

SAMLENOTAT

13. februar 2025
2022-4367

Europa-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

/ Flypassagers rettigheder

KOM (2013) 130

Notatet er en opdateret version af samlenotat forud for TTE-rådsmøde den 5. december 2024. Ændringer er markeret med streg i marginen.

Indhold

1. Resume.....	2
2. Baggrund.....	3
3. Formål og indhold	4
4. Europa-Parlamentets udtalelser	7
5. Nærhedsprincippet	8
6. Gældende dansk ret	9
7. Konsekvenser	9
Lovgivningsmæssige konsekvenser.....	9
Økonomiske konsekvenser	9
8. Høring.....	12
9. Generelle forventninger til andre landes holdninger	44
10. Regeringens generelle holdning.....	44
11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg	46

1. Resume

Kommissionen fremsatte den 13. marts 2013 forslag til ændring af forordning om passagerrettigheder på luftfartsområdet.

Det overordnede formål med den gældende forordning og ændringsforslaget 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.

Forslaget vurderes hverken at have lovgivningsmæssige konsekvenser eller statsfinansielle konsekvenser. Forslagets samfundsøkonomiske konsekvenser er på nuværende tidspunkt ikke opgjort. Siden forslaget blev fremsat i 2013 har domspraksis haft betydning for de erhvervsøkonomiske konsekvenser i stigende grad. Derfor vurderes, at forslaget samlet vil få færre erhvervsøkonomiske konsekvenser, end hvad der er tilfældet med den gældende retstilstand.

Fra 2013-2020 har medlemsstaterne af flere omgange forsøgt at forhandle en ny og ændret forordning om flypassagers rettigheder på plads. Forhandlingerne strandede dog grundet en række forskellige omstændigheder.

Det ungarske formandskab satte en drøftelse af forordningen på dagsordenen til rådsmødet den 5. december 2024, hvor der var bred opbakning fra medlemsstaterne til at genoptage forhandlingerne af en revision af forordningen. På den baggrund har det polske formandskab besluttet at genoptage forhandlingerne af forordningen.

Regeringen ser meget positivt på, at forhandlingerne på forslaget genoptages. De gældende regler om flypassagerers rettigheder er i dag uklare. Det skyldes blandt andet mængden af retspraksis på området, der i stigende grad har fortolket, hvad flypassagerer har krav på, og hvilke forpligtelser luftfartsselskaber har.

Regeringen mener, at mængden af retspraksis og udviklingen på luftfartsområdet har skabt nye udfordringer, som bør forsøges løst med en revision af forordningen. Regeringen ønsker derfor at tage et nyt forhandlingsmandat, der afspejler de udfordringer,

der i dag gør sig gældende på området for flypassagers rettigheder.

Regeringen finder det vigtigt at indrette reglerne for flypassagerernes rettigheder på en måde, så der både tages hensyn til at sikre passagerernes rettigheder på den ene side og til luftfartsindustriens omkostninger på den anden side. I denne afvejning er det vigtigt, at hensynet til flyvesikkerheden ikke sættes over styr.

Regeringen arbejder for, at der findes en løsning på de særlige udfordringer, der er i dag med hensyn til passagerer, der rejser mellem EU og Grønland. En revision af forordningen skal sikre, at det er attraktivt at beflyve Grønland.

Af hensyn til balancen i den danske arbejdsmarkedsmodel ønsker regeringen, at interne strejker anses som en usædvanlig omstændighed.

For at undgå en ny situation, hvor det bliver uklart, hvad flypassagerer har ret til, og hvilke forpligtelser luftfartsselskaber har, ønsker regeringen, at det nye regelsæt bliver klart og simpelt. Herunder bør kompensations- og refusionsprocessen forsimples.

2. Baggrund

Kommissionen har ved KOM (2013) 130 af den 13. marts 2013 fremsat 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 medlemslandene. Det er

heri også beskrevet, at det 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 blandt andet at forene retspraksis med gældende lovgivning på området og at skabe en mere ensartet håndhævelse af EU-lovgivningen. Derudover har retspraksis rykket sig yderligere siden Kommissionen fremsatte forslaget i 2013, og en revision af forordningen vil derfor skulle tage stilling til yderligere 10 års domstolspraksis.

Herunder har EU-domstolen fortolket det geografiske anvendelsesområde for forordningen om passagers rettigheder og har konstateret, at passagerer, der rejser fra en EU-lufthavn til et tredjeland med mellemlanding i et tredjeland, og hvis tilslutningsflyvning uden for EU er berørt af en hændelse, det vil sige forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning, kan have ret til kompensation.

Dette medfører særlige udfordringer med hensyn til passagerer, der rejser til Grønland med mellemlanding i Grønland. Grønland er kendetegnet ved at have arktiske vejrforhold, hvor der forekommer forsinkelser hyppigt, hvorfor luftfartsselskabernes omkostninger til forplejning og indkvartering kan blive store.

Derudover har EU-domstolen fastlagt, at en lovligt iværksat og varslet strejke blandt et luftfartsselskabs eget personale ikke er at anse som en usædvanlig omstændighed.

Som det fremgår, har retspraksis forøget de udfordringer, der i dag er på området for flypassagerers rettigheder. Eftersom regeringens eksisterende forhandlingsmandat ikke afspejler disse udfordringer, ønsker regeringen et nyt forhandlingsmandat.

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 passagerer. Samtidig sigter forslaget også mod, at der skal tages bedre hensyn til luftfartsselskabernes

finansielle kapacitet. Derudover er formålet at fremme og forbedre håndhævespolitikker, 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 luftfartsselskabs 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 1) 3 til 5 timer for alle Intra-EU-flyvninger og for flyvninger til og fra tredjelande på 3500 km eller mindre; 2) 9 timer på flyvninger mellem 3500 og 6000 km og 3) 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 usædvanlige omstændigheder kan forpligtelsen til hotelindkvartering begrænses til EUR 100 pr. nat i maksimalt 3 nætter. Forslaget indeholder ikke en sådan mulighed for begrænsning af indkvarteringspligten for personer med reduceret mobilitet (PRM), deres ledsagere og uledsagede børn, som således forbliver uændret.

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, såfremt forbindelsesflyet er afgået fra et medlemsland, eller såfremt forbindelsesflyet er ejet af et EU-selskab og afgået fra et tredjeland til et medlemsland. Forordningen finder ikke anvendelse på øvrige tilslutningsforbindelser. 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 oprindelig planlagte afgangstidspunkt, er passageren berettiget til kompensation. Kompensationens størrelse beregnes ud fra samme retningslinje, 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 samt ret til kompensation.

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 passagererne 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 forbedret, og der indføres en forpligtelse til indberetning og formelle koordineringsprocedurer.

4. Europa-Parlamentets udtalelser

Europa-Parlament vedtog den 5. februar 2014 sin betænkning. Den 10. oktober 2024 har Europa-Parlamentet videreført den tidligere betænkning. Det gælder bl.a.:

- **Håndhævelse** – Parlamentet støtter Kommissionens forslag om at styrke myndighedernes håndhævelsesmuligheder både ved øget tilsyn samt ved effektive sanktioner
- **Omsorgsforpligtelsen** – Parlamentet støtter Kommissionens forslag om, at luftfartsselskabet har en omsorgsforpligtelse efter 2 timer uanset flydistancen
- **Informationsforpligtelsen** – Parlamentet støtter, at passagererne skal have information vedrørende deres situation inden for 30 min efter planlagt afgang
- **Omlægning** – Parlamentet støtter, at et luftfartsselskab skal omlægge passagerer til et andet luftfartsselskab eller en anden transportform, hvis luftfartsselskabet ikke kan omlægge til et af sine egne fly. Kommissionen foreslår efter 12 timer, Parlamentet foreslår en lavere grænse på 8 timer.
- **Forbindelsesfly** - Parlamentet støtter, at det bliver klargjort, at man har ret til assistance og kompensation, hvis passageren ikke når sit fly på grund af at forbindelsesflyet er forsinket
- **Bagage** – Parlamentet støtter, at nationale myndigheder håndhæver regler vedrørende mistet bagage, samt at blanketten ved mistet bagage skal accepteres af luftfartsselskabet
- **Kompensation ved forsinkelse** – Europa-Parlamentet ønsker lavere tidstærskler for ret til udløsning af

kompensation – hhv. tre, fem og syv timer samt at kompensations­satsen for de korte rejser hæves fra 250 euro som foreslået af Kommissionen til 300 euro.

- **Usædvanlige omstændigheder** – Parlamentet støtter en klarere definition af usædvanlige omstændigheder, men foreslår i modsætning til Kommissionen, at tekniske problemer aldrig kan være en usædvanlig omstændighed, samt at listen over usædvanlige omstændigheder skal være udtømmende.
- **Begrænsning af indkvarteringspligten ved usædvanlige omstændigheder** – I tilfælde af usædvanlige omstændigheder har Kommissionen foreslået at begrænse luftfartsselskabernes omsorgs­pligt til 3 nætter. Europa-Parlamentet ønsker, at luftfartsselskaberne i tilfælde af aflysning eller lang forsinkelse forårsaget af usædvanlige omstændigheder skal forpligtes til at tilbyde indkvartering til en pris af op til 125 euro pr. overnatning i op til fem nætter uden mulighed for undtagelse herfor pga. flyrejsens længde i km. og flyets sædekapacitet.
- **Forsikring ved konkurs** – Parlamentet foreslår herudover, at luftfartsselskaberne skal pålægges at tegne en forsikring, som kan dække passagerernes billetpriser og omkostninger ved luftfartsselskabets konkurs.

5. Nærhedsprincippet

Kommissionen vurderer, at medlemslandene 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 medlemslandene 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.

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

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.

7. Konsekvenser

Lovgivningsmæssige konsekvenser

En ændring af forordningen ville ikke medføre lovændringer. Der vil skulle foretages ændringer på bekendtgørelsesniveau.

Økonomiske konsekvenser

Statsfinansielle konsekvenser

En vedtagelse af Kommissionens forslag til ændring til af forordningen forventes ikke at have statsfinansielle konsekvenser.

Samfundsøkonomiske konsekvenser

Forslagets samfundsøkonomiske konsekvenser er på nuværende tidspunkt ikke opgjort.

Erhvervsøkonomiske konsekvenser

Siden Kommissionen fremsatte sit forslag i 2013 har der været en stor udvikling på området, som har haft væsentlig betydning for den gældende forordnings erhvervsøkonomiske konsekvenser. Retspraksis har som tidligere beskrevet haft en afgørende indvirkning på fortolkningen og anvendelsen af forordningen.

Særligt to domme, der er afsagt i nyere tid, vurderes at have haft erhvervsøkonomiske konsekvenser, som der forsøges taget højde for i Kommissionens forslag.

EU-Domstolen har den 23. marts 2021 afsagt dom i den præjudicielle sag C-28/20, Airhelp, der vedrører spørgsmålet, om hvorvidt en overenskomstrelateret strejke hos SAS kan betragtes som en usædvanlig omstændighed. EU-Domstolen nåede frem til, at en sådan strejke *ikke* er en usædvanlig omstændighed. Dommen har den konsekvens, at luftfartsselskaber skal udbetale kompensation til de passagerer, der har været berørt af en intern strejke.

I Kommissionens forslag fra 2013 indgår der en definition på 'usædvanlig omstændighed'. Definitionen er på linje med en EU-Domstolens afgørelse (sag C-549/07 Wallentin-Herman), hvor omstændigheder, der på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige

aktivitetsudøvelse og ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol er en usædvanlig omstændighed. I Kommissionens forslag indgår en ikke-udtømmende liste over usædvanlige omstændigheder, som indeholder omstændigheder der anses for at være usædvanlige. På listen over usædvanlige omstændigheder indgår 'arbejdsstridigheder hos det transporterende luftfartsselskab eller hos vigtige serviceydere som f.eks. lufthavne og lufttrafiktjenesteudøvere'. I Kommissionens forslag vil strejker hos luftfartsselskaberne, herunder hos egne medarbejdere, således anses som en usædvanlig omstændighed, hvilket vil reducere de erhvervsøkonomiske omkostninger for luftfartsselskaberne.

Siden Kommissionens forslag i 2013 har arbejdsstridigheder, som en usædvanlig omstændighed været diskuteret blandt medlemsstaterne, hvor der er nogle medlemsstater, der er tilhængere af, at man laver en skelnen mellem interne og eksterne strejker således, at interne strejker i luftfartsselskabet ikke skal anses som en usædvanlig omstændighed.

I sagerne C-537/17 og C-502/18 har EU-Domstolen fortolket det geografiske anvendelsesområde for forordningen om passagerrettigheder og har konstateret, at passagerer, der rejser fra en EU-lufthavn til et tredjeland med mellemlanding i et tredjeland, og hvis tilslutningsflyvning uden for EU er berørt af en hændelse, det vil sige forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning, kan have ret til kompensation.

Disse afgørelser udgør særlige udfordringer med hensyn til passagerer, der rejser til Grønland med mellemlanding i Grønland. Da Grønland ikke er medlem af EU, er Grønland blevet betragtet som et tredjeland. Dommen har medført en praksisændring, der har betydelige erhvervsøkonomiske konsekvenser for luftfartsselskaber, der opererer i tredjelands. Dommen har i særdeleshed konsekvenser for luftbefordring af passagerer i Grønland. Det skyldes, at Grønland er kendetegnet ved at have arktiske vejrforhold, hvor der forekommer forsinkelser hyppigt.

Dommens udfald har erhvervsøkonomiske konsekvenser, særligt for Air Greenland, da det betyder, at passagerer, der flyver fra København til en regional lufthavn i Grønland, vil have krav på kompensation og ret til forplejning og overnatning, hvis der opstår forsinkelser i forbindelse med en mellemlanding i Grønland.

I Kommissionens forslag fra 2013 vil rejser fra en EU-lufthavn til et tredjeland med en mellemlanding i et tredjeland fortsat være omfattet af forordningen. De erhvervsøkonomiske konsekvenser for flyvninger til Grønland mindskes således ikke som følge af Kommissionens forslag.

En væsentlig ændring i Kommissionens forslag fra 2013 i forhold til den gældende forordning er en ændring af, hvornår forsinkelser udløser kompensationsretten. I forslaget vil passagerer have ret til kompensation, hvis de ankommer til deres destination med en forsinkelse på 5, 9 eller 12 timer afhængig af rejsedistancen. Efter de gældende regler udløses kompensation ved en forsinkelse på tre timer, uafhængigt af rejsedistancen. Forslaget vil sikre en større fleksibilitet i luftfartsselskabernes planlægning af flyafgange og overordnet medføre en reduktion i de erhvervsøkonomiske omkostninger, da der vil være færre tilfælde, hvor selskaberne er kompensationspligtige.

Yderligere indgår det i Kommissionens forslag, at retten til overnatning ved usædvanlige omstændigheder kan begrænses til 3 nætter med udgifter på 100 EUR pr. nat pr. passager. I den gældende forordning er der ikke en begrænsning på retten til overnatning. Herved reduceres de erhvervsøkonomiske omkostninger for luftfartsbranchen ligeledes. Denne reduktion ville også gælde for flyvninger mellem EU og Grønland.

Kommissionens forslag medfører, at lufthavnen bliver gjort til et pligtsubjekt under forordningen, hvilket medfører en række nye forpligtelser for organet. For lufthavne med en årlig trafik på mindst 3 millioner passagerer i mindst tre på hinanden følgende år, indebærer forslaget, at lufthavnen skal udarbejde en beredskabsplan til håndtering af situationer, der kan føre til masseforstyrrelser i flytrafikken og efterlade mange passagerer strandet i lufthavnen. Beredskabsplanen og eventuelle opdateringer skal løbende fremsendes til håndhævelsesmyndigheden.

Lufthavnen skal også sørge for, at der opsættes meddelelser om, at passagerer kan få et eksemplar af bestemmelserne om deres rettigheder, hvis de oplever en rejseforstyrrelse. Lufthavnen skal ligeledes sørge for opsætte generelle oplysninger om passagerernes rettigheder i lufthavnens passagerområde.

Lufthavnen skal yderligere bistå håndhævelsesmyndigheden ved tilsyn med lufthavnens overholdelse af forordningen. Dette indebærer blandt andet at indlevere den dokumentation, som håndhævelsesmyndigheden anmoder om i forbindelse med tilsynet.

De foreslåede ændringer forventes at føre til øgede drifts- og efterlevelsedomkostninger for lufthavnens forvaltningsorgan. Opsætning af meddelelser har formentlig karakter af en engangsudgift. Det vurderes ikke at være substantielle erhvervsøkonomiske konsekvenser, idet det er Transportministeriets forståelse, at flere af de foreslåede påkrævede aktiviteter i en vis udstrækning allerede udføres i dag.

Derudover er der en række yderligere erhvervsøkonomiske konsekvenser, der især kan ramme luftfartsselskaberne. Det omhandler for eksempelvis en ændring i, hvor ofte luftfartsselskaberne er forpligtet til at yde forplejning, som stiger, men samtidig skal luftfartsselskabet tilbyde indkvartering i færre tilfælde. Derudover indføres der rettigheder for passagerer, hvis der sker en forsinkelse på start- eller landingsbanen på 5 timer eller mere, som kan medføre en forøgelse af luftfartsselskabets driftsudgifter.

Samlet set vurderes det, at en revision af forslaget som foreslået vil indebære færre erhvervsøkonomiske konsekvenser end, hvad der er tilfældet med den gældende retstilstand, idet byrder for luftfartsselskaber nedbringes væsentligt, mens byrder for lufthavne ikke forventes at stige væsentligt, idet det som nævnt er Transportministeriets forståelse, at flere af de foreslåede påkrævede aktiviteter i en vis udstrækning allerede udføres i dag.

8. Høring

Forslaget blev første gang sendt i høring den 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, Flyvebranchens Personaleunion, Flyvertaktisk Kommando, Flyvesikringstjenesten, Forsvarskommandoen, Færøernes Landsstyre, Mittarfeqarfiit - Grønlands Lufthavne, Københavns Lufthavne A/S, Icelandic Civil Aviation Administration, Luftfartstilsynet - Norge, Brancheforeningen - Dansk Luftfart, Scandinavian Airlines System, Dansk Motorflyver Union, Scandinavian Airlines System, Dansk Musikerforbund. Høringsfristen var den 15. april 2013. Hørings svar fra denne høring kan læses i samlenotat forud for TTE-rådsmøde den 5. december 2024.

Som led i, at det polske formandskab har genoptaget forhandlingerne af forordningen, har forslaget været sendt i fornyet høring fra den 10. januar 2025. Høringsfristen var den 17. januar 2025.

Følgende hørings svar er modtaget i høringen i 2025.

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF), Rejsearrangører i Danmark og Dansk Erhverv Transport

Kodificering af EU-Domstolens praksis

Betragtes den nuværende retstilstand inden for passagerrettighedsområde, vil det i vidt omfang ikke være fjerntliggende at betragte ordlyden af Forordning 261/2004 som forældet. Årsagen hertil skal findes i den omfangsrige praksis fra EU-Domstolen, der har udviklet sig over de sidste knap 20 år, hvor Forordningens bestemmelser er blevet vægtet og vurderet.

De betydelige forskelle i ordlyden til EU-Domstolens praksis er uhensigtsmæssige. Ikke blot for flypassagerernes kendskab til og mulighed for at håndhæve deres rettigheder, men ligeledes for luftfartsselskaberne grundet sagernes kompleksitet og krav om et indgående kendskab til praksis, med administrative byrder til følge, samt et uforholdsmæssigt antal af domstolsprøvelser, henset til sagsgenstanden. Derfor finder vi det nødvendigt med gennemgribende revision af Forordningen, hvor EU-domstolens praksis kodificeres med en rimelig afvejning mellem passagerernes rettigheder og luftfartsselskabernes pligter.

Harmonisering med andre passagerrettigheder

Vi bifalder, at der i forslaget indføres begrænsninger på retten til overnatninger ved forsinkelser grundet usædvanlige omstændigheder. Lignende begrænsninger er allerede at finde i de respektive forordninger for andre transportformer.

Den økonomiske byrde, der påføres ved en ubegrænset omsorgspligt, findes ikke at være proportionel under hensyn til naturen af usædvanlige omstændigheder - der er her ingen part, der kan tilskrives et ansvar, da hændelsen er udenfor luftfartsselskabets faktiske kontrol. Herudover er der en lang række forsikringsmuligheder for flypassagerer og andre rejsende, herunder den ud-bredte forsikringsdækning på kreditkort.

Som en bibemærkning vil vi gerne gøre opmærksom på, at den nuværende og ubegrænsede omsorgspligt i forordning 261/2004 ligeledes – omend indirekte - er gældende for rejsearrangører efter bestemmelserne § 26 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. En velbalanceret tilpasning af retten til overnatninger ved usædvanlige omstændigheder vil derfor også have en positiv effekt for en branche, for hvem en ubegrænset omsorgspligt udgør en betydelig økonomisk risiko og byrde.

Vi finder derfor det fremsatte forslag på 3 nætter med et maksimum på 100 euro per nat for værende passende.

Kompensation v. forsinkelse – hensyn til finansiel kapacitet

Vi har forståelse for Kommissionens ønske om at vise bedre hensyntagen til luftfartsselskabers finansielle kapacitet, og har noteret os begrundelserne for forslaget om differentierede satser afhængigt af rejseafstanden. Derfor mener vi at Kommissionens indledende forslag (5-9-12) udstikker en fornuftig retning mod at opnå bedre proportionalitet end hvad afspejles i den nuværende forordning

Vi bemærker dog samtidig, at passagererne vel sagtens oplever samme gener og tab af tid ved forsinkelser, uanset rejseafstanden, hvorfor en differentieret sats afhængigt af rejseafstanden kan virke

unødig kompliceret set i lyset af muligheden for en mere simplificeret tilgang. Derfor, og med afsæt i passagerbeskyttelsen, finder vi det hensigtsmæssigt i stedet at overveje at benytte en sats, både for den tidsmæssige tærskel for kompensationspligtens indtræden og for det beløb, der skal udbetales – netop med begrundelsen, at passagerer oplever samme gene og tab af tid ved en forsinkelse, uanset rejseafstanden.

I forslaget fra Kommissionen er der indskrevet en tidsmæssig tærskel på 5 timer. Vi finder, at denne tærskel kunne finde anvendelse på alle flyvninger, uanset rejseafstanden. For at balancere den tidsmæssige tærskel med hensynet til luftfartsselskaberne finansielle kapacitet, bør satsen på 250 euro samtidigt være gældende for alle flyvninger, uanset rejseafstanden.

Definition på “usædvanlige omstændigheder”

Vi støtter forslaget om, og bevæggrundene for, en præcisering af udtrykket ”usædvanlige omstændigheder” samt en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, der skal betragtes som usædvanlige samt hvilke omstændigheder der skal betragtes som ikke-usædvanlige. Det er umuligt at forudsige alle tænkelige scenarier og forhold, hvorfor en udtømmende opregning ikke giver mening. Det findes som i forslaget naturligt at disse omstændigheder er nærmere defineret på baggrund af de i EU-Domstolens benyttede kriterier i C-549/07 (Wallentin-Herman).

I tillæg hertil bemærkes, at tekniske problemer samt direkte følger-virkninger i nogle situationer kan betinge usædvanlige omstændigheder, ligesom interne og eksterne strejker bør fremgå af listen.

Retten til omlægning af rejsen

Vi finder det velkomment, at der indføres en præcisering af luftfartsselskabers pligt til at undersøge, om andre luftfartsselskaber og/eller alternative transportformer kan gennemføre den relevante passagertransport, hvis luftfartsselskabet ikke kan omlægge rejsen med egne flyvninger. Den foreslåede frist på 12 timer forekommer rimelig.

Delvist forbud mod “no show”-politik

Vi er enige i Kommissionens forslag om et delvist forbud mod at nægte passagerer boarding til en tilbagerejse på samme billet med begrundelsen, at de ikke har benyttet udrejsen. Tilbagerejse skal være mulig, selv om udrejsen ikke er benyttet.

Det skal bemærkes, at forslaget kan medføre operative udfordringer for luftfartsselskaber grundet nationale restriktioner i enkelte tredjelande, der forhindrer luftfartsselskaber i at medbringe

flypassagerer der rejser på en billet, hvor udrejsen ikke er blevet benyttet.

Samspelet mellem forordningen og pakkerejsedirektivet

Ordlyden i artikel 8, stk. 2 har medført den yderst u hensigtsmæssige konsekvens, at flere flyselskaber påberåber sig artikel 8.2 som grundlag for at nægte refundering til passagerer, hvis fly var en del af en pakkerejse, også i de tilfælde, hvor det er flyselskabet selv, der har aflyst flyet. Dette var i høj grad tilfældet under pandemien.

Vi bakker naturligvis op om, at passagerer, der rejser med fly som led i en pakkerejse, også skal nyde godt af beskyttelsen efter forordningen. Luftfartsselskabernes anvendelse af artikel 8, stk. 2 som grundlag for at afvise passagerer, der rejser med fly som led i en pakkerejse, er imidlertid efter vores opfattelse i strid med direktivet og ikke mindst betragtningerne i præambel 16.

Det følger netop af præambelens ordlyd, at; ”... *hvis en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af flyafgangen, finder denne forordning ikke anvendelse*”. For at undgå en forringelse af passagerbeskyttelsen, hvor luftfartsselskaberne nægter at refundere passagerer, der rejser på en pakkerejse og for at sikre det i præambelbetragtning nr. 16 anførte formål, skal vi derfor opfordre til, at man helt sletter forordningens nuværende artikel 8.2.

Hjemlet regresret

Der lægges op til en ændring af artikel 13, der vil have den konsekvens, at rejsearrangørens ret til regres bortfalder, hvorefter det kun vil være luftfartsselskabets regresret, der reguleres af bestemmelsen.

Vi foreslår, at denne ændring udgår. Der er behov for fortsat at tydeliggøre, at en rejsearrangør, som uforskyldt er blevet pålagt omkostninger grundet et luftfartsselskabs forsinkelse, kan få disse meromkostninger godtgjort af luftfartsselskabet helt eller delvis.

Der bør være klare og tydelige bestemmelser i forordningen, der tilsikrer at en rejsearrangør som måtte have udbetalt prisnedsættelse, erstatning eller lignende afslag på baggrund af en hændelse omfattet af forordningens bestemmelser, direkte kan indtræde i det krav flypassageren måtte have mod luftfartsselskabet.

Vi skal derfor opfordre til, at man som minimum enten fastholder bestemmelsens nuværende ordlyd, hvor rejsearrangørernes regresret fremgår, fastholdes eller finder inspiration i pakkerejse- direktivets (2302/2015) bestemmelser med henblik på at sikre en gensidig regresret for luftfartsselskaberne og rejsearrangørerne.

Det fremgår således af pakkerejsedirektivets artikel 22, at medlemsstaterne skal sikre rejsearrangørens ret til at søge regres fra en tredjepart, der har medvirket til den begivenhed der gav anledning til erstatningen, prisnedsættelsen eller de andre forpligtelser.

En sådan bestemmelse med tilsvarende indhold for både luftfarts-selskabernes og rejsearrangørernes adgang til regres i forordningen vil skabe en mere hensigtsmæssig og ligeværdig retstilstand, og ydermere være i overensstemmelse med intentionerne bag bestemmelserne i Direktiv 2302/2015.

Paneuropæisk garantifond for beskyttelse mod luftfartsselskabers konkurs

Der bør i forbindelse med revisionen af Forordning 261/2004 indføres bestemmelser om en effektiv beskyttelse af flypassagerer mod luftfartsselskabers konkurs eller insolvens. Det findes naturligt at en sådan beskyttelse søger inspiration i den allerede velfungerende danske model i Lov om en rejsegarantifonds § 5a.

Vedr. Forordning nr. 2027/97 om luftfartsselskabernes erstatningsansvar ved luft- befordring af passagerer og deres bagage

Vi har ingen bemærkninger til den foreslåede revision bortset fra, at det forekommer rimeligt at præcisere, at en PIR skal accepteres som indgivet klage over beskadiget, forsinket eller mistet bagage.

Danske Handicaporganisationer

DH har følgende bemærkninger:

Forordning (EF) nr. 2027/97:

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 5.5

Aflysninger – Lufthavnes beredskabsplaner bør tage højde for de særlige og individuelle behov hos passagerer med handicap og nedsat mobilitet. Hvis lufthavne ikke er forberedte på at imødekomme behovene hos passagerer med handicap og nedsat mobilitet i tilfælde af flere forstyrrelser, kan det føre til yderligere ubehag og forværre situationen for de strandede passagerer. Selvom flyselskaberne er forpligtet til at sørge for indkvartering og hjælp, bør lufthavnene også være opmærksomme og forberedte på at yde tilstrækkelig hjælp på stedet.

Artikel 6.2

Lange forsinkelser – Mens DH støtter Kommissionens forslag om at anvende forordning 261/2004 ens på aflysninger og lange forsinkelser med hensyn til kompensation, er vi ikke enige i at øge antallet af timer efter den planlagte ankomsttid, hvorefter passageren kan kræve kompensation fra flyselskabet. At hæve tidsgrænsen fra tre timer til fem timer er ikke acceptabelt.

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

Muligheden for at indsende en klage direkte til flyselskabet er en vigtig del af håndhævelsen af passagerrettigheder. DH byder derfor introduktionen af artikel 16a om passagerkrav og klager velkommen. Det er vigtigt, at både flyselskabets klagehåndteringsprocedure og de relevante nationale organer udpeget under artikel 16a (3) er tilgængelige. Dette inkluderer flyselskabets og det nationale organs hjemmesider, hvis klagen skal indsendes elektronisk.

Dansk Luftfart

1. Dansk Luftfart takker for det fremsendte materiale vedrørende EU-Kommissionens forslag til ændring af forordning 261/2004 og forordning 2027/97.
2. 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.
3. Formålet med forordningen var at medvirke til en ændret adfærd hos luftfartsselskaberne med henblik på at reducere boardingafvisninger som følge af overbooking og såkaldte kommercielle aflysninger.
4. Formuleringer og definitioner af centrale begreber i den gældende forordning har på mange områder været utydelige, hvilket har givet anledning til flere domstolsafgørelser, der løbende har udbygget passagerernes rettigheder.
5. Det betyder dels, at det i dag er tæt på umuligt for passagerer og luftfartsselskaber at fastholde overblikket over gældende regler og praksis, og dels at domstolene markant har forskubbet balancen mellem luftfartsselskabernes pligter og økonomi og passagerernes rettigheder. Efter Dansk Luftfarts opfattelse indeholder den gældende retspraksis en betydelig mangel på proportionalitet i luftfartsselskabets disfavør.
6. Derfor er en revision af forordningen kærkommen, og vi er generelt tilfredse med ændringsforslaget, som i vores optik tilstræber en nødvendig harmonisering af regler samt en hensigtsmæssig proportionalitet mellem luftfartsselskabernes økonomi og forpligtelser og passagerernes rettigheder, hvilket er afgørende for at sikre tillid og fælles forståelse.
7. Kommissionens overvejelser i betragtningerne til forordningen understreger og tydeliggør nogen af de u hensigtsmæssigheder, som domstolsafgørelserne har medført, og som hverken kommer passagererne eller luftfartsselskaberne til gode.

8. Det er vores vurdering, at ændringsforslaget samlet set vil styrke passagerernes rettigheder og sikre luftfartsselskabernes økonomi.

9. Overblik over dansk luftfarts centrale ønsker

10. Vi ved, at der er mange interesser og ønsker i forhandlingerne, og medlemslandene, Europa-Parlamentet, Kommissionen og organisationerne har forskellige positioner.

11. For overskuelighedens skyld har vi opsummeret vores væsentligste bemærkninger, som vi gerne ser, at Danmarks forhandlingsmandat baserer sig på:

- Ensartede, gennemskuelige og harmoniserede regler for rettigheder, forpligtelser og håndhævelse.
- Sammenhæng mellem forsinkelsens varighed og rejsens længde, og at kompensation først tildeles ved 5 timers forsinkelse.
- Oversigten over usædvanlige omstændigheder skal være ikke-udtømmende, og tekniske problemer, som ikke kunne være foregribet, skal altid betragtes som usædvanlige, ligesom strejker (interne såvel som eksterne) også bør forblive karakteriseret som usædvanlige omstændigheder.
- Afgørende med en harmonisering af frister for at fremføre krav om kompensation (artikel 16a, stk. 2).

12. Vi har herudover en række bemærkninger til ændringsforslaget, som uddybes nedenfor.

13. Lange forsinkelser

14. Forslagets bestemmelser om kompensation ved lange forsinkelser indeholder efter vores vurdering en fin afvejning mellem passagerernes rettigheder på den ene side og luftfartsselskabernes økonomi og forpligtelser på den anden.

15. Vi bakker op om de fastsatte tids- og afstandsintervaller, og vi mener, at det er rimeligt, at der med forslaget her tilstræbes en større sammenhæng mellem rejsens længde og pris samt kompensationens udløsning og størrelse.

16. Kommissionen fremfører i betragtningerne til forslaget, at intentionen er give luftfartsselskaberne en reel mulighed for at afhjælpe årsagen til forsinkelsen inden for rimelig tid.

17. Hvis et fly eksempelvis bliver forsinket i en spansk lufthavn, og det pågældende luftfartsselskab så hurtigt som overhovedet muligt herefter sender et reservefly på vingerne fra Danmark,

vil tidsgrænsen på tre timer alligevel være overskredet; uanset at luftfartsselskabet har reageret prompte og gjort alt i deres magt for at få et reservefly afsted.

18. Vi anerkender, at fem timers ventetid i en lufthavn kan opleves som lang tid, men set i forhold til hvilke operationelle udfordringer, der er ved at indsætte ekstra fly med kort aftræk, så mener vi, at forslaget tidsintervaller balancerer hensynet mellem passagerer og luftfartsselskaber.

19. Ændringsforslaget giver luftfartsselskaberne et stærkt økonomisk incitament til at minimere forsinkelsen i stedet for at aflyse flyet, hvilket alt andet lige må være i passagerernes interesse.

20. Omlægning af rejsen

21. Vi noterer ændringsforslagets bestemmelse om ret til omlægning af rejsen med et andet luftfartsselskab efter 12 timer, hvis luftfartsselskabet ikke selv kan få passageren videre med egne fly.

22. Vi bemærker i den forbindelse, at ændringsforslaget, og i øvrigt også den nugældende forordning, ikke tildeler passagererne noget ret til omlægning ved forsinkelser. Der tildeles en ret til refusion ved en forsinkelse på mere end 5 timer, men ikke omlægning.

23. Retten til omlægning træder alene i kraft ved aflysninger. Det er en vigtig distinktion, fordi en forsinkelse i sagens natur ikke retfærdiggør en omlægning, fordi passageren forventes at ankomme til destinationen. måske forsinket, men med det planlagte fly, og i øvrigt tildeles kompensation for forsinkelsen.

24. Ved en aflysning har luftfartsselskabet 12 timer til at omlægge rejsen med et af selskabets egne fly og vil herefter være tvunget til at omlægge rejsen via andre selskaber. Det vil være en forskellige byrde afhængig af luftfartsselskabet, hvor netværksselskaber typisk vil have lettere adgang til ombooking via andre selskaber, mens punkt-til-punkt selskaber og charterselskaber typisk vil være mere udfordret på ombooking til andre selskaber.

25. Den foreslåede grænse på 12 timer er derfor umiddelbart en rimelig balance.

26. Ikke-opnået tilslutningsforbindelse

27. Bestemmelsen i ændringsforslaget bevirker, at det vil blive meget ufordelagtigt for mindre, regionale luftfartsselskaber at

indgå i samarbejdsaftaler med større selskaber om at lave såkaldte code-share eller interline-aftaler. Med disse aftaler er det muligt for passageren at flyve på en sammenhængende billet med forskellige selskaber via en transferlufthavn til en lufthavn, uden at skulle håndtere sin bagage ved hver mellemlanding.

28. Sådan som bestemmelsen står nu, placeres hele kompensationsansvaret på det mindre luftfartsselskab ved forsinkelser, som altså risikerer at skulle udbetale compensation i en størrelse, der langt overstiger rejsens pris.
29. Bestemmelsen risikerer at medføre en kraftig forringelse for passagerne, fordi ingen selskaber kan forventes at tilbyde et transferprodukt på de her vilkår på grund af stor økonomisk risiko. Det vil betyde, at mange rejsende selv skal tjekke bagage ind ved en mellemlanding (ud og ind af lufthavnen), og det må også forventes, at der vil være væsentligt mere ventetid ved en mellemlanding.
30. Det er vores opfattelse, at denne bestemmelse bør udgå.
31. Håndhævelse
32. 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 nogen luftfartsselskaber undlader at følge de afgørelser, der er truffet på et retmæssigt grundlag i en anden medlemsstat. Det leder dels til konkurrenceforvridning, men resulterer eventuelt også i skærpede og uproportionelle krav til de mange aktører, der respekterer og overholder reglerne.
33. I disse situationer er det særligt vigtigt, at håndhævelsesbeføjelserne for de nationale organer er indrettet til at sikre harmoniseret udmøntning af reglerne.
34. 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 over for aktører, der gentagne gange overtræder reglerne eller ignorerer afgørelser.
35. Klagefrist
36. Det er afgørende at sikre ensartet håndhævelse på tværs af medlemslandene. Ændringsforslagets bestemmelse om en

klagefrist i artikel 16a, stk. 2 er derfor en særdeles positiv tilføjelse til forordningen.

37. Med denne forpligtelse vil der på tværs af medlemslandene være en ensartet og letforståelig proces for fremsættelse af krav og afgørelse.

38. Delvist forbud på no-show

39. Ændringsforslaget indfører et såkaldt delvist forbud mod no-show politikken. Det er vores vurdering, at luftfartsselskaberne skal have den nødvendige frihed til at fastsætte deres produkter, services og priser på kommercielle vilkår.

40. Det bør ikke være tilladt, at nogen billetsselskaber eller forbrugere specialiserer sig i med overlæg at udnytte luftfartsselskabernes prisstrukturer til at købe en flybillet til en rejse, som man ved, at man ikke vil benytte.

41. Vi opfordrer derfor til, at luftfartsselskabernes får frihed til at fastsætte vilkår og betingelser for deres produkter og services.

42. Usædvanlige omstændigheder

Ikke-udtømmende liste

43. Det er umuligt at lave en opdateret liste over gældende usædvanlige omstændigheder. Luftfarten er kompleks, og der kan i morgen opstå en omstændighed, som vi i dag ikke kan forudse.

44. Derfor bakker vi op om ændringsforslagets tilgang med en ikke-udtømmende liste, hvor der fortsat er en vis fleksibilitet og dynamik.

Tekniske problemer er usædvanlige

45. Vi finder det helt afgørende, at luftfartsselskaberne ikke kan straffes for tekniske problemer, som de ikke med rimelighed har haft mulighed for at foregribe. Hvis et fly har overholdt samtlige service og vedligehold, vil det altid være uden for luftfartsselskabet kontrol, hvis der opstår en teknisk fejl.

46. Hvis man følger forbrugerorganisationernes og Europa-Parlamentets indstilling om, at tekniske problemer aldrig kan være usædvanlige, vil man risikere at skubbe luftfartssikkerheden i en negativ retning. Det vil indføre et negativt incitament til at få flyet på vingerne, og det vil være imod den velcementerede sikkerhedsånd og -praksis, som i dag og historisk har været fremherskende i luftfartsbranchen. Det kan vi på ingen møder støtte, og det er efter vores vurdering en klar misforståelse af god forbrugerbeskyttelse.

Interne strejker og arbejdsnedlægges skal være usædvanlig omstændighed

47. Det fremgår desuden af rammenotatet, at EU-Domstolen i 2021 afgjorde, at interne strejker ikke kan betragtes som usædvanlige omstændigheder. Det udgør efter vores vurdering en potentiel trussel for den danske model, fordi afgørelsen rykker kraftigt ved magtbalancen på arbejdsmarkedet mellem arbejdsgiver og arbejdstager.
48. Derfor noterer vi med tilfredshed, at interne strejker ikke specifikt fremgår af oversigten i bilag 1, og vi vil opfordre til, at man fra dansk side på det kraftigste arbejder på, at interne strejker, og enhver arbejdsnedlæggelse, altid vil være at betragte som usædvanlig.

Varighed af følger virkninger efter "usædvanlige omstændigheder" (artikel 5, stk. 3).

49. 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 snestorm 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.
50. SAS har i sit høringssvar foreslået en ændring af teksten i bilag 1, punkt ii og til punkt 2 litra 1, som vi bakker op om.
51. Særskilt undtagelse for flyvninger på Grønland
52. Som det også fremgår af rammenotat, er der en særskilt problematik vedrørende flyvninger i Grønland, og det er selvsagt afgørende, at ændringsforslaget ikke ender med at pålægge Air Greenland en urimelig og ødelæggende økonomisk byrde. Vi opfordrer til, at Danmark arbejder for en særskilt undtagelse herfor.
53. Øvrige bemærkninger
54. Udover ovennævnte bemærkninger, har SAS har i sit høringssvar 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. Dansk Luftfart kan tilslutte sig disse bemærkninger.
55. 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.

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

Erhvervsflyvningers Sammenslutning (ES)

Erhvervsflyvningens Sammenslutning (ES) takker for muligheden for at deltage i høring over flypassagerrettigheder i forbindelse med forordningen om flypassagers rettigheder (Europa-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).

ES har tidligere haft bemærkninger vedr. usædvanlige omstændigheder.

Dette fokusområde har ES også bemærkninger til i denne høring.

Definition på "usædvanlige omstændigheder":

Forslaget definerer entydigt begrebet på linje med Domstolens kendelse i sag C-549/07 (Wallentin-Herman), dvs. omstændigheder, der på grund deres karakter eller oprindelse ikke er et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse og ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol. Endvidere indfører forslaget af hensyn til yderligere retssikkerhed en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, der skal betragtes som usædvanlige, og omstændigheder, der skal betragtes som ikke-usædvanlige (artikel 1, stk. 1, litra e), i forslaget - artikel 2, litra m), i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004 - og bilag 1).

Sagsarbejdet:

For at øge retssikkerheden for luftfartsselskaber og flypassagerer er det nødvendigt med en mere præcis definition af begrebet "usædvanlige omstændigheder", hvor der tages hensyn til dommen fra Den Europæiske Unions Domstol i sag C-549/07 (Wallentin-Hermann). Sådant en definition bør præciseres yderligere med en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, som klart kan identificeres som usædvanlige eller ikke.

Variant 2a: den tid, der går, fra passageren får ret til kompensation i tilfælde af forsinkelser, øges fra de nuværende tre timer til mindst fem timer (den valgte variant).

Variant 2b: begrebet "usædvanlige omstændigheder" udvides til at omfatte fleste tekniske fejl.

Forslaget:

Der tilføjes følgende definitioner:

"m) "usædvanlige omstændigheder": omstændigheder, der på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er et led idet berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse og ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol. I forbindelse med denne forordning omfatter usædvanlige omstændigheder de i bilaget anførte omstændigheder.

Bilaget vedr. ikke usædvanlige omstændigheder:

1. Følgende omstændigheder anses for at være usædvanlige:

ii. tekniske problemer, som ikke er en del af luftfartøjets normale drift, f.eks. konstatering af en defekt 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.

2. Følgende omstændigheder anses ikke for at være usædvanlige:

i. tekniske problemer, som er en del af luftfartøjets normale drift, f.eks. et problem, der er konstateret under rutinevedligeholdelsen eller under inspektion af luftfartøjet før flyvningen, eller som opstår, fordi denne vedligeholdelse eller inspektion før flyvningen ikke er udført korrekt.

Bemærkninger:

Det vurderes som meget uheldigt at sondre mellem tekniske problemer, som ikke er en del af luftfartøjets normale drift og tekniske problemer, som er en del af luftfartøjets normale drift.

Flyvesikkerheden må vægtes over andre forhold.

Det er klart, at en konstateret defekt under flyvning er en usædvanlig omstændighed.

Luftfartøjets foreskrevne inspektioner er garanten for, at flyet er luftdygtigt.

Opdager man en defekt under eftersynet, som kan ses at medføre en forsinkelse, bør denne situation også indgå som en usædvanlig hændelse.

En stor sikkerhedsmæssig risiko kan opstå, hvis værkstedet lader en opdaget men tidskrævende defekt passere under eftersynet for at overholde tidsfristen, og lader luftfartøjet starte for herefter i

luften erklære en defekt, som gør det umuligt at gennemføre flyvningen.

Anbefaling:

1. Tekniske problemer, som er en del af luftfartøjets normale drift, f.eks. et problem, der er konstateret under rutinevedligeholdelsen eller under inspektion af luftfartøjet før flyvningen anbefales omfattet af ”omstændigheder, som anses for at være usædvanlige”.
2. Tekniske problemer, som opstår, fordi vedligeholdelse eller inspektion før flyvningen ikke er udført korrekt.

Jettime

Jettime a/s' hørings svar til forordning om flypassagers rettigheder (Europa- 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)

Jettime a/s (”Jettime”) takker indledningsvist Transportministeriet for muligheden for at afgive hørings svar til 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 (”Forordning nr. 261/04”).

Jettime har følgende bemærkninger til forslaget til ændring af Forordning nr. 261/04:

- i. Jettime er meget positiv over for den foreslåede artikel 6, stk. 2, der fastsætter klare tidsgrænser for forsinkelser, der udløser kompensation. Forslagets bestemmelse medfører, at luftfartsselskaberne reelt vil have en mulighed for at foretage afhjælpning. Herudover er det positivt, at der er foretaget en afvejning af passagerernes rettigheder over for luftfartsselskabernes forpligtelser.
- ii. I udkastet foreslås det i 6. betragtning, at passagererne bør kunne vælge, hvilken lov de vil påberåbe sig for deres krav, men at de ikke skal have ret til at kunne kumulere kompensation for det samme problem under både direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser (gennemført ved nationale pakke-rejselove) og Forordning nr. 261/04. Samtidig understreges det, at det ikke bør være passagerernes problem, hvordan luftfartsselskaberne og rejsearrangørerne fordeler sådanne krav mellem sig. Dette harmoniserer med, hvad der på nu-værende

tidspunkt fremgår af direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser. Dog ser Jettime gerne, at det tydeliggøres, hvordan udgifterne skal fordeles, så luftfartsselskaberne og rejsearrangørerne ikke selv skal forhandle om dette.

- iii. Den foreslåede tidsgrænse på 12 timer i artikel 8, stk. 5, virker rimelig. En lavere grænse kan i visse tilfælde være helt urealistisk, særligt for charterselskaber, der ikke har et billetsamarbejde med andre flyselskaber og derfor skal booke nye billetter til samtlige passagerer på samme måde, som passagererne selv ville gøre det. Jettime er endvidere positiv over, at bestemmelsen præciserer, at ombookingen kun skal ske ved "aflysning".
- iv. Jettime er positiv over for den foreslåede artikel 16 a, stk. 2, om klageadgang og -frist, idet bestemmelsen harmoniserer reglerne om rettigheder, forpligtelser og håndhævelse.
- v. Udkastet foreslår, at definitionen af "aflysning" i artikel 2, stk. 1, litra l) udvides til at omfatte situationer, hvor flyet letter, men derefter tvinges til at lande i en anden lufthavn end bestemmelseslufthavnen eller vender tilbage til afgangslufthavnen. Jettime mener, at en sådan situation ikke bør betragtes som en aflysning, da beslutningen om en sådan handling altid træffes af kaptajnen ud fra sikkerhedsmæssige hensyn. Det afgørende bør være, at ruten ankommer til sin destination hurtigst muligt og med det højeste sikkerhedsniveau. Jettime er opmærksom på, at mellemlandinger af tekniske eller driftsmæssige årsager ikke medregnes, men bemærker, at nødsituationer som sygdom blandt passagerer eller besætningens hviletid også kan føre til sikkerhedsmæssigt begrundede mellemlandinger. Som bestemmelsen er udformet, vil en mellemlanding begrundet i disse nævnte situationer dog medføre, at flyvningen betragtes som aflyst, hvilket Jettime finder u hensigtsmæssigt.
- vi. Jettime er positiv over for det foreslåede bilag i) vedrørende en ikke-udtømmende liste over ekstraordinære omstændigheder, som dog allerede er fastlagt i retspraksis.

Forbrugerrådet tænker

Høringssvaret er opbygget:

1. Bemærkninger om revision
2. Hovedproblemer der er ufravigelige
3. Nye muligheder for luftfartsselskabers pligt til automatisk at kompensere samt at betale morarenter ved for sen betaling, indføre nødvendig og hurtigt information, præcisering af lovgivningen, en digital mulighed samt en række forslag til forbedret håndhævelse.

4. Bemærkninger til konkret lovgivning samt foreliggende forslag.

1. Bemærkninger til revision

Forordning 261/2004 trænger til en opdatering med fokus på gennemsigtighed, forbedringer og bedre sanktionsmuligheder. Det er vigtigt at undgå forringelser flypassagers rettigheder eller tilføje kompleksitet. Rettighederne skal være tydelige, håndhæves effektivt og sikre incitament for luftfartsselskaberne til at overholde deres forpligtelser.

Vi er bekymrede for, at revisionen kan medføre væsentlige forringelser og yderligere kompleksitet. Fokus bør ikke være på at indskrænke rettigheder eller gøre dem mere uigennemskuelige. De nuværende regler har været med til at reducere antallet af forsinkelser og aflysninger, og vi frygter, at luftfartsselskaberne vil miste incitamenterne til overholdelse, hvis reglerne forringes.

Revisionen er en kærkommen anledning til at få gjort op med uklare definitioner og få indført domspraksis. Det er også en oplagt anledning til at øge muligheder for håndhævelse samt at gøre reglerne klarere og mere forståelige, samt klageproceduren nemmere.

Vi foreslår at der indføres automatisk compensation og refusion til berørte passagerer. Oplysningerne, der vil skulle bruges hertil er klar, det handler blot om, at det gøres lovpligtigt. Automatisk compensation og refusion har potentiale for at gøre op med en lang række af de problemer, som der eksisterer nu.

Det bør være et opmærksomhedspunkt, at der mangler nyere data efter covid-19. Det bør ligeledes være et opmærksomhedspunkt, at flere forslag fra Europa-Kommissionen bygger på meget spinkle data fra luftfartsselskaber.

Europa-Kommissionens forslag fra 2013 og det kroatisk kompromisforslag fra marts 2020 indeholder væsentlige forringelser og øget kompleksitet, hvilket vi ikke kan støtte som helhed. De positive elementer overskygges af negative konsekvenser, som fx: at fjerne retten til omlægning ved først-givne lejlighed, længere forsinkelser før retten til compensation, øget kompleksitet i kompensationsberettigelse, bred definition på usædvanlige omstændigheder, begrænsning af omsorgspligten, kortere og ukendt tidsfrist for at klage samt manglende fokus på strengere sanktioner.

Med forslagene frygter vi, at antallet af forstyrrelser vil stige samt at flypassagererne er ringere stillet og har sværere ved at håndhæve deres rettigheder, end de har nu.

2. Hovedproblemer, der er ufravigelige

Hovedproblemerne i 261/2004 er uklarheder, mangel på automatisk kompensation, manglende sanktioner samt kompliceret håndhævelse:

- **Uklarhed og komplekse rettigheder.** Høj kompleksitet og mange undtagelser gør det svært for passagerer at forstå og håndhæve deres rettigheder. Dertil kommer, at der er for bredt rum for fortolkning af forpligtelser for luftfartsselskaberne, men også at håndhævelsesorganer og landene imellem.
- **Der mangler automatisk kompensation af berørte flypassagerer.** I langt de fleste tilfælde ligger luftfartsselskaberne allerede inde med betalingsoplysningerne, så det bør være nemt administrativt. Det er også selskaberne, der ligger inde med oplysninger om grunden til rejseforstyrrelsen og hvem de berørte passagerer er, så de er nærmest til at overholde forpligtelser frem for, at passageren ud over forstyrrelsen også skal have besvær med at indhente sin berettigede refusion eller kompensation².
- **Utilstrækkelige sanktioner.** Der er behov for at sanktionsmuligheder dækker alle rettigheder, fx omlægning ved først-givne lejlighed, ret til information ved aflysning og forsinkelser, svartid eller manglende svar fra selskaberne ved klager fra passagerer samt ret til forplejning.
- **Komplicerede klageprocesser:** Klager skal indgives i afrejselandet, hvilket komplicerer processen, og der mangler effektiv opfølgning på klager. Dertil kommer manglende kendskab til rettigheder samt luftfartsselskaber, der ikke svarer på henvendelser. Det vidner brugen af private kompensationsselskaber om.

Punkterne anser vi ikke kun være til gene for flypassagerer, men også til gene for luftfartsselskaber, der har udgifter til administration og sagsomkostninger, nationale håndhævelsesorganer, der modtager mange sager, samt de nationale domstole, der modtog 14.315 sager om kompensation for flyrejser i 2023.

Det er essentielt at rette op på disse problematikker frem for at skabe nye rettigheder eller forpligtelser.

3. Nye muligheder

² [Flyselskaber bør automatisk udbetale kompensation ved forsinkelser og aflysninger - Altinget: Transport o](#)

Revisionen åbner mulighed for seriøse og innovative foranstaltninger, der indebærer reelle forbedringer. Vi har skitseret en række muligheder, der er inddelt i temaerne; luftfartsselskabers pligt, nødvendig information, præcisering af lovgivningen, bedre håndhævelse samt digital mulighed. De har alle flere punkter med forslag til forbedringer.

Mulighed for at pålægge luftfartsselskabet pligt til:

- **Automatisk kompensation og refusion** jf. Den Europæiske Revisionsrets anbefaling³. I Grækenland anmoder luftfartsselskaber om hovedpassagerens bankkonto, hvorefter de berettede beløb udbetales automatisk. Tiltaget er kommet efter, at klagefirmaer har søgt kompensation på vegne af passagerer, der ikke har klaget. Luftfartsselskaberne bør forpligtes til automatisk (uden en specifik anmodning) at udbetale kompensation til de passagerer, der har givet de nødvendige oplysninger på tidspunktet for billetkøbet.
- **Mora-renter ved forsinket udbetaling.** Det er et generelt problem, at flyselskaber ikke overholder de fastsatte tidsgrænser for udbetaling af refusion og kompensation. Behovet sås ekstra tydeligt under covid-19⁴. Luftfartsselskaberne bør, ligesom forbrugerne bliver, pålægges morarenter ved for sen betaling. Det vil være med til at skabe incitament til at betale til tiden.

Mulighed for at indføre nødvendig information:

- **Personer med nedsat mobilitet har behov for tilstrækkelige oplysninger om vilkår samt praktiske foranstaltninger.** Det er en gruppe af passagerer med særlige behov, der ofte ikke håndhæver deres rettigheder, da de ikke ved, hvad de kan forvente. Dertil kommer, at ledsagere bør kunne rejse gratis med ligesom i Canada.
- **Minimumsstandard for den information, der skal gives til passageren ved rejseforstyrrelser.** Informationsforpligtigelsen indeholder intet krav om, at luftfartsselskaberne oplyser den forventede varighed af forsinkelse eller hvordan, at passageren kan komme videre. Det bør oplyses, så snart forstyrrelsen opstår, så passageren kan planlægge efter dette jf. anbefaling fra Den Europæiske Revisionsret. Dertil kommer, at passageren bør få udleveret sine rettigheder straks.

³ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSEN-GER_RIGHTS_EN.pdf

⁴ [Forbrugerrådet kræver handling: Politianmeld dem - og læg renter på - Ekstra Bladet](#)

- **Offentliggørelse af årsagen til forstyrrelser senest 48 timer efter den pågældende rejseforstyrrelse.** De fleste klager handler om, hvorvidt en forstyrrelse er pga. usædvanlige omstændigheder. Luftfartsselskabernes offentliggørelse bør være evidensbaseret.
- **Luftfartsselskaber skal kunne dokumentere, at de har informeret passagerne straks ved forstyrrelser.** Denne information skal indeholde mail og adresse i Danmark, således at stævning med videre kan forkyndes.
- **Nationale håndhævelsesorganer bør rapportere om frekvens, årsager og de ruter, som er mest påvirket af rejseafbrydelser inden for deres kompetenceområde** jf. anbefaling fra Den Europæiske Revisionsret. Det vil hjælpe passagerer med at navigere, og vores erfaring i Forbrugerrådet Tænk er, at virksomheder går langt for ikke at komme på den type lister, så det vil tilskynde dem til overholdelse.

Mulighed for at præcisere lovgivning:

- **Klare regler for vouchers**, der følger Europa-Kommissionens henstilling fra 2020⁵.
- **Afskrækkende sanktioner** baseret på en procentdel af et luftfartsselskabs årlige globale omsætning.
- **Inddragelse af Montreal-Konventionen om erstatningsansvar** fx om bagage eller udgifter ved længere forsinkelser og aflysninger. Revisionen bør inkludere bedre sammenhæng med Montreal-Konventionen og der bør være mulighed for sanktioner ved manglende efterlevelse.
- **Ansvarsplacering for mellemhandlere.** Sanktionerne fra 2023-forslag for vage til at sikre en reel effekt.

Digital mulighed:

- **The European Digital Identify Regulation (EDI) bør bruges frem for andre løsninger**, når den er implementeret. Den vil øge passagerens digitale sikkerhed.

Bedre mulighed for at nationale håndhævelsesorganer kan håndhæve:

⁵ [L_2020151DA.01001001.xml](#)

- **Juridisk bindende afgørelser.** Afgørelser truffet af nationale håndhævelsesorganer eller alternative tvistbilæggelsesordninger bør være juridisk bindende. Luftfartsselskaber, der ikke efterlever afgørelserne bør kunne indbringes for domstolene og fx få frataget landingstilladelser. I Spanien har myndighederne mulighed for at pålægge luftfartsselskaberne bøder.
- **Formaliserede netværk af nationale håndhævelsesorganer med harmoniserede beføjelser**, særligt med henblik på at hindre overtrædelse af forordning 261/2004 i hele EU.
- **Ens afgørelse for alle passagerer på samme afgang.** Håndhævelsesorganer bør træffe afgørelser for samtlige passagerer på den samme flyvning og dermed undgå forskelsbehandling.
- **Europa-Kommissionen bør kunne indhente de nødvendige oplysninger fra de nationale håndhævelsesorganer** for at få et samlet overblik over status for håndhævelsen og at give Kommissionen mandat til at udføre kvalitetskontrol af håndhævelsespraksis i de nationale håndhævelsesorganer.

4. Bemærkninger til konkret lovgivning samt foreliggende forslag

- a. Usædvanlige omstændigheder bør defineres som force majeure
- b. Retten til kompensation efter tre timers forsinkelse bør fastholdes og forblive ensartet
- c. Kompensationens størrelse har ikke ændret sig siden 2004 og bør mindst fastholdes på dette niveau
- d. Flypassagerer bør være beskyttet under hele rejsen, kompenseres og have forplejning, hvis de mister en tilsluttet flyforbindelse
- e. Omlægning af rejsen til førstgivne lejlighed bør bevares og suppleres med sanktionsmuligheder
- f. Der bør ikke være begrænsninger i retten til forplejning ved usædvanlige omstændigheder, og sanktionsmuligheder bør tilføjes
- g. Luftfartsselskaberne bør have klare frister for at svare på henvendelser og klager og der bør tilføjes sanktionsmuligheder
- h. "No-show"-klausuler bør forbydes helt og ikke kun delvist i.

- i. Luftfartsselskabernes bagagepolitikker bør granskes
- j. Passagererne bør beskyttes i tilfælde af luftfartsselskabers konkurs.

a. *Usædvanlige omstændigheder bør defineres som force majeure*

Begrebet *usædvanlige omstændigheder* i forordning 261/2004 betragning (15) har åbnet for en bred fortolkning af, hvad der betegnes som sådanne og dermed begrænser flypassagerens rettigheder. 2013-forslaget og 2020 forslaget lægger op til nye definitioner.

Force majeure bør efter vores opfattelse ikke omfatte normalt forekommende situationer. For eksempel bør askeskyen i 2010, naturkatastrofer, krig eller terror anses for *force majeure/usædvanlige omstændigheder*. Modsat bør tekniske problemer, skjulte fejl uden for rutine-vedligeholdelse, sne eller is i lufthavne samt strejker blandt luftfartsselskabets eget personale anses som normalt forekommende eller påregnelige problemer og dermed ikke kvalificeres som *force majeure*. Det bør præciseres, at der skal være tale om en reel *force majeure*-situation, hvis luftfartsselskabet skal kunne undgå at udbetale kompensation for de gener, flypassageren oplever.

Vi støtter desuden indførelsen af en *udtømmende liste* over usædvanlige omstændigheder. I så fald bør der lægges vægt på en tydelig kommunikation af, hvilke hændelser der betragtes som *force majeure*. Hvis begrebet *force majeure* anvendes, bør det præciseres, at disse begivenheder kan være uforudsigelige.

Derudover bør luftfartsselskaberne forpligtes til at offentliggøre en rapport til passagererne senest 48 timer efter en rejseforstyrrelse med oplysninger om årsagen samt en præcisering af, om denne skyldtes *force majeure/usædvanlige omstændigheder*.

Vi finder, at begrebet *uventede sikkerhedsmangler ved flyvningen* ikke bør anses som *force majeure/usædvanlig omstændighed*, da formuleringen er for vag og upræcis. I et fly vil ethvert teknisk problem være sikkerhedsrelateret, og en formulering af denne type kan friste luftfartsselskaberne til at misbruge undtagelsen for at omgå kompensationsforpligtelser. Dette er særligt problematisk, da tekniske problemer kan være årsag til op til 50 % af aflysninger⁶.

Det bør desuden præciseres, at strejke ikke generelt bør betragtes som *force majeure/usædvanlig omstændighed*. Det bør bero på,

⁶ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU”

hvorvidt luftfartsselskabet kan siges at være skyld i strejken eller ej. Vi mener, at der bør lægges vægt på EU-Domstolens kendelse⁷, hvor det blev fastslået, at spontane strejker blandt luftfartspersonale ikke anses for en usædvanlig omstændighed.

Op til 25 % af aflysningerne skyldes personalemangel eller personalerelaterede problemer⁸. Indførelsen af en generel undtagelse for alle strejker vil derfor potentielt kunne skade et stort antal passagerer, hvilket blev tydeligt under Ryanairs strejker i 2017 og 2018.

b. Retten til kompensation efter tre timers forsinkelse bør fastholdes og forblive ensartet

Retten til kompensation ved tre timers forsinkelse⁹ er velkendt, let at kommunikere og bredt anerkendt blandt passagerer. Det er derfor afgørende, at denne tidsgrænse fastholdes og ikke ændres. Klare og enkle regler er essentielle for at sikre forståelse og overholdelse blandt alle interessenter¹⁰. Vi mener desuden, at op til tre timer i forvejen er lang ventetid, der ikke kompenseres.

En forhøjelse af tidsgrænsen til fem timer for rejser inden for EU, som 2013-forslaget kommer med, vil afskære langt de fleste passagerer fra at modtage kompensation ved forsinkelser. Selvom en forlængelse af grænsen vil give luftfartsselskaberne større fleksibilitet, vil det svække passagerernes rettigheder betydeligt. Den nuværende tre-timers grænse bidrager til, at flyselskaber aktivt arbejder på at holde forsinkelserne inden for denne tidsramme. Hvis grænsen var lavere, så ville forsinkelserne sandsynligvis også være kortere. Statistikker viser, at de fleste forsinkelser ligger i intervallet 2-4 timer ved ankomst¹¹.

2013-forslaget om forhøjede tidsgrænser på 5, 9 og 12 timer uden for EU baseret på rejsens længde vil medføre, at langt de fleste forsinkelser ikke længere berettiger til kompensation. Dette ville udgøre en væsentlig og uacceptabel forringelse af passagerrettighederne. Det samme gælder for tidligere forslag fra Europa-Parlamentet om grænser på 3, 5 og 7 timer. Dertil kommer, at det gøres

⁷ De forenede sager C 195/17, C 197/17 to C 203/17, C 226/17, C 228/17, C 254/17, C 274/17, C 275/17, C 278/17 to C 286/17 og C 290/17 to C 292/17, Helga Krüsemann and Others v TUIfly.

⁸ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU",

⁹ Forordning 261/2004, artikel 6

¹⁰ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU", figur 2.9

¹¹ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU", figur 2.9.

fuldstændigt uigennemskueligt for passageren, medmindre der indføres automatisk kompensation.

Retten til kompensation fungerer som en vigtig incitamentsmekanisme for luftfartsselskaberne til at minimere forsinkelser og sikre en høj driftsstandard.

c. Kompensationens størrelse har ikke ændret sig siden 2004 og bør mindst fastholdes på dette niveau

Beløbet blev fastsat for at have en afskrækkende effekt og kompensere for de gener, flypassagerer oplever ved aflysninger, overbooking og store forsinkelser, som EU-Domstolen har anerkendt i Sturgeon-dommen¹². Kompensationen er ikke blevet justeret for inflation, som er steget med over 25%¹³. I New Zealand er kompensationen for indenrigsflyvninger 10 gange billetprisen, uanset distancen¹⁴.

Luftfartsselskaberne er kun forpligtet til at kompensere, når forstyrrelserne kan tilskrives deres egen fejl, dvs. når de ikke har overholdt EU-forordningen og domspraksis. I 2018 kunne næsten to tredjedele af aflysningerne og forsinkelserne tilskrives selskaberne¹⁵. Dette er endnu en god grund til at indføre automatisk kompensation.

En øget bevidsthed blandt passagererne om deres rettigheder og udøvelsen af disse rettigheder, hvilket i øvrigt ikke er helt enkelt, bør under ingen omstændigheder kunne bruges som en begrundelse for at forringe rettighederne.

d. Flypassagerer bør være beskyttet under hele rejsen, kompenseres og have forplejning, hvis de mister en tilsluttet flyforbindelse

Retten til forplejning og kompensation, hvis en tilsluttet forbindelse ikke nås, er inkluderet i Europa-Kommissionens forslag og gælder for flyvninger under samme aftale, hvilket vi støtter.

Passagerer, der køber en "tilsluttet billet" til et luftfartsselskab, bør være beskyttet gennem hele rejsen. At en del af rejsen udføres af et andet luftfartsselskab, at forstyrrelsen sker uden for EU, eller at

¹² De forenede sager C-402/07 og C-432/07 "Sturgeon"

¹³ www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSEN-GER_RIGHTS_EN.pdf

¹⁴ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSEN-GER_RIGHTS_EN.pdf

¹⁵ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU"

omstigningstiden er kort, bør ikke påvirke passagerernes rettigheder.

Billetsælgeren bør altid være forpligtet over for passageren, som defineret i Montreal- konventionen¹⁶. Det er derefter op til luftfartsselskaberne at aftale fordelingen af forpligtelsen og sikre effektiv klageadgang, som anbefalet i undersøgelsen¹⁷.

Det bør være specificeret, at det første luftfartsselskab skal sørge for forplejning, hvis det er skyld i at et tilslutningsfly ikke når.

e. Omlægning af rejsen til førstgivne lejlighed bør bevares og suppleres med sanktionsmuligheder

Ifølge artikel 8,1.b) i forordning 261/2004 skal flypassageren ved aflysning tilbydes *omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed*. Denne bestemmelse er dog blevet fortolket og håndhævet forskelligt i medlemslandene, og der er ingen sanktioner, hvis den ikke overholdes, hvilket ikke gavner passagererne.

Passagerernes næstvigtigste prioritet ved en rejseforstyrrelse er hurtigt at nå deres destination, men ofte lever luftfartsselskaberne ikke op til disse forventninger¹⁸.

Det bør præciseres, at *omlægning til førstgivne lejlighed* også gælder via andre luftfartsselskaber eller transportformer. En grænse på 6 eller 12 timer før denne ret kan udnyttes er for lang, da den yderligere forsinker passagererne. Der bør ikke være en grænse, men retten bør bevares.

I den reviderede tekst bør det klart fremgå, at retten til omlægning gælder til *førstgivne lejlighed*, herunder via andre luftfartsselskaber, som anerkendt af den østrigske højesteret¹⁹. Luftfartsselskaber bør også forpligtes til at refundere udgifter, hvis omlægningen sker fra en anden lufthavn.

Endelig bør det specificeres, at *sammenlignelige transportbetingelser* også skal være fordelagtige for passageren. Der findes

¹⁶ Artikel 40 i Konvention om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montreal- konventionen)

¹⁷ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU”

¹⁸ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU.

¹⁹ I 2018 afgav den østrigske højesteret en kendelse - OGH 1 Ob 133/18t – om omlægning af passagerers rejser. Ifølge kendelsen er luftfartsselskaberne forpligtet til at omlægge passagerernes rejser til konkurrerende luftfartsselskaber

eksempler²⁰ på, at passagerer ikke har fået deres rejse omlagt ved førstgivne lejlighed, med henvisning til, at der først var sammenlignelig transport flere dage senere. Det kan føre til lange ventetider.

f. Der bør ikke være begrænsninger i retten til forplejning ved usædvanlige omstændigheder, og sanktionsmuligheder bør tilføjes

Hvis forstyrrelser skyldes usædvanlige omstændigheder, har passagererne ikke ret til kompensation, men retten til forplejning/bi-stand er afgørende og bør ikke begrænses. Passagerernes førstprioritet ved rejseforstyrrelser er at der bliver sørget ordentligt for dem, og dette bør ikke tilsidesættes.

Der bør ikke være begrænsning på antallet eller prisen for overnatninger. Hvis en grænse indføres, bør den som minimum være fem nætter. Der bør heller ikke være begrænsninger på udgifterne til overnatning, da disse ikke kan forudses i *force majeure*-situationer. Forslaget om begrænsning af udgifter er baseret på mangelfulde data fra luftfartsselskaberne²¹.

Det bør klart defineres, hvor meget passageren kan bruge til snack, måltider og forfriskninger, og det bør holdes simpelt.

Desuden mangler der sanktionsmuligheder i forordning 261/2004, hvis disse forpligtelser ikke overholdes.

g. Luftfartsselskaberne bør have klare frister for at svare på henvendelser og klager og der bør tilføjes sanktionsmuligheder

Passagerer har ofte svært ved at få hurtige og detaljerede svar på deres klager, og derfor støtter vi Kommissionens og Parlamentets forslag om at indføre korte og harmoniserede frister for luftfartsselskaber til at besvare klager. Kommissionen foreslår to måneder, hvilket vi finder for lang tid, men vi støtter princippet.

Vi er derimod imod at indføre en tidsramme for, hvornår passagererne kan indsende klager. Der er allerede nationale lovgivninger, som fastsætter frister for dette, og nye tidsrammer vil blot forvirre passagererne.

Det bør sikres, at luftfartsselskaberne giver tydelig og korrekt information om passagerernes rettigheder. Mange passagerer

²⁰ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSENGER_RIGHTS_EN.pdf

²¹ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSENGER_RIGHTS_EN.pdf

oplever, at retten til refusion ved aflysning ikke er klart oplyst, eller er gemt med små bogstaver. Kun 4% af danske forbrugere, der har været udsat for forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning på mindst 2 timer, har fået deres rettigheder oplyst skriftligt²².

Der er et stort behov for, at kravene til luftfartsselskabernes information om passagerernes rettigheder skærpes.

Dette punkt vil være mindre administrativt tungt for alle interessenter, hvis der indføres automatisk kompensation.

h. "No-show"-klausuler bør forbydes helt og ikke kun delvist

Hvis en forbruger køber en returbillet og af en eller anden grund ikke tager udrejsen, bør luftfartsselskabet ikke kunne afvise forbrugeren på returrejsen.

Det samme bør gælde, hvis den første del af en tilsluttet forbindelse ikke benyttes. I sådanne tilfælde er passagererne tvunget til at købe en ny billet eller betale store, urimelige gebyrer.

Vi har i mange år påpeget, at disse klausuler er urimelige, og flere nationale domstole (fx i Østrig, Tyskland og Spanien) har allerede anerkendt dette²³.

Som resultat af en koordineret indsats fra europæiske forbrugerorganisationer blev der i december 2018 afsagt nationale afgørelser om, at "no-show"-klausuler er urimelige²⁴. Den europæiske forbrugerorganisation BEUC har derfor anmodet medlemslandene til at indføre et fuldt forbud mod disse klausuler. I Danmark har Forbrugerklagenævnet også afgjort, at "no-show" ikke er tilladt.

Hvis boardafvisning finder sted, så bør passageren have ret til omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed eller refusion, samt forplejning og kompensation.

i. Luftfartsselskabernes bagagepolitikker bør granskes

Luftfartsselskabers forskellige regler for bagagetransport skaber forvirring og bekymring blandt passagererne, især ved indtjekning. Ifølge forordning 1008/2008 skal luftfartsselskaberne inkludere skatter og afgifter, der er *obligatoriske og forudsigelige* på

²² 1Forbrugerrådet Tænk, undersøgelse 2019

²³ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU", side 60

²⁴ https://www.beuc.eu/publications/beuc-web-2018-046_unfair_no-show_clause_in_airline_tickets.pdf

tidspunktet for offentliggørelsen af prisen, men der findes ingen konkret liste over disse elementer.

Som følge heraf ser vi, at et stigende antal luftfartsselskabers politikker for annoncering af billetpriser er vildledende og til skade for forbrugerne. Nogle luftfartsselskaber gør stor brug af tilkøb af ekstra services, som ikke er medtaget i den annoncerede pris²⁵. For eksempel bliver nogle luftfartsselskaber – til trods for en afgørelse fra EU-Domstolen om, at passagerer skal kunne medtage et stykke håndbagage i kabinen uden at betale ekstra for det²⁶ – ved med at anvende håndbagagepolitikker, der er i strid med EU-lovgivningen. Ryanair og Wizzair opkræver således fortsat gebyrer for et enkelt stykke håndbagage i flere europæiske lande, til trods for at de er blevet pålagt en bøde af den italienske konkurrencemyndighed²⁷.

Vi skal opfordre til harmonisering af de grundlæggende services, der skal inkluderes i den grundlæggende billetpris, med henblik på at skabe større gennemsigtighed og prissammenlignelighed for passagererne. En sådan harmonisering efterspørges også af lufthavnene²⁸.

Der kan med fordel laves fælles standarder for størrelse på kufferter.

j. Passagererne bør beskyttes i tilfælde af luftfartsselskabers konkurs

Fra 2011 til 2019 har 87 luftfartsselskaber erklæret sig konkurs, hvilket har påvirket 5,6 millioner forbrugere²⁹. I gennemsnit har det kostet passagererne 431 €, hvoraf 87 % ikke kunne inddrives, da der mangler en beskyttelsesmekanisme³⁰. Undersøgelsen³¹ fremhæver, at luftfartsselskabernes selvregulering er

²⁵ "Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 60.

²⁶ Sagen C-487/12, Vueling Airlines SA v Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia, 18/09/2014.

²⁷ "Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 60.

²⁸ "Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 118.

²⁹ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU

³⁰ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 201

³¹ Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 215

utilstrækkelig, og der opfordres EU's beslutningstagere til at overveje garantifonde for at beskytte forbrugerne³².

Medlemslandene bør hurtigst muligt etablere en obligatorisk garantiordning for luftfartskonkurser, som foreslået af Europa-Parlamentet³³ flere gange³⁴. En sådan ordning vil sikre, at strandede passagerer hurtigt hentes hjem og kompenseres i tilfælde af konkurs.

Den danske rejsegarantifond kan tjene som inspiration for en europæisk løsning. Det skal dog bemærkes, at også den danske konkurssikring for flight-only rejsende, selv om den er bedre end hvad der findes i andre lande, er klart ringere end for pakkerejser, idet der er både selvrisiko og manglende dækning af vouchers. Covid-19-krisen har vist, at dette kan være problematisk, hvis passagerer skal opfordres til at acceptere vouchers frem for kontant tilbagebetaling.

Afslutningsvis er forordning 261/2004 er afgørende for flypassagerernes rettigheder

Forordning 261/2004 har spillet en central rolle i at styrke forbrugerbeskyttelsen ved at fastsætte klare rettigheder for passagererne. Dog er håndhævelsen af reglerne en væsentlig udfordring, da de ti centrale EU-passagerrettigheder³⁵ ofte ikke implementeres korrekt af luftfartsselskaberne.

Forbrugernes rettigheder skal beskyttes ikke kun på papiret, men også i praksis. Covid-19- krisen har tydeliggjort både styrker og svagheder ved den nuværende lovgivning. Den har vist, at forbrugere har store problemer med at håndhæve deres rettigheder, mens luftfartsselskaber ofte kan ignorere reglerne uden konsekvenser. Disse udfordringer eksisterede allerede før krisen og er stadig relevante i normale tider.

Derfor bør den aktuelle revision give anledning til at styrke reglerne, kodificere EU-domstolens domspraksis og forbedre håndhævelsen af forordningen – men uden at passagerrettighederne svækkes.

³² Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU, side 215

³³ Ændring 11 til Europa-Parlamentets holdningspapir

³⁴ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2019-0047_EN.pdf

³⁵ https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSENGER_RIGHTS_EN.pdf, s. 6 / COM(2011) 898 endelig.

SAS

SAS' bemærkninger til 2013-forslaget om revision af EU-forordning 261/2004.

Indledningsvis skal SAS henvise til vores tidligere høringssvar om revision af EU-forordning 261/2004, som blev sendt til ministeriet i sin tid og som er inkluderet i ministeriets samlenotat af 12. november 2024. Derudover ønsker SAS at tilføje følgende om udvalgte, væsentlige emner:

- Beløb og forudsætninger for kompensation
- Kompensation ved strejker
- Begrebet usædvanlige omstændigheder
- Ensartet håndhævelse
- Reklamationsfrist/forældelsesfrist

Beløb og forudsætninger for kompensation

SAS er enig i, at varigheden af forsinkelsen, før kompensationspligten indtræder, bør forlænges i overensstemmelse med 2013-forslaget. Dette er et væsentligt punkt. Udover at indføre en mere rimelig kompensationsmodel, vil det tillige bevirke, at det også ud fra et kompensationsperspektiv spiller en rolle, hvor lang forsinkelsen måtte være.

I dag forholder det sig bekendt således, at det ingen betydning har, om forsinkelsen er på 3, 6, 9 eller 20 timer. Med andre ord vil det kunne have en motiverende effekt, at kompensationsstørrelsen inddeles i og afhænger af de pågældende tidsintervaller.

Derudover mener SAS, at beløbet på standardkompensationen både efter den gældende forordning og forslaget fra 2013 er for højt. Hensigten med forordningen var oprindeligt primært at reducere flyselskabernes brug af overbooking. Med dette in mente er dagens niveauer på kompensationen utvivlsomt urimelige for flyselskaberne og i særdeleshed, når man sammenligner med prisudviklingen i branchen. Flyrejser er blevet billigere, og det er ikke usædvanligt, at oversøiske flyrejser (for eksempel København – New York) koster under DKK 3.000 per vej. Hvis passagerer modtager både refusion og kompensation, medfører det med de nuværende takster, at passagerer sidder tilbage med flere penge, end hvad de har betalt for billetten pga. en forsinkelse, som ofte er marginal.

Den nuværende ordning betyder også, at passagerer på samme flyvning får en til tider vidt forskellig nettokompensation. Nogle vil sidde tilbage med et uforholdsmæssigt stort beløbsmæssigt overskud, mens andre vil være af den opfattelse, at kompensationen ikke engang dækker halvdelen af billetprisen, afhængig af, hvilken type billet den enkelte passager rejser på.

Flybranchen burde have den samme ordning som findes i andre transportbrancher, såsom tog og bus. I hele Skandinavien får passagerer, der rejser med bus eller tog, efter omstændighederne en nærmere fastsat procentvis andel af billetten refunderet ved forsinkelse. Dette bør også være løsningen for flyrejser således, at procentsatsen erstatter de nuværende niveauer.

Kompensation ved strejker i flyselskaber

SAS sætter pris på, at forslaget inkluderer en liste over usædvanlige omstændigheder, herunder at strejker anses for at være en usædvanlig omstændighed, således at flyselskabet fritages for kompensationspligt.

Dette skal gælde alle typer af strejker; både de overenskomstmæssige og de overenskomststridige strejker; såvel som interne og eksterne.

En overenskomstmæssig strejke er et resultat af, at forhandlinger om løn, arbejdsforhold og øvrige forhold mellem arbejdsgiver og de ansatte ikke fører frem til et resultat. Strukturen i luftfarten - som i mange andre brancher - er ofte den, at de ansatte bliver en del af en større kollektiv overenskomst. Det er brancheorganisationer og fagforeninger, der forhandler disse vilkår. Flyselskaberne har dermed ikke direkte kontrol over forhandlingerne og kan i bedste fald kun udøve en vis form for indflydelse.

Såfremt strejker ikke anses for usædvanlige, vil det under alle omstændigheder resultere i en voldsom ændring i dynamikken i overenskomstforhandlingerne og vil give fagforeningerne et alarmende magtfuldt våben, som aldrig har været tiltænkt eller har været en del af de sædvanlige overenskomstmæssige forhandlinger under den danske og skandinaviske model. Det har naturligvis aldrig været hensigten, at en forordning om kompensation ved flyforsinkelser, skal kunne misbruges som et kraftfuldt våben i en faglig konflikt.

Dette gælder både hvor flyselskaberne selv forhandler direkte med de ansatte, og hvor det sker via de faglige organisationer. Det gælder ligeledes både ved overenskomstmæssige og overenskomststridige strejker.

Præcisering af begrebet usædvanlige omstændigheder

Som nævnt er SAS tilfreds med, at der ifølge 2013-forslaget skal indføres en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, der defineres som usædvanlige. Den nuværende forordning indeholder ikke en sådan liste, hvilket blandt andet har resulteret i, at nationale domstole oversvømmes af erstatningskrav fra passagerer og/eller deres repræsentanter i form af såkaldte "claim firms". Det er i denne sammenhæng vigtigt, at listen over usædvanlige omstændigheder er så præcist formuleret, at det begrænser mulighederne for fortolkning og tvivl og dermed styrker gennemsigtigheden og retssikkerheden for alle parter.

Ensartet håndhævelse

I det omfang det er muligt, bør det tilsikres, som også fremhævet i Kommissionens forslag, at håndhævelsen hos de nationale myndigheder ensartes.

Håndhævelse og fortolkning af reglerne sker nu i al væsentlighed nationalt (med nogle få undtagelser, der er bestemt af EU-Domstolen), og er i høj grad præget af nationale fortolkninger baseret på nationale erstatningsretlige principper etc. Vurderingen af et krav kan således være meget forskellig afhængig af, hvilket land kravet havner i. Dette medfører, at claim firms vælger den jurisdiktion - "forum shopper"- der er mest fordelagtig for dem og deres kunder, hvilket igen får den betydning, at visse jurisdiktioner oversvømmes med klagesager både hos de nationale myndigheder og hos domstolene. En mere ensartet og transparent praksis hos de nationale myndigheder vil sikre et højere niveau af retssikkerhed og bør således være i alles interesse.

Reklamationsfrist/forældelsesfrist

I forlængelse af ovenstående om ensartet håndhævelse, er SAS af den opfattelse, at det er væsentligt - som angivet i art. 16a i Kommissionens forslag - at der indføres en generel, ensartet reklamationsfrist og/eller forældelsesfrist for flykompensationskrav i hele EU. I dag afhænger forældelsen af et kompensationskrav af national lovgivning, hvilket giver vidt forskellige resultater og stor usikkerhed for alle parter. En ensartet reklamationsfrist og/eller forældelsesfrist vil skabe transparens og smidiggøre håndteringen af kompensationskrav.

Ovenstående samt det tidligere fremsendte høringssvar udgør således SAS' samlede høringssvar om revision af EU 261/04 på nuværende tidspunkt.

9. Generelle forventninger til andre landes holdninger

Forslaget blev præsenteret af Kommissionen i Rådets Transportarbejdsgruppe den 19. juni 2013 og er behandlet på flere arbejdsgruppemøder under skiftende formandskaber.

Litauen, Grækenland og Letland startede forhandlingerne op på en revision af forordningen, men fremdriften stagnerede i 2015.

Det finske formandskab igangsatte i slutningen af 2019 indledende drøftelser med henblik på at genoptage forhandlingerne med forordningen. Herefter er forslaget senest blevet behandlet under det kroatiske formandskab i foråret 2020, som dog strandede grundet covid-19 og andre omstændigheder.

Spørgsmålet om, hvorvidt tærskelværdier for udløsning af kompensation skulle hæves til henholdsvis 5, 9 og 12 timer, har blandt andet delt medlemsstaterne. Spørgsmålet om, hvorvidt der skal udarbejdes en udtømmende liste over usædvanlige omstændigheder, har ligeledes været debatteret. En stor del af medlemsstaterne er fortalere for en ikke-udtømmende liste, idet der i så fald kan bevares en vis fleksibilitet i forhold til usædvanlige omstændigheder, der ikke er til at forudse. Samtidig er en række medlemslande fortalere for en udtømmende liste, som sikrer en så præcis og simpel regulering som muligt uden et stort fortolkningsrum. Kommissionen har fremført, at man må afveje behovet for, om forenkling eller fleksibilitet er vigtigst i en revision af forordningen.

Kommissionen har ligeledes udarbejdet en rapport, 'Steer-rapporten', om flypassagerrettighedsområdet, som blev offentliggjort i 2020. Rapporten understreger behovet for at skabe et gennemskueligt og simpelt regelsæt, som både borgere, virksomheder og håndhævelsesmyndigheder kan navigere i.

En vedtagelse af forordningen skal stemmes igennem med kvalificeret flertal for forslaget.

10. Regeringens generelle holdning

Regeringen finder det vigtigt, at reglerne for flypassagerernes rettigheder indrettes, så der både tages hensyn til passagerernes rettigheder og omkostningerne for luftfartsindustrien. I denne afvejning er det vigtigt, at hensynet til flyvesikkerheden ikke sættes over styr.

Erfaringerne fra askeskyen i maj 2010, hvor den europæiske luftfartsindustri var hårdt ramt af lukningen af luftrummet, er et eksempel på en situation, hvor reglerne ikke virkede efter hensigten. Ligeledes har covid-19 pandemien vist, at den nuværende

forordning ikke kunne håndtere de udfordringer, som luftfartsselskaberne og flypassagererne stod overfor. Samtidig står det også klart, at passagererne har haft vanskeligheder med at gøre deres krav om kompensation gældende overfor flyselskaberne, og at de nationale håndhævelsesorganer ikke administrerer reglerne ens i hele EU.

Regeringen mener, at udfordringerne på området for flypassagerers rettigheder tydeligt viser behovet for at genbesøge reglerne.

Regeringen er derfor positivt indstillet overfor, at det polske formandskab har besluttet at igangsætte forhandlingerne af en revision af forordningen.

Det overordnede mål bør efter regeringens opfattelse være at sikre balancen mellem passagerer og luftfartsselskaber samt at sikre en ensartet håndhævelse af flypassagerers rettigheder mellem medlemslandene. Rettigheder og forpligtelser bør følge udtrykkeligt af lovteksten, så reglernes indhold og rækkevidde fremgår klart og tydeligt, hvilket er forudsætningen for, at passagerer, luftfartsselskaber og de nationale håndhævelsesorganer kan anvende disse i praksis.

Et element i denne balancegang er efter regeringens opfattelse, at omkostningerne for luftfartsindustrien ikke må medføre, at luftfartsselskaberne agerer på en sådan måde, at flysikkerheden kompromitteres. Samtidig finder regeringen det ønskværdigt, at den europæiske flybranche er konkurrencedygtig sammenlignet med flyselskaber fra lande uden for EU.

Regeringen støtter, at der ved en forhandling af forslaget søges at tydeliggøre en række centrale principper som f.eks. 'usædvanlige omstændigheder', som har givet anledning til mange tvister mellem luftfartsselskaberne og passagererne.

Regeringen vil arbejde for, at også 'interne strejker' inkluderes som en del af et ikke-udtømmende bilag over usædvanlige omstændigheder. I dag er. Den nuværende retsstilling, hvorefter luftfartsselskaber forpligtet til at betale kompensation til passagerer, der rammes af lovlige og varslede strejker, udfordrer den danske arbejdsmarkedsmodel, hvor varslede strejker er et legitimt redskab i overenskomstforhandlinger.

Derudover finder regeringen det væsentligt, at der i forhandlingerne findes en vej frem på de særlige udfordringer, der findes i forhold til passagerer, der rejser til Grønland med mellemlanding i Grønland. Regeringen finder det uacceptabelt, at det skal være økonomisk byrdefuldt at flyve til og i Grønland som følge af EU-regler om flypassagerrettigheder, der ikke tager højde for de uforudsigelige og ukontrollerbare arktiske vejrforhold.

Regeringen finder det ønskeligt, at der opstilles simple regler for, hvornår kompensation udløses ved forsinkelse. Med forslagens kilometer- og tidsangivelser er det svært for passageren at forudsige, hvornår passageren har ret til kompensation. Reglerne skal være lettere at gennemskue for både passageren, luftfartsselskabet og de nationale myndigheder.

11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg

Folketingets Europaudvalg har fået forelagt forhandlingsoplæg om forslaget den 10. juni 2013. Forslaget blev herefter forelagt for udvalget den 7. februar 2014 til revideret forhandlingsoplæg. Udvalget modtog supplerende grund- og nærhedsnotat den 8. maj 2013.

Folketingets Europaudvalg har derefter fået forelagt opdateret rammenotat den 27. februar 2015 i forbindelse med rådsmødet den 13. marts 2015.

Forslaget har senest været forelagt for Folketingets Europaudvalg på mødet den 22. november 2024 til orientering i forbindelse med rådsmødet den 5. december 2024.