aktører som f.eks. lufthavne og trafikafviklende myndigheder har kun et meget begrænset ansvar for at levere de ydelser, som luftfartsselskaberne betaler for. Tendensen er i stedet, at lufthavnene gennem deres brugervilkår fraskriver sig ansvaret i en lang række situationer, som for eksempel til hurtig snerydning af banerne.

Gennem andre forordninger, Performance and Charging Regulation, har man forsøgt at pålægge de trafikafviklende myndigheder at præstere en bedre kvalitet og øge kapaciteten i luftrummet ved diverse incitamentsordninger. Men på grund af massiv modstand fra de trafikafviklende myndigheder og med støtte af medlemslandenes repræsentanter i Single Sky Committee er disse bestræbelser blevet meget udvandede, hvilket Kommissionen også kraftigt har påtalt.

Derfor ønsker SAS, at Kommissionen i forbindelse med ændringerne af 261/2004 tydeligere angiver infrastrukturleverandørernes ansvar og tydeligere pålægger dem en erstatningsforpligtelse, når de er årsag til trafikforstyrrelser, som bevirker, at passagererne bliver berettiget til assistance og evt. kompensation.

Art. 2, litra l): Et fly, som letter, men af en eller anden grund derefter bliver tvunget til at lande i en anden lufthavn end bestemmelsesstedet eller vende tilbage til afgangslufthavnen, bør aldrig kunne betragtes som aflyst. En sådan handling besluttet altid af kaptajnen på baggrund af en sikkerhedsvurdering, og denne vurdering må man aldrig søge at adfærdsregulere, jf. vores indledende bemærkninger. Hvis vi ligestiller disse situationer med aflysninger, så skal vi efterfølgende diskutere, om det skyldes usædvanlige omstændigheder eller ej for at kunne afgøre, om passagererne er berettiget til kompensation. Det vil lægge et yderligere og forkert pres på kaptajnen, og i yderste konsekvens kunne medføre, at den vurdering, som alene burde træffes ud fra en sikkerhedsmæssig vurdering, kommer til at indeholde økonomiske overvejelser, som slet ikke hører hjemme i den givne situation, og som hverken er i passagerernes eller luftfartsselskabernes interesse.

Art. 3, stk.4: Her blander man reglerne for fly og andre transportformer, og dette er uhensigtsmæssigt i en tid, hvor alle transportformer har deres egen regulering og har indrettet deres drift herefter. Man bør ikke bruge denne revision til at pålægge andre transportformer et regelsæt, som er lavet til flytransport, og som afviger fra det regelsæt, som den pågældende transportform til dagligt er pålagt. Hver enkelt transportform har egne regelsæt, som er fastlagt ud fra den måde, som den enkelte transportform fungerer på. Det giver ikke mening at regulere de enkelte transportformer på forskellig måde og

så efterfølgende afvige fra denne regulering bare fordi, at en passager skal benytte flere forskellige transportformer på samme rejse. Så længe en transportform har et eget regelsæt, er det også dette regelsæt, som bør finde anvendelse, når man rejser med den pågældende transportform, uanset om man også benytter andre transportformer under rejsen.

Art. 4, stk. 4: Denne tilføjelse har SAS ingen bemærkninger til, eftersom det kun er returbilletter, som bestemmelsen vedrører, og ikke et generelt forbud mod at tilbyde indirekte flyvninger til en lavere pris. Skulle dette sidste komme på tale på et senere tidspunkt i processen, vil SAS på det kraftigste modsætte sig dette, da det vil fratage luftfartsselskaberne muligheden for at prissætte deres rejser under hensyntagen til efterspørgslen i de enkelte markeder.

Art. 5, stk. 3: Det er meget problematisk, såfremt usædvanlige omstændigheder kun skal kunne påberåbes, såfremt de findes på den konkrete flyvning eller flyvningen umiddelbart forinden. Hvis der for eksempel har været snestorm, og en lufthavn har været lukket i 1 dag, vil det tage noget nær lige så lang tid at genoprette trafikken. Ifølge Forslaget har man i denne situation kun 1 flyvning til at få trafikken normaliseret, hvilket vil være helt umuligt i tilfælde, hvor der har været tale om mange timer, hvor trafikken har været indstillet. Som bestemmelsen foreslås udformet, vil den straffe flyselskaberne for situationer, som i øvrigt isoleret set betragtes som usædvanlige omstændigheder, og dette er direkte imod den oprindelige hensigt om, at adfærdsregulere flyselskaberne via høje kompensationsbeløb. Er luftrummet eller lufthavnene lukkede, har flyselskaberne ingen indflydelse herpå, og derfor skal de heller ikke straffes herfor med urimeligt korte frister til at genoprette trafikken. I stedet bør reglen udformes, så flyselskaberne har lige så lang tid til at rette op på trafikken, som uregelmæssigheden har stået på. Har lufthavnen været lukket en dag, bør selskaberne få hele næste dag til at genoprette trafikken. Har lukningen været 5 timer, bør selskaberne få 5 timer til genopretning osv. Og er der et teknisk problem i forbindelse med udturen, vil det også påvirke hjemturen. Så længe et luftfartsselskab kan sandsynliggøre, at den usædvanlige omstændighed er den direkte årsag til en aflysning eller en forsinkelse, bør luftfartsselskabet kunne påberåbe sig usædvanlige omstændigheder og undgå at skulle udbetale kompensation.

Art. 6: SAS har med tilfredshed konstateret, at der nu kommer længere tidsintervaller på forsinkelserne, før der kan blive tale om udbetaling af kompensation. Men det er som nævnt fortsat vigtigt at holde fokus på definitionen af usædvanlige omstændigheder, eftersom disse regler vil virke mod hensigten, hvis definitionen bliver for smal.

Art. 6, punkt 4: Her henvises til, hvad vi ovenfor har anført under

art. 5, stk. 3, idet samme betragtninger gør sig gældende ved denne bestemmelse.

Art. 6a: Denne bestemmelse strider mod Montreal Konventionen, som allerede regulerer ansvarsfordelingen mellem de luftfartsselskaber, som går sammen om at tilbyde passagererne sammenhængende rejser med flere forskellige luftfartsselskaber. Luftfartsbranchen med IATA i spidsen har fastlagt deres ansvarsfordeling, når flere flyselskaber er en del af en sammenhængende rejse, i henhold til Montreal Konventionen. Det betyder, at det er det flyselskab, som forårsager en aflysning eller forsinkelse, som er ansvarlig for at tage hånd om passageren med hensyn til assistance og ombooking etc., jf. også Montreal Konventionens art. 36, punkt 2. Hvis EU med dette Forslag vil ændre på denne ansvarsfordeling vil det få uoverskuelige konsekvenser for samarbejdet mellem de enkelte flyselskaber i og udenfor EU, idet kun EU-selskaberne vil være bundet af Forslaget. Dette er en meget u hensigtsmæssig situation, som man bør undgå at komme i.

SAS foreslår derfor, at denne bestemmelse udgår.

Ydermere risikerer bestemmelsen at begrænse lysten for mindre regionale luftfartsselskaber til at indgå aftaler med større selskaber om at tilbyde kunderne sammenhængende billetter, idet pligten til at udbetale kompensation ofte vil ramme det første selskab i kæden, som typisk vil være det lille regionale selskab, hvis samlede indtjening på billetten slet ikke modsvarer risikoen ved at skulle udbetale kompensation på en alt i alt lang flyvning, når det regionale selskab kun selv flyver en mindre del af strækningen. Og bliver resultatet, at der bliver et mindre udbud af sammenhængende billetter, har man opnået det modsatte af, hvad der var hensigten med Forslaget, idet passagererne efterlades med et dårligere produkt.

Art. 7: Den hidtidige bestemmelse i art. 7 om muligheden for at nedsætte eventuel kompensation til det halve ved hurtig omlægning af rejsen bør beholdes, idet en sådan bestemmelse er med til at opretholde incitamentet til hurtig rejseomlægning, hvilket i sidste ende er i passagerernes interesse.

Art. 8, stk. 5: Her må det præciseres, at man ikke kan forvente at blive ombooket til en højere klasse, ligesom 12 timers grænsen ikke bør løbe om natten. Derfor foreslår SAS følgende formulering til bestemmelsen, idet vores ændringsforlag er fremhævet med *kursiv*:

"Hvis passageren vælger muligheden i stk. 1, litra b), har vedkommende, hvis der er

ledige pladser *i samme serviceklasse*, ret til at få omlagt rejsen med et andet luftfartsselskab eller et andet transportmiddel, hvis det

transporterende luftfartsselskab ikke kan befordre

passageren med sine egne transportmidler tidsnok til at ankomme til det endelige

bestemmelsessted inden for tolv timer efter det planlagte ankomst-tidspunkt *natten undtages, som defineret i art. 2, litra x*. Uanset artikel 22, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1008/2008 må det andet luftfartsselskab eller den anden transportoperatør ikke forlange en pris af det kontraherende luftfartsselskab, som ligger over den gennemsnitspris, som vedkommendes egne passagerer har betalt for tilsvarende transport i de forudgående tre måneder.”

Art. 8, stk. 6: Denne bestemmelse bør udgå, da øvrige transportformer bør følge deres egne regler, ligesom det opererende flyselskab følger reglerne for flytransport. I øvrigt henvises til vores bemærkninger ovenfor under art. 3, stk.4.

Art. 9: SAS hilser de nye begrænsninger i ansvarets udstrækning velkomne. Men der bør være ens konkurrencevilkår for konkurrerende transportformer. Og eftersom andre transportformer har fået regulering, som begrænser deres ansvar for assistance til 2 døgn, bør grænsen for flytransport også være 2 døgn og ikke 3 døgn, som foreslået af Kommissionen.

Desuden bør der tilføjes en bestemmelse om, at retten til assistance bortfalder, hvis dette vil bevirke yderligere forsinkelse af flyvningen, eftersom begrænsningen af forsinkelser bør have højeste prioritet.

Art. 14, stk. 5 og 6: Her er det vigtigt at få præciseret, at informationspligten kun gælder i de tilfælde, hvor luftfartsselskabet har modtaget passagerens kontaktoplysninger. Ofte er billetten solgt af en formidler/agent, og luftfartsselskabet har kun kontaktinformationer til formidleren/agenten. I disse tilfælde bør luftfartsselskabet ikke være forpligtet til at give information om forsinkelser og aflysninger til andre end formidleren/agenten.

Art. 16: I dag kan de nationale håndhævelsesorganer (i Danmark Trafikstyrelsen) afsige kendelser og dermed pålægge flyselskaberne at udbetale kompensation til passagerer, såfremt de finder, at betingelserne herfor er opfyldte. I praksis har Trafikstyrelsen imidlertid ikke nogen sanktionsmulighed, såfremt et udenlandsk luftfartsselskab nægter at følge Trafikstyrelsens afgørelse, og der er adskillige eksempler på, at dette sker i praksis. Denne retstilstand er naturligvis utilfredsstillende både for passagererne, Trafikstyrelsen og de konkurrerende flyselskaber. Det ville derfor være ønskeligt, såfremt de nationale håndhævelsesorganer fik mandat til at eksekvere deres afgørelser i disse situationer. Som forslaget er formuleret nu må man imidlertid frygte, at den nuværende praksis fortsætter.

Art. 16a, stk. 1: Her bør også andre formidlere af lufttransport end flyselskaber pålægges samme forpligtelse til at oplyse om klageprocedurer m.v..

Art. 16a, stk. 2: Det bør præciseres, at den klage en passager skal have indgivet senest 3 måneder efter den dato, hvor flyvningen foregik eller var planlagt til at skulle foregå, skal være *skriftlig*, for at undgå bevismæssig usikkerhed om, hvorvidt der er indgivet klage rettidigt eller ej.

Art. 18: En implementeringsfrist på 20 dage er alt for kort. SAS forslår, at dette ændres til 90 dage, så luftfartsselskaberne får en rimelig frist til at få de nødvendige nye procedurer på plads.

Bilag 1 om usædvanlige omstændigheder:

Som også nævnt indledningsvis er det SAS' opfattelse, at det er helt afgørende, at luftfartsselskaber ikke straffes for tekniske problemer, som de reelt ikke har nogen mulighed for at forhindre i at opstå. Når et luftfartsselskab har overholdt alle lovpligtige check og vedligeholdelsesrutiner af et fly, og der på trods heraf opstår tekniske problemer i nær tilknytning til en planlagt flyvning eller under en flyvning, så vil der normalt være tale om en situation, som luftfartsselskabet i praksis ikke har mulighed for at forhindre. Intet luftfartsselskab kan på forhånd gætte sig til, hvor der vil opstå et problem næste gang – forudsat at man har overholdt alle forskrifter vedrørende vedligehold – og intet luftfartsselskab vil for at undgå tekniske problemer begynde at udskifte flydele (i blinde), som ikke umiddelbart står for at skulle udskiftes, for at minimere risikoen for, at der opstår tekniske problemer i fremtiden, idet det vil være noget nær umuligt at lykkes med dette. Derfor bør ordlyden i bilag 1 ændres, så punkt ii får følgende ordlyd;

”tekniske problemer, som ikke er en del af luftfartøjets normale drift, f.eks. konstatering af en defekt under inspektion af luftfartøjet før flyvningen eller under gennemførelsen af den pågældende flyvning, som gør det umuligt at fortsætte flyvningen normalt; eller en skjult defekt, som opdages af fabrikanten eller en kompetent myndighed, og som indvirker på flysikkerheden”.

Samtidigt skal punkt 2, litra 1 ændres, så den får følgende ordlyd:

”tekniske problemer, som er en del af luftfartøjets normale drift, for eksempel et problem, der er konstateret under rutinevedligeholdelsen, eller som opstår, fordi denne vedligeholdelse eller øvrige inspektioner af flyet ikke er udført korrekt, og”

Det er af helt afgørende betydning, at bilag 1 omformuleres i overensstemmelse med ovenstående for at sikre, at luftfartsselskaberne ikke bliver de helt store tabere, når de reviderede regler træder i

kraft.

Og endnu engang må SAS henlede opmærksomheden på, at formålet med kompensationsreglerne i sin tid var at adfærdsregulere luftfartselskaberne og dermed sikre passagererne en fair retsstilling. Hvis reglerne accepteres i deres nuværende form, er man gået alt for vidt i sine bestræbelser på at sikre passagererne rettigheder, som ikke findes tilsvarende i nogen andre brancher, hvilket vil have store negative økonomiske konsekvenser for luftfartsselskaberne og formentligt medvirke til endnu flere konkurrencer i en allerede yderst presset industri. Og dette scenarie er hverken passagerer, myndigheder, arbejdsgivere eller arbejdstagere tjent med.

SAS' bemærkninger til ændring af Forordning (EF) nr. 2027/97:

Art. 6a: SAS har allerede i dag en praksis, hvorefter vi erstatter skader på hjælpemidler herunder kørestole og andet mobilitetsudstyr i forhold til udstyrets værdi og genanskaffelsespris. Så umiddelbart er vi positive i forhold til dette ændringsforslag. Men som bestemmelsen er udformet, så er der ingen kontrol af den værdi, som passageren kan opgave for udstyr af denne slags. Og med den nuværende formulering risikerer luftfartsselskaberne derfor at blive tvunget til at erstatte for høje beløb. Der bør derfor indføres en mekanisme i bestemmelsen som sikrer, at et luftfartsselskab ikke kan blive tvunget til at erstatte et højere beløb, end den skadede genstands genanskaffelsespris.

SAS har på nuværende tidspunkt ikke yderligere bemærkninger til forslaget, men vi står gerne til rådighed for en nærmere diskussion af ovenstående, såfremt der måtte være behov herfor."

Danske Handicaporganisationer (DH)

"DH har følgende bemærkninger:

Forordning (EF) nr. 2027/97:

Artikel 2

DH mener, at det er positivt, at den tidligere begrænsning vedr. erstatning af hjælpemidler ophæves i det nuværende forslag. Forslaget forudsætter, at der indgives en særlig interesseerklæring til luftfartsselskaberne. Det er vigtigt, at det ikke bliver for bureaukratisk at indgive denne erklæring, og at den ikke forudsætter, at man f.eks. har en original kvittering for hjælpemidlet. Ydermere er det vigtigt, at erstatningen for et evt. beskadiget hjælpemiddel svarer til nyanskaffelsesprisen. Dog kan det ikke forudsættes, at personen der indgiver erklæringen har viden om, hvad et tilsvarende hjælpemiddel ville koste ved nyanskaffelse i dag. Ofte ved man ikke, hvad hjælpemidlet

har kostet på anskaffelsestidspunktet, bl.a. fordi nogle hjælpemidler er genbrugshjælpemidler. En sådan viden ville kræve, at danske kommuner skulle kunne oplyse nyanskaffelsesprisen for et hjælpemiddel før en evt. flyrejse. DH går ud fra, at erstatningen udgør nyanskaffelsesprisen, da et hjælpemiddel er afgørende for at kunne fungere i samfundet.

Forordning (EF) nr. 261/2004:

Artikel 1

DH mener ikke, at man i forslaget skal ændre definitionen i litra i) til "bevægelseshæmmet person (person with reduced mobility)". Vi mener, at det skal ændres til "persons with disabilities and people with reduced mobility", som der også står i 1107/2006, hvori den definition af personer med handicap, udkastet henviser til, findes.

Artikel 11

DH synes, det er positivt, at begrænsningerne i artikel 9, stk. 4 og 5 ikke anvendes, når passageren er en person med handicap eller dennes ledsager.

Det er vigtigt her at understrege, at der er behov for at sikre tilgængelighed til både overnatningssteder, transport og information. Desuden skal der være mulighed for at medbringe service- og førerhunde.

Artikel 14

DH mener, at der i forpligtelsen til at informere passagerne skal tilføjes, at der skal være tale om tilgængelige informationsmaterialer for personer med handicap (stk. 3) og at der skal stilles information i letlæst materiale for bl.a. personer med udviklingshæmning til rådighed.

Artikel 16a

Det er vigtigt, at forordningen præciserer, at procedurer for behandling af krav og klager skal gives i formater tilgængelige for personer med handicap. "

Dansk Musiker Forbund

EU Kommissionen udsendte 14. marts 2013 forslag til ændring af regulations 261/2004/EC og 2027/97/EC om flypassageres rettigheder. Forslaget adresserer for første gang de specielle problemer for professionelle musikere, der foretager flyrejser med deres musikinstrumenter. Kort fortalt forpligter forslaget under visse betingelser luftfartsselskaberne til at acceptere små instrumenter i passagerkabinen, og til at tydeliggøre deres regler med hensyn til transport af større

instrumenter som indchecket bagage.

Forslagene behandles nu i EU Parlamentet og Rådet.

Det betyder uendelig meget for professionelle musikere, at deres instrumenter kan transporteres betryggende, og Kommissionens forslag et vigtigt skridt i den rigtige retning. Vi har dog fra Dansk Musiker Forbunds side et par små, men vigtige ændringsforslag, der efter vores opfattelse er nødvendige, for at de nye regler får den tiltænkte effekt, og vi håber, at den danske regering vil arbejde for at bringe de nye regler det sidste afgørende stykke vej:

1 Transparens (art. 6e (1) sidste punktum)

En væsentlig mangel ved teksten er, at den giver flyselskabet ret til at bestemme, at et musikinstrument skal udgøre en del af passage-rens tilladte håndbagage, og således ikke vil kunne medbringes i tillæg til denne. Nogle flyselskaber kan være særdeles strikse vedrørende antallet af stykker håndbagage. Flyselskabet vil fx kunne bestemme at en violin ikke vil kunne medbringes sammen med en håndtaske. Vi foreslår derfor sidste sætning formuleret:

"When the passengers' hand luggage allowance includes more than one piece, the air carrier may determine that a musical instrument shall form part of such allowance and not be carried in addition to it."

2 Fritagelse for ekstra lufthavsskat ved køb af ekstra sæde (art. 6e, (2))

I tilfælde af et ekstra sæde skal købes til fx en cello, bør billetten være undtaget fra betaling af skat – i det mindste lufthavnsskat, forudsat det er foreneligt med nærhedsprincippet. Vores ændringsforslag er markeret med fed:

"Where a musical instrument is too large to be stowed safely in a suitable baggage compartment within the cabin or under an appropriate passenger seat, an air carrier may request the payment of a second fare where such musical instruments are carried as hand luggage on a second seat. **Such additional fare shall not be subject to the payment of (airport) taxes.** Where a second seat is purchased an air carrier should make reasonable efforts to seat the passenger and the musical instrument concerned together."

3. Instrumenter i lastrummet (art. 6e (2))

Forslaget medfører, at store instrumenter skal transporteres (hvor

muligt) "i en opvarmet del af et luftfartøjs lastrum ". Efter vores opfattelse bør instrumentetkassen også afmærkes på en klar og synlig måde, for at informere personalet på jorden om at de skal behandle kassen med passende omhu. Vores ændringsforslag er markeret med fed:

"[...] Where available and if requested, musical instruments shall be carried in a heated part of an aircraft cargo hold subject to applicable safety rules, space constraints and the technical specifications of the aircraft concerned. **The air carrier shall mark such instruments with specific tags in order to ensure that they will be handled with adequate care.** An air carrier shall clearly indicate in its terms and conditions the basis on upon which musical instruments will be transported and the applicable charges."

4. Musikinstrumenter som professionelle værktøjer (betragtning (29))

Betragtning (29) bør suppleres med en henvisning til musikinstrumenter som professionelle redskaber, uden hvilke professionelle musikere - hvis karriere i vid udstrækning er afhængig af mobilitet - ikke er i stand til at arbejde. Vores ændringsforslag er markeret med fed:

"(29) **Professional musicians can't work without their own, personal musical instrument, which can be of a high monetary and artistic value. They are also subject to a constant obligation of mobility.** Musical instruments should **therefore**, as far as possible, be accepted as baggage within the passenger cabin and, where this is not possible, should where possible be carried under the appropriate conditions in the cargo compartment of the aircraft. Regulation (EC) No 2027/97 should be amended accordingly."

Brancheforeningen Dansk Luftfart (BDL)

"Brancheforeningen Dansk Luftfart (BDL) takker for det fremsendte materiale vedrørende EU-Kommissionens forslag til ændring af forordning 261/2004 og forordning 2027/97.

Kommissionens forslag til ændringer i forordning 261/2004 indeholder flere forbedringer i forhold til den gældende forordning, der fortolknings- og udmøntningsmæssigt har forladt sit oprindelige udgangspunkt. Det er værd at bemærke, at formålet med den gældende forordning var at medvirke til en ændret adfærd hos luftfartsselskaberne, således at boardingafvisninger som følge af overbooking og såkaldt kommercielle aflysninger blev reduceret. Formuleringer og definitionsapparat i den gældende forordning har på centrale områder været så tilpas utydelige, at det har givet anledning til flere domstolsafgørelser, der markant har rykket ved balancen mellem luft-

fartsselskabets pligter og passagerens rettigheder. Efter Dansk Luftfarts opfattelse indeholder den gældende praksis en betydelig mangel på proportionalitet i luftfartsselskabets disfavør.

Vi bifalder, at Kommissionen på flere punkter tilstræber at genetablere en større grad af proportionalitet, herunder gennem et mere præcist definitionsapparat, bedre proportionalitet mellem en forsinkelses varighed og krav på kompensation (artikel 6) samt forslaget til "positiv- / negativliste" i forhold til begrebet "usædvanlige omstændigheder" (bilag 1). Vi kan endvidere tilslutte os forslaget om et delvist forbud mod, at passagerer kan afvises til en returrejse, hvis udrejsen ikke er anvendt ("no-show"-politik, artikel 4, stk. 4).

Selv om forslaget som nævnt indeholder positive elementer, er der fortsat grund til en vis bekymring på flere områder.

For det første foreslås det i en ny artikel 6a, at der ansvars- og kompensationsmæssigt skal ske en sammenkædning i forhold til ankomstforsinkelsen af det sidste ben på en sammenhængende rejse. Det foreslås herunder, at et feederselskab skal være kompensationsansvarlig overfor passageren, hvis ankomsten på det sidste ben overskrider en vis varighed. Det er vores opfattelse helt uproportionalt, og vil potentielt betyde, at feeder-selskaber fremover ikke ønsker at indgå i Interline-aftaler fordi kompensationens størrelse langt kan overstige rejsens pris. I sidste ende vil konsekvensen være et forringet produkt til ugunst for de rejsende, der blandt andet må forvente længere transfertid og manglende mulighed for gennemindcheckning af bagage. Noget tyder endvidere på, at bestemmelsen vil være i strid med Montre-al-konventionen. Vi anbefaler, at der fra dansk side arbejdes for at bestemmelsen udgår.

For det andet finder vi det påkrævet, at der foretages en revurdering af kompensationsbeløbenes størrelse, såvel i forbindelse med "lange forsinkelser" som aflysninger. Kompensationsstørrelserne er ikke proportionale, og bør stå i bedre forhold til rejsens pris.

Kommissionens forslag i bilag 1 vedrørende "Usædvanlige Omstændigheder" er et positivt skridt på vejen. Men vi finder det helt afgørende, at luftfartselskabet ikke straffes for tekniske problemer, som man ikke med rimelighed har haft mulighed for at foregribe. Det er således også her vigtigt, at bestemmelserne ikke virker i retning af irrationelle og uproportionale handlinger. SAS har i sit høringssvar foreslået en ændring af teksten i bilag 1, punkt ii og til punkt 2 litra 1. Vi anbefaler, at der fra dansk side arbejdes for, at denne ordlyd

indføres i Kommissionens tekst.

Varighed af følger virkninger i forlængelse af "usædvanlige omstændigheder" (artikel 5, stk. 3). Det foreslås heri, at "usædvanlige omstændigheder" kun kan påberåbes for den berørte flyvning eller de tidligere flyvninger med samme luftfartøj. Bestemmelsen ignorerer luftfartens særlige karakter, idet for eksempel effekten af en sne-storm ofte kan være, at luftfartsselskabet ikke har mulighed for at gennemføre planlagte flyvninger umiddelbart efter. Vi finder, at der bør arbejdes for, at der i særskilte situationer kan indtræde en vis "karenstid", hvorunder luftfartsselskabet ikke er kompensationspligtig.

Denne grundlæggende mangel på proportionalitet, som vi berører ovenfor, rejser også det helt principielle spørgsmål om potentiel negativ effekt på luftfartssikkerheden, blandt andet fordi der frem dyrkes en straffekultur. Dette spørgsmål bør seriøst overvejes i det videre arbejde overfor Kommissionen. Vi bemærker også, at samme problematik potentielt introduceres med forslaget i Artikel 2, litra I (diversions) og i forhold til "følgevirkninger", jf. ovenfor. Vi bemærker også, at netop kompensationsbeløbenes størrelse opfattes så økonomisk attraktive, at det giver anledning til fremkomsten af en kommerciel inddrivelses-industri med en arbejdsform, der kan have sikkerhedsmæssig betydning.

Hidtil har det været et væsentligt problem med de gældende bestemmelser, at fortolkninger og afgørelser af de nationale håndhævelsesorganer ikke har været gennemført på en ensartet måde mellem medlemslandene. Specielt er det et problem, at visse selskaber undlader at følge de afgørelser, der er truffet på et retmæssigt grundlag i en anden medlemsstat. Det leder dels til konkurrenceforvriddning, men resulterer eventuelt også i skærpede og uproportionale krav til de mange aktører, der forholder sig positivt til reglerne. I disse situationer er det specielt vigtigt, at håndhævelsesbeføjelserne for de nationale organer, er indrettet til at sikre harmoniseret udmøntning af reglerne. Vi finder det derfor positivt, at Kommissionens forslag indeholder håndhævelsesbestemmelser (artikel 16), der er væsentligt udvidet i forhold til de gældende bestemmelser. Det bør dog overvejes, hvor vidt der kan gives adgang til endnu mere "afskrækkende" sanktioner overfor aktører, der gentagne gange overtræder reglerne eller ignorerer afgørelser.

Udover ovennævnte bemærkninger, har SAS har i sit hørings svar angivet en række kommentarer og forslag specielt vedrørende artikel 3, stk. 4; artikel 7; artikel 8, stk. 5; artikel 8, stk. 6; artikel 9 og artikel 14, stk. 5 og 6. Vi er enige i disse bemærkninger, og anbefaler, at der fra dansk side også arbejdes for at disse indarbejdes i forslaget.

Vi har ikke umiddelbart bemærkninger til forslaget om ændringer i

forordning 2027/97 (bagage og erstatningsansvar), men henviser dog til SAS' bemærkning til artikel 6a.

BDL står naturligvis til rådighed i den videre proces. Bemærkningerne afgives også på vegne af DI Transport."

Forbrugerrådet

"Forbrugerrådet har modtaget ovennævnte høring af 21. marts 2013 og skal hermed bemærke følgende. For overskuelighedens skyld vil forordning 261/2004 nedenfor blive benævnt som passagerrettighedsforordningen og forordning 2027/97 som Montrealkonventionen.

Forbrugerrådet har noteret sig, at forslaget om passagerrettigheder på nogle punkter indebærer en udvidelse af passagerrettighederne, men bemærker samtidig, at forslaget også på nogle afgørende punkter indebærer forringelser, der gør, at vi ikke som helhed kan støtte det eksisterende forslag. Der drejer sig især om:

Begrænsning af flyselskabernes omsorgsforpligtelse således at der maksimalt dækkes for 3 nætter og 100 euro pr. nat.

At retten til omlægning til andre flyselskaber ikke skal tilbydes ved førstgivne lejlighed.

Foringelsen af retten til kompensation efter Sturgeon-dommen ved lange forsinkelser.

Definitionen af "usædvanlige omstændigheder".

At der ikke er større fokus på strengere sanktioner over for flyselskaberne ved forordningsovertrædelser..

Dette uddybes nedenfor.

Montrealkonventionen

Forbrugerrådet bemærker i forhold til Montrealkonventionen, at der lægges op til, at den såkaldte PIR rapport fremover vil kunne danne basis for en klage til flyselskabet. Forbrugerrådet skal udtrykke tilfredshed hermed, da dette vil hjælpe gevaldigt på de problemer der opstår, som følge af flyselskabernes anvendelse af urimelige korte klagefrister. Forbrugerrådet bemærker at der også lægges op til, at håndhævelse af Montrealkonventionen henlægges til de nationale håndhævelsesorganer efter passagerrettighedsforordningens artikel 16, og skal henvise til nedenfor nævnte bemærkninger under passagerrettighedsforordningen herom.

Forbrugerrådet har ingen øvrige bemærkninger til forslag til ændring af Montrealkonventionen.

Generelt vedrørende passagerrettighedsforordningen.

Forbrugerrådet er i udgangspunktet tilhænger af, hvad der omtales som løsningsmodel 3, dog med modifikationer således at bedre og strengere håndhævelse følges af forbedrede rettigheder.

Vi anerkender, at nogle af de ændringsforslag, der stilles, indebærer en udvidelse af passagerrettighederne, f.eks. om forenklingen af retten til forplejning, forsinkelser på forpladsen og fri adgang til at klage til sit klageorgan i hjemlandet. Der er dog nogle grundlæggende forslag til ændringer, som efter Forbrugerrådets opfattelse vil være ødelæggende for den tillid, der bør være til flyselskaberne. På væsentlige punkter indebærer forslaget således en forringelse af de grundlæggende rettigheder opnået efter den nugældende forordning.

Det vigtigste må være at sikre, at passagerne kan have tillid til at flyselskaberne overholder indgåede aftaler, således at passagerne kan nå til deres bestemmelsessted i tide. Sker dette ikke eller opstår der situationer som forsinker eller forstyrrer rejsen, skal den rejsende kunne have fuldstændig tillid til, at flyselskabet tager hånd om passageren. Det betyder, at flyselskabet hurtigst muligt skal sørge for at ombooke for at få passageren frem i tide og samtidig i visse tilfælde kompensere for den tabte tid. Der bør således ikke være mulighed for, at flyselskaberne kan have en interesse i at enten aflyse, forsinke eller foretage tidsændringer til deres fordel, og såfremt dette sker, bør flyselskaberne give passageren compensation.

Vi skal her pege på, at rettighederne bør være så enkle og overskuelige som muligt, og det skal være let som passager at anvende dem og endelig få dem gennemført over for flyselskabet. Vi er enige med Kommissionen i, at luftfartsselskaberne ofte har undladt at opfylde de rettigheder, som passagerer har efter forordningen, og at reglerne bør sikres ensartet fortolkning og at effektiv håndhævelse skal fremmes. Lette regler og en ensartet fortolkning og håndhævelse vil tillige sikre bedre konkurrencevilkår i branchen. Reglerne bør derfor sikres en vis automatisering, således at det ikke længere er op til flyselskaberne at skønne hvornår de ønsker at efterleve reglerne. Sker denne forenkling vil der tillige kunne spares markant på de administrative omkostninger ved behandling af kundeklager, udbetalinger, fortolkningstvivil mv. hos flyselskaberne.

Forbrugerrådet skal blandt andet pege på, at forskellige kilometer, tidsangivelser og hændelser i dag giver en flerhed af forskellige rettigheder. En enkel og simpel tids- og kilometerangivelse vil forbedre forståelsen betragteligt og gøre det væsentligt nemmere for passagerne, at gøre deres krav gældende overfor flyselskabet.

På baggrund af ovenstående skal Forbrugerrådet uddybende komme med følgende bemærkninger til de overordnede forslag til ændringer.

Definition på "usædvanlige omstændigheder"

Særligt reglerne om manglende betaling af kompensation med henvisning til usædvanlige omstændigheder, og selve begrebet "usædvanlige omstændigheder" har voldt store problemer i dagligdagen for både forbrugere og flyselskaber. Vi opfatter usædvanlige omstændigheder som identisk med begrebet force majeure. Dette juridisk begreb er ikke præcist defineret, og en ikke-udtømmende opstilling af omstændigheder jf. forslagets bilag 1. giver ikke større klarhed eller gør det nemmere for forbrugerne at opnå deres ret til kompensation.

Force majeure/usædvanlige omstændigheder foreligger efter Forbrugerrådets opfattelse ikke under normale forekommende situationer. Således forekommer det rigtigt at f.eks. kun Askeskykriser findes under denne definition.

Forbrugerrådet mener bestemt ikke at tekniske problemer eller en skjult defekt som opdages udenfor rutinevedligeholdelsen, medfører at der er tale om usædvanlige omstændigheder. Vejrforhold som f.eks. sne eller is i de fleste lufthavne om vinteren kan heller ikke være usædvanlige omstændigheder. Således vil dagligdags/normale forekommende problemer mv., herunder tekniske som vejrmæssige, som nødvendigvis opstår som led i at være flyselskab, ikke være usædvanlige omstændigheder.

Forbrugerrådet skal foreslå, at det præciseres i bestemmelsen, at der skal være tale om decideret force majeure, førend selskabet kan undgå at udbetale kompensation. Samtidig kan det i en evt. liste bemærkes hvad der normalt anses for force majeure, f.eks. askeskyer, naturkatastrofer og terrorisme mv.

Forbrugerrådet mener, at det er helt nødvendigt at følgende af de i bilag 1 nævnte situationer helt bør fjernes fra listen: nr. ii, iv, v, vi og vii. Samtidig bør det præciseres, at naturligt forekommende situationer ikke er usædvanlige omstændigheder.

Retten til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser

Forbrugerrådet anser det for positivt, at der gøres forsøg på at forenkle reglerne vedrørende kompensation ved lange forsinkelser iht. Sturgeon dommen og samtidig at der indføres en eksplicit ret til kompensation ved lange forsinkelser. Forbrugerrådet bemærker dog, at forslaget ikke anvender Sturgeon-dommens angivelse af en 3 timers grænse – for såvel rejser inden for som uden for fælleskabet – som afgørende for opnåelse af kompensation. 3 timers reglen er i øvrigt allerede almindelig kendt og udbredt blandt forbrugerne og en ændring heraf vil medføre endnu mere forvirring om retstillingen.

En enkelt tidsangivelse uden sammenhæng til evt. rejseafstande vil gøre reglen lettere at anvende i dagligdagen og Forbrugerrådet er

ikke af den opfattelse, at en opretholdelse af 3 timer iht. Sturgeon dommen vil medføre flere aflysninger. Dette gælder særligt ikke når der samtidig gives en ubetinget ret til ombookning ved andre flyselskaber i tilfælde af aflysninger og forsinkelser.

Forbrugerrådet anser forslaget for en væsentlig forringelse og retten til kompensation efter 3 timer bør opretholdes. Dette skal særligt ses i lyset af at forbrugerne i dag er blevet vant til denne betegnelse og denne er blevet almindelig anerkendt og udbredt viden.

Retten til omlægning af rejsen

De nugældende regler giver passageren ret til omlægning/ombookning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed. Det er alene flyselskabernes fortolkning og nuværende anvendelse af reglerne, der har medført at passagerne ikke omlægges/ombookes til andre selskabers fly ved førstgivne lejlighed.

Det er Forbrugerrådets opfattelse, at omlægning under sammenlignelige betingelser ved førstgivne lejlighed medfører, at flyselskaberne – når de skal tilbyde omlægning/ombookning – skal give mulighed for at flyve med andre selskabers fly ved førstgivne lejlighed, (sidstnævnte forstået som det første fly med ledige pladser, der flyver til den oprindelige aftalte destination). Så vidt Forbrugerrådet er bekendt med er det også gældende praksis i Danmark.

Forbrugerrådet anser det således for en væsentlig forringelse af gældende regler, at der ikke gives mulighed for omlægning ved førstgivne lejlighed ved et hvilket som helst selskab. Dette bør præciseres og opretholdes i forhold til nuværende forordning.

Sker dette ikke må det i det mindste fremgå, at ombookning skal ske til førstgivne lejlighed, eller et efter passagerens eget ønske til tidspunkt, efter de 12 timer.

Ikke-opnået tilslutningsforbindelse

Forbrugerrådet anser ændringsforslaget vedr. ikke opnået tilslutningsforbindelse for positivt, men mangler uddybning på i hvilke situationer det gælder. Særligt kan peges på, at det bør uddybes, hvilket selskab der har forpligtelsen til at hjælpe i tilfælde af codeshareflyvninger, f.eks. hvor købet er foretaget hos SAS men det er Lufthansa der foretager den tekniske flyvning.

Det er ikke nok at selskabet kun forpligtes i henhold til deres egne indgåede beforderingskontrakter. Oplyser passageren, at det er vigtigt, at denne når frem til sit bestemmelsessted i henhold til aftalen på et givent tidspunkt til flyselskabet eller holder på, at flyselskabet skal honorere sin oprindelige aftale med passageren (f.eks. fordi de skal nå et bestilt tilslutningsfly eller krydstogt) bør dette selskab,

særligt i disse tilfælde gøre alt for at få passageren frem i tide. Har selskabet ikke gjort alt hvad der stod i deres magt – f.eks. at om-booke til førstgivne lejlighed i henhold til artikel 8 jf. også foroven, bør selskabet forpligtes til at dække det eventuelle erstatningskøb eller andre tab som passageren måtte lide som resultat af forsinkelsen.

Forbrugerrådet bemærker, at en sådan praksis i øvrigt ses anerkendt ved det statslige Forbrugerklagenævn.

Ændret tidsplan.

Det er Forbrugerrådets vurdering, at det er meget ofte, at passagerne oplever at få ændret deres rejseplaner, i mange tilfælde også ganske væsentligt, og dette mere end to uger forud for afrejse. Ganske ofte sker dette en måned før afrejse og på et sådant tidspunkt, hvor passageren har svært ved, at omordne sig de ændrede rejsevilkår f.eks. fordi der allerede er booket og betalt hoteller, billeje mv.

Forbrugerrådet mener, at ændringer i op til to måneder før afrejse bør give samme rettigheder som passagerer der rammes af forsinkelse. Samtidig bør det også være sådan, at væsentlige ændringer i forhold til den oprindelige aftale altid vil give passageren mulighed for refusion af den fulde købspris.

Delvist forbud mod "no-show" -politik.

Forbrugerrådet anser det for positivt, at der endelig tages stilling til det urimelige i den såkaldte "no-show" regel, men finder det uacceptabelt, at der ikke er tale om et fuldstændigt forbud. Passagerne har betalt for en fuld billet i henhold til aftalen med flyselskabet og dette gælder alle direkte som indirekte rejser og ben i rejsen. Forbrugerrådet skal tillige bemærke, at en sådan regel efter vores opfattelse efter dansk retspraksis ikke kan gøres gældende overfor passagererne. Forbrugerrådet anser det desuden slet ikke for et konkurrenceproblem, da et fuldstændigt forbud efter vores opfattelse ikke vil medføre begrænsninger i udbuddet af billigere indirekte flyvninger, tværtimod. Reglen må alene ses som en mulighed for selskabet til, til stadighed, at overbooke flyene og opnå dobbeltbetaling for sæderne.

Forbrugerrådet anser et sådan aftaleforhold for fuldstændig urimeligt og der bør indføres et fuldstændigt forbud mod "no-show" reglen.

Retten til information.

Forbrugerrådet bemærker, at det præciseres at flyselskaberne har en eksplicit forpligtelse til at informere passagerne om deres rettigheder. Som reglerne er i dag skal flyselskaberne informere passagerne om deres rettigheder i hver enkelt situation. Dette sker som oftest ved at flyselskaberne eller dennes repræsentanter giver en kopi af forord-

ningen eller en af den af Kommissionens udarbejdede pjece.

Dette sikrer desværre ikke at passageren forstår eller kan gøre sig bekendt med hvad der gælder præcis af regler for det som passageren er ude for i den konkrete situation. Selvom Forbrugerrådet er positiv over for at det foreslås at intensivere informationen til passagerne, så er dette ikke tilstrækkeligt.

Til trods for gældende regler er det nemlig begrænset, hvor meget flyselskaberne i dag har motivation til at informere som de bør efter forordningen. Flere undersøgelser som Forbrugerrådet har foretaget bekræfter dette.

Der er således brug for at sikre, at passagererne får korrekt information om deres rettigheder på det tidspunkt, hvor de har brug for den. Det bør således være sådan at flyselskabet selv eller via deres repræsentant i lufthavnen, giver en individuel forklaring og målrettet information til hver enkelt passagerer, som dette er tiltænkt efter forordningen, på tidspunktet for meddelelsen om eller ved forsinkelsen, aflysningen eller denied boarding. Sker dette ikke, bør selskabet mødes med sanktioner i form af mærkbare bøder.

Forbrugerrådet skal derfor foreslå, at det kommer til at fremgå tydeligt, at flyselskabet har en forpligtelse til at informere passagerer, der oplever en forsinkelse, aflysning eller denied boarding mv., om deres specifikke rettigheder i den specifikke situation og at evt. manglende efterlevelse vil medføre mærkbare sanktioner mod selskabet.

Sanktionering/håndhævelse og klagesystemet

I dag er det et stort problem at mange nationale klageorganer ikke håndhæver eller sanktionerer på en ordentlig måde. Dette kan være fordi de ikke fortolker ens i alle lande men også fordi de nationale organer i medlemsstaterne ikke er tildelt ordentlige kompetencer her til (eller anvender de kompetencer de er blevet givet). I mange lande er der således ikke i forordningens otteårige levetid givet en eneste bøde eller anden sanktion for overtrædelse. Dertil kommer, at da selskaberne ikke er bundet af afgørelserne, er der mange selskaber, der vælger ikke at følge dem. Dette er i klar strid med forordningens regler herom i artikel 16.

Der bør derfor træffes foranstaltninger mod flyselskaber, der ikke efterlever forordningen og der skal være sanktioner, der er effektive og afskrækkende. Det økonomiske incitament skal sikre at flyselskaberne overholder reglerne. De nationale klageorganer, der er udpeget til at varetage denne opgave, bør gives mulighed for at give administrative bøder samtidig med, at det sikres at luftfartsselskaberne er bundet af klageorganernes afgørelse. På denne måde sikres også forbrugernes tillid til reglerne.

Forbrugerrådet er positivt indstillet over for en opsplitning af klagestrukturen således, at der oprettes et organ der sørger for håndhævelsen og et organ, der behandler klager fra passagerer. Forbrugerrådet ser det også for særligt positivt at forslaget lægger op til at passageren kan klage i sit hjemland eller et hvilket som helst klageorgan oprettet efter artikel 16a over en overtrædelse i en hvilken som helst lufthavn beliggende på en medlemsstats område. Forslaget vil efter Forbrugerrådets opfattelse betyde større fokus på efterlevelse af reglerne end tilfældet er i dag og give passagerne en væsentligt bedre klageadgang.

Forbrugerrådet skal, når det kommer til den danske gennemførelse af reglerne, pege på det umiddelbare fornuftige i at samle alle klager over rejser i et samlet rejseankenævn, således at et sådan nævn vil behandle alle klager vedrørende såvel pakkerejser som flyrejser. Dette vil væsentligt forenkle klagestrukturen og gøre det betydeligt lettere for passagerne. Samtidig vil det sikre en ensartet praksis og dermed også lige konkurrencevilkår på tværs af rejsebranchen. Forbrugerrådet skal pege på, at et sådant samlet klagenævn kunne overvejes at lægges i det allerede etablerede rejseankenævn under Rejsegarantifondsloven. Forbrugerrådet anser det for essentielt at forbrugerne uanset udformningen af klagenævnet har en plads i dette nævn.

Det bør også fremgå af reglerne, at de nationale klage- og håndhævelsesorganer offentliggør samtlige kendelser og afgørelser mod flyselskaberne, således at der skabes offentlighed om flyselskabernes efterlevelse af reglerne og kendskab til relevant praksis fra klageorganerne.

Forbrugerrådet mener det bør præciseres, at sanktioner og håndhævelsen skal skærpes med det nye forslag. Og dertil at det specifikt i national lovning som udmøntning fremgår, at der bør kunne gives administrative bøder af håndhævelsesmyndighederne samt at dette kan ske ved såvel enkeltovertrædelser som ved en flerhed af overtrædelser.

Begrænsning af omsorgsforpligtelsen.

Forbrugerrådet finder det uacceptabelt, at flyselskabernes ansvar i tilfælde af usædvanlige omstændigheder kan begrænses til 3 nætter af 100 euro pr. nat. Under askeskykrisen var passagerne strandet i mange dage og nætter og priserne for hoteller og alternative rejseformer steg markant i perioden. Forbrugerrådet frygter, at strandede passagerne i en lignende situation kommer til at stå helt uden mulighed for overnatningsmuligheder og forplejning, og i værste fald kan blive efterladt på gaden.

Usædvanlige omstændigheder som askeskyen sker forholdsvist sjælf-

den og de daglige forsinkelser og aflysninger andrager normalt ikke i nærheden af de store omkostninger. Det er derfor særligt i disse usædvanlige situationer at passagerne er mest udsatte og har størst behov for hjælp.

Indførelsen af begrænsningen vil også betyde at flyselskaberne mister motivationen til at få passageren hjem så hurtigt som muligt. Forbrugerrådet bemærker dette, til trods for, at der også foreslås indført en ret til ombookning til andre fly efter 12 timer, da der ikke i forslaget er angivet om denne ret betyder ombookning ved førstgivne lejlighed. Forbrugerrådet skal tillige pege på, at det for passagerer der befinder sig i fjerne egne eller steder, hvor der kun er ganske få afgange, kan få uoverskuelige konsekvenser hvis der indføres en begrænsning.

Forbrugerrådet mener ikke at flyselskaberne ansvar skal begrænses men bør opretholdes som eksisterende.

Øvrige bemærkninger.

Et af hovedproblemerne under askeskykrisen var, at passagererne blev kastebold mellem de forskellige aktører under rejsen. Havde den rejsende f.eks. købt en pakkerejse, blev denne (af danske arrangører i hvert fald) hjulpet af arrangøren og der blev draget omsorg for den rejsende. Havde den rejsende købt direkte hos flyselskabet blev den hjulpet i et vist omfang af det pågældende selskab, selvom der i visse tilfælde var problemer ved codeshare.

Havde den rejsende derimod købt en såkaldt flight-only af en rejseformidler, blev denne kastebold mellem flyselskab og formidler, hvor ingen påtog sig det direkte ansvar.

Et andet problem, som også blev tydeligt under askeskykrisen, var ved situationer hvor forordningen giver forbrugeren et valg, f.eks. mellem refusion og omlægning af rejsen jf. artikel 8. Realiteten er i dag at dette sjældent bliver efterlevet af flyselskaberne, og forbrugeren får som oftest kun muligheden for refusion.

Et tredje af erfaringerne herunder også fra askeskykrisen var mellemkomsten af gebyrer/afgifter for efterlevelse af forordningen. Her tilpligtes passagererne, at betale et gebyr på 2 euro for at flyselskabet vil efterleve reglerne.

Forbrugerrådet skal derfor stærkt opfordre til, at reglerne tilrettelægges således,

At den juridiske og økonomiske byrde påhviler flyselskabet, men at det er den direkte aftalepart, f.eks. pakkerejsearrangøren eller formidleren, som den rejsende kan holde sig til. Således bør den rejsende kunne rejse sit krav overfor rejseformidleren eller arrangøren og få sin kompensation mv. herfra. Arrangøren eller formidleren må

så derefter rette sit krav/få løst det økonomiske mellemværende med flyselskabet.

At hvor der er et frit valg for passageren i forordningen, at det understreges at det er et valg som **passageren** har.

At der ikke bør være mulighed for at opkræve gebyrer eller afgifter for efterlevelse af reglerne.

Forbrugerrådet har i øvrigt ikke hermed taget endelig stilling til de konkrete udformninger af artikelforslagene, men står gerne til rådighed i forhold til ideer og formuleringer af ovenstående hovedbetragtninger.”

9. Generelle forventninger til andres landes holdninger

Kendes endnu ikke i skrivende stund, da substansbehandling endnu ikke er påbegyndt i Rådsarbejdsgruppen.

10. Regeringens foreløbige generelle holdning

Regeringen støtter forordningsforslagets overordnede formål om at sikre en mere ensartet administration medlemsstaterne imellem og derved håndhæve passagerrettighederne for luftfarten ens i EU's medlemsstater. Regeringen er enig i, at dette kan opnås ved bl.a. at gøre reglerne klarere og enklere.

Regeringen støtter derfor også, at der i forslaget søges at tydeliggøre en række centrale principper som f.eks. 'ekstraordinære omstændigheder', som har givet anledning til mange tvister mellem luftfartsselskaberne og passagererne.

Regeringen finder det endvidere vigtigt at opnå den rette balance mellem på den ene side fortsat at sikre passagerernes rettigheder og på den anden side at indrette reglerne, så man tager hensyn til luftfartsindustriens omkostninger. Et væsentligt element i denne balancegang er, efter regeringens opfattelse, at omkostningerne for luftfartsindustrien ikke medfører, at luftfartsselskaberne agerer på den sådan måde, at flysikkerheden bliver forringet.

Således finder regeringen det ønskeligt, at de nationale håndhævelsesorganer får mulighed for at træffe afgørelser i klagesager vedrørende eventuel kompensation til passagerer ved et luftfartsselskabs forsinkelse eller aflysning. Efter de nugældende regler og i det foreliggende forslag kan de nationale håndhævelsesorganer udelukkende afgive en udtalelse, som klageren selv skal indbringe for domstolene, hvis luftfartsselskabet ikke følger udtalelsen.

Regeringen finder det i den forbindelse ønskeligt, at de nationale håndhævelsesorganer kan træffe passende foranstaltninger over for luftfartsselskaber, som ikke følger håndhævelsesorganets afgørelser, herunder at indbringe luftfartsselskabet for domstolene samt – ved gentagne tilsidesættelser af håndhævelsesorganets afgørelser – at fratage luftfartsselskaber landingstilladelser eller lignende.

11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg

Sagen har ikke tidligere været forelagt for Folketingets Europaudvalg. Europaudvalget har modtaget grund- og nærhedsnotat d. 17. april 2013.