



**RÅDET FOR
DEN EUROPÆISKE UNION**

**Bruxelles, den 18. marts 2013 (21.03)
(OR. en)**

7615/13

**Interinstitutionel sag:
2013/0072 (COD)**

**AVIATION 47
CONSOM 47
CODEC 616**

FORSLAG

fra:	Europa-Kommissionen
dateret:	13. marts 2013
Komm. dok. nr.:	COM(2013) 130 final
Vedr.:	Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage

Hermed følger til delegationerne et forslag fra Kommissionen fremsendt ved skrivelse fra Jordi AYET PUIGARNAU, direktør, til Uwe CORSEPIUS, generalsekretær for Rådet for Den Europæiske Union.

Bilag: COM(2013) 130 final



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

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

(EØS-relevant tekst)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

1.1. Den nuværende lovramme

Forordning (EF) nr. 261/2004¹ kræver, afhængigt af omstændighederne bag rejsens afbrydelse, at luftfartsselskabet skal:

- tilbyde passagererne hjælp i form af måltider, forfriskninger, telefonopringninger og hotelophold
- tilbyde omlægning af rejsen og refusion af billetprisen
- betale kompensation på op til 600 EUR pr. passager, afhængigt af flyvningsdistancen og
- forudgående informere passagererne om deres rettigheder.

Luftfartsselskabet er ikke forpligtet til at betale finansiel kompensation, hvis det kan bevise, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes usædvanlige omstændigheder. Men forpligtelsen til forplejning og bistand gælder også i sådanne situationer.

Forordningen kræver også, at medlemsstaterne skal udpege et nationalt organ til håndhævelse af reglerne for at sikre en korrekt anvendelse af forordningen.

Passagerernes rettigheder i henhold til forordningen bør ikke sammenblandes med deres rettigheder i henhold til **Montrealkonventionen**: hvor konventionen omhandler beskadigelser, som rammer enkeltpersoner, og som vurderes fra sag til sag afhængigt af passagerens individuelle situation, så fastsætter forordning (EF) nr. 261/2004 standardiserede rettigheder (for bistand og forplejning), som gælder for alle passagerer, uanset de individuelle omstændigheder.

Ifølge **Montrealkonventionen** (omsat ved **forordning (EF) nr. 2027/97**² til EU-ret), kan en passager få erstatning i tilfælde af **beskadiget bagage** (men med en erstatningsgrænse på ca. 1 200 EUR), medmindre luftfartsselskabet kan påvise, at det har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skade, eller at det ikke har været muligt at træffe sådanne forholdsregler. I modsætning til forordning (EF) nr. 261/2004 kræver hverken forordning (EF) nr. 2027/97 eller Montrealkonventionen, at der skal udpeges håndhævelsesorganer til at sikre en korrekt anvendelse af dem.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1).

² Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar for så vidt angår lufttransport af passagerer og deres bagage (EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1), ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002 (EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2)

1.2. Den seneste udvikling

Luftfartsselskaber undlader ofte at opfylde de rettigheder, som passagerer har i tilfælde af boardingafvisning, lange forsinkelser, aflysninger eller beskadiget bagage, især i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 (i det følgende benævnt "forordningen") og forordning (EF) nr. 2027/97.

Kommissionens **rapport om unionsborgerskab** fra oktober 2010 om afskaffelse af hindringerne for unionsborgernes rettigheder³ omhandler foranstaltninger, der skal sikre et sæt af fælles rettigheder for passagerer, uanset med hvilke transportmidler de rejser, overalt i EU og tilstrækkelig håndhævelse af rettighederne.

I Kommissionens **hvidbog om transport**, der blev vedtaget den 28. marts 2011 nævnes blandt de initiativer, som den har taget, 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"⁴.

I **Kommissionens meddelelse af 11. april 2011**⁵ berettes der om de forskellige fortolkninger af bestemmelserne i forordning (EF) nr. 261/2004 som følge af gråzoner og mangler i den foreliggende tekst og den uensartede håndhævelse i medlemsstaterne. Det er desuden vanskeligt for passagerer at håndhæve deres individuelle rettigheder.

Den 29. marts 2012 vedtog **Europa-Parlamentet** (EP) en resolution⁶ som svar på ovennævnte meddelelse fra Kommissionen. EP mener, at korrekt anvendelse af de gældende bestemmelser fra medlemsstaternes og luftfartsselskabernes side, håndhævelse og tilstrækkelige og enkle retsmidler samt præcis information til passagererne om deres rettigheder bør være hjørnestenene i at genvinde passagerernes tillid. EP beklager, at håndhævelsesorganerne ikke altid sikrer, at passagerernes rettigheder rent faktisk overholdes. Med hensyn til forordning (EF) nr. 261/2004 opfordrer EP Kommissionen til at foreslå en præcisering af passagerernes rettigheder, navnlig begrebet "usædvanlige omstændigheder".

EU-lovgivningen skal være i fuld overensstemmelse med **chartret om grundlæggende rettigheder**⁷. Mere specifikt følger det af artikel 38, at der skal sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker. Andre relevante bestemmelser omhandler retten til beskyttelse af personoplysninger (artikel 8), forbud mod enhver form for forskelsbehandling og integration af mennesker med handicap (artikel 21 og 26) og adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol (artikel 47).

Retspraksis har haft en afgørende indvirkning på fortolkningen af forordningen. I sag C-344/04 (IATA) bekræftede Domstolen dens fulde overensstemmelse med Montreal-

³ KOM(2010) 603 af 16. oktober 2010.

⁴ En køreplan for et fælles europæisk transportområde - mod et konkurrencedygtigt og ressourceeffektivt transportsystem, KOM(2011) 144 endelig, s. 23:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:DA:PDF>.

⁵ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af forordning 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:DA:PDF>).

KOM(2011) 174 endelig.

⁶ Europa-Parlamentets resolution om flypassagerers etablerede rettigheder - virkemåde og anvendelse, 2011/2150(INI),

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=DA&reference=P7-TA-2012-99>.

⁷ EFT C 364 af 18.12.2000, s. 1.

konventionen og komplementariteten mellem de to retsinstrumenter. I sag C-549/07, Wallentin-Herrman, præciserede Domstolen, hvornår en teknisk fejl ved et luftfartøj ikke skal anses for at være en "usædvanlig omstændighed". I Sturgeon-sagen (Forenede sager C-402/07 og C-432/07) fastslog Domstolen, at en lang forsinkelse på mindst tre timer ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted giver passagerer ret til kompensation.

Formålet med forslaget er at fremme flypassagerers interesser ved at sikre, at luftfartsselskaberne overholder et højt beskyttelsesniveau for flypassagererne under afbrydelse af rejser, under hensyntagen til den finansielle indvirkning for flytransportsektoren, og sikre, at luftfartsselskaberne opererer under harmoniserede vilkår på et liberaliseret marked.

2. RESULTATER AF HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSE

2.1. Høringsproces

En offentlig høring fandt sted mellem den 19. december 2011 og den 11 marts 2012, hvortil der indkom 410 svar. Resultaterne kan ses på Kommissionens netsted⁸. Derudover blev der af en konsulent foretaget individuelle og mere deltaljerede interviews og høringer med 98 interessenter fra alle interessentgrupper.

Den 30. maj 2012 organiserede Kommissionen og Det Økonomiske og Sociale Udvalg i fællesskab en konference, hvor interessenterne havde mulighed for at kommentere resultaterne af den offentlige høring. Oplæggene og referaterne fra konferencen kan ses på Kommissionens netsted⁹.

Forbruger- og passagerrepræsentanterne fokuserede hovedsageligt på, hvor dårligt reglerne blev overholdt og håndhævet, især hvad angår finansiell kompensation i tilfælde af forsinkelser. **Luftfartsselskaberne og deres sammenslutninger** mente hovedsageligt, at de finansielle omkostninger ved forordningen er alt for store, navnlig at luftfartsselskaberne har ubegrænset ansvar for hændelser, som ikke er deres fejl (f.eks. den vulkanske askesky i april 2010). Luftfartsselskaberne var meget kritiske over for konsekvenserne af Strugeon-dommen, der indebærer helt urimelige omkostninger. **Sammenslutningerne af rejsebureauer og -arrangører** havde samme holdning som luftfartsselskaberne, dog med enkelte, markante undtagelser, f.eks. hvad angår retten til omlægning af rejsen eller til brugen af individuelle dele af en flybillet ("no show"-politik). **Lufthavnene** var stærkt imod at få pålagt ansvar under den reviderede forordning.

De **nationale og andre myndigheder**, som svarede på den offentlige høring, var for det meste af samme mening som forbruger- og passagersammenslutningerne, men lagde i højere grad vægt på økonomiske, budgetmæssige og juridiske problemer.

2.2. Konsekvensanalyse

Kommissionen har set på fire politiske løsningsmodeller, der kan forbedre anvendelsen og håndhævelsen af flypassagerers rettigheder. De adskiller sig fra hinanden ved den valgte afvejning mellem stærkere håndhævelse og tilpassede økonomiske incitamenter for luftfartsselskaberne: højere omkostninger er et incitament for luftfartsselskaberne til at

⁸ http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm.

⁹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm.

mindske omkostningerne til at overholde reglerne og til at undgå at give passagererne deres rettigheder. En stærkere sanktionspolitik er et incitament til regeloverholdelse. Derfor må håndhævelsespolitikken for løsningsmodeller, hvor omkostningerne ved de i forordningen pålagte forpligtelser er højere, være mere stringent og bedre koordineret, og omvendt.

Dette var med i overvejelserne. Hvis der udelukkende fokuseres på håndhævelse og ikke på de økonomiske ulemper ved regeloverholdelse vil det nemlig kræve, at der skal afsættes betydelige offentlige ressourcer til håndhævelsesorganerne.

Løsningsmodel 1: fokus på økonomiske incitamenter (moderat ændring af håndhævelse): under løsningsmodel 1 er håndhævelse bedre koordineret, hovedsageligt via en bedre strøm af informationer mellem de nationale håndhævelsesorganer og Kommissionen. Løsningsmodellen fokuserer hovedsageligt på en reduktion af omkostningerne ved at erstatte nogle af forpligtelserne angående forplejning (dvs. catering, overnatning) med en forpligtelse for luftfartsselskaberne til at tilbyde passagererne frivillig forsikring.

Løsningsmodel 2: afvejning mellem stærkere håndhævelsespolitik og økonomiske incitamenter: håndhævelsespolitikken styrkes ved en bedre koordinering af nationale håndhævelsesorganer. Der vil blive stillet krav til de nationale håndhævelsesorganer om at give bedre oplysninger til Kommissionen om deres aktiviteter, og Kommissionen kan kræve undersøgelser, især i tilfælde, hvor flere medlemsstater er involveret. De meromkostninger, der opstår som følge af bedre forplejning og bistand bliver kompenseret med justeringer i det samlede finansielle kompensationsbeløb. Det kan gøres ved at reducere hyppigheden af kompensationsbetalinger på to måder:

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

For både variant 2a og 2b ses der i konsekvensanalysen på, om det kan være nyttigt med en yderligere justering af det faste kompensationsbeløb.

Under løsningsmodel 2 vil der være et loft på 3 eller 4 dage for forpligtelsen til at tilbyde overnatning i situationer med usædvanlige begivenheder af lang varighed. For at mindske konsekvenserne for passagererne, indføres der en beredskabsplan og en hurtigere omlægning af rejsen.

Løsningsmodel 3: fokus på håndhævelse: denne løsningsmodel fokuserer udelukkende på en strengere håndhævelse og præciserer gældende rettigheder for passagererne for at få dem anvendt mere effektivt.

Løsningsmodel 4: centraliseret håndhævelse: løsningsmodel 4 fokuserer udelukkende på en fuldt centraliseret håndhævelsespolitik, som skal modvirke de negative incitamenter som følge af omkostningerne til regeloverholdelse: en del af denne løsningsmodel er derfor et centralt EU-håndhævelsesorgan.

I løsningsmodel 3 og 4 vil en branchefond - finansieret ved et gebyr på hver enkelt flybillet - skulle sikre fortsat forplejning i tilfælde af usædvanlige begivenheder af lang varighed, hvor mindst en del af omkostningerne for flyselskaberne vil blive godtgjort.

Alle politiske løsningsmodeller har nogle træk til fælles, bl.a.:

- præcisering af en række punkter (f.eks. usædvanlige omstændigheder som nævnt ovenfor, forpligtelse til omlægning af rejsen, forplejning om bord i tilfælde af forsinkelser på start- og landingsbaner, rettigheder i tilfælde af ikke-opnået tilslutningsforbindelse osv.)
- en funktionel adskillelse af generel håndhævelse og af individuel klagebehandling, hvor sidstnævnte kan overtages af alternative tvistbilæggelsesorganer. Både luftfarts-selskaberne og de organer, der tager sig af individuelle klager, vil skulle følge klare procedurer for klagebehandling (herunder maksimal behandlingstid)
- inddragelse af andre markedsdeltagere: bedre mulighed for luftfartsselskaberne til at anlægge søgsmål mod tredjeparter, som er ansvarlige for afbrydelser; fastlæggelse af beredskabsplaner blandt lufthavnsbrugere.

Konsekvensanalysen konkluderer, at løsningsmodel 2 er at foretrække frem for de andre, da den vil være mest effektiv og praktisk til at kunne fremme passagerernes rettigheder og samtidig tage hensyn til de finansielle virkninger for luftfartssektoren. Variant 2a foretrækkes frem for variant 2b, for hvis loftet for forsinkelser er alt for kort (som i 2b) kan det føre til flere aflysninger, og 2a sikrer en bedre sammenhæng mellem retten til kompensation og retten til refusion (begge gælder tidligst efter 5 timer). Konsekvensanalysen angiver ingen præference, hvad angår andre undervarianter af løsningsmodel 2a (dvs. tilpassede kompensationsniveauer og/eller flere tidslofter for kompensation ved forsinkelse).

Omkostningerne til regeloverholdelse for luftfartsselskaberne vil være de samme under løsningsmodel 2 som i gældende forordning, men en potentiel stigning vil blive begrænset, hvis flere og flere passagerer skulle kræve kompensation, eller ved en usædvanlig begivenhed af lang varighed.

Kommissionen har besluttet at forelægge et forslag, som er på linje med konklusionen i konsekvensanalysen, dvs. hvad der svarer til løsningsmodel 2a, herunder et enkelt loft på 5 timer for forsinkelser, der kan udløse kompensation for alle rejser inden for EU. For delløsningernes vedkommende, ændrer forslaget ikke kompensationsniveauerne, men der indføres en længere frist for forsinkelser, der udløser kompensation for rejser til/fra EU på mere end 3 500 km, på grund af de særlige problemer, som luftfartsselskaber har med at finde løsninger på forsinkelser for lange rejser fjernt fra deres hjemsted (9 timer for rejser til/fra EU mellem 3 500 og 6 000 km og 12 timer for rejser til/fra EU på 6 000 km og derover).

3. JURIDISKE ASPEKTER AF FORSLAGET

3.1. Retsgrundlag

Forslaget bygger på artikel 100, stk. 2, i TEUF.

3.2. Nærheds- og proportionalitetsprincippet

For det første har medlemsstaterne kun begrænsede muligheder for alene at gøre noget for at beskytte forbrugerne, da forordningen om lufttrafiktjenester (EF) nr. 1008/2008¹⁰ ikke tillader, at medlemsstaterne stiller ekstra krav til luftfartsselskaber med trafikflyvninger inden for EU.

For det andet drejer de fleste af problemerne med flypassagerers rettigheder sig om forskelle i anvendelse/håndhævelse af forordning (EF) nr. 261/2004 og (EF) nr. 2027/97 i medlemsstaterne, hvilket svækker passagerernes rettigheder og indvirker på konkurrencevilkårene mellem luftfartsselskaberne. Kun ved en koordineret indsats fra EU's side kan disse problemer løses.

Desuden er forslaget i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Eventuelle ekstra omkostninger for virksomheder og nationale myndigheder er begrænset til det mest nødvendige for at forbedre anvendelse og håndhævelse af passagerernes rettigheder. Øgede omkostninger i forbindelse med forplejning og bistand eller med kompensation i tilfælde af lange forsinkelser bliver opvejet af ændringer i det loft, der giver ret til kompensation.

3.3. Nærmere redegørelse for forslaget

3.3.1. Sikre en effektiv og konsekvent håndhævelse af passagerernes rettigheder

Formålet med forslaget er at forbedre håndhævelsen ved at præcisere hovedprincipper og implicite passagerrettigheder, som tidligere har givet anledning til mange tvister mellem flyselskaber og passagerer, og ved at fremme og bedre koordinere de håndhævelsespolitikker, der udføres på nationalt plan.

3.3.1.1. Præcisering af hovedprincipper

- **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 udsædvanlige, 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).
- **Retten til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser:** med forslaget indføres der eksplicit en ret til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser - som meddelt af EU-Domstolen i de forenede sager C-407/07 og C-432/07 (Sturgeon) - i teksten til forordning (EF) nr. 261/2004. Men for at undgå en stigning i antallet af aflysninger (som normalt er til større gene for passagererne) foreslås det, at den tid, der skal gå, før der bliver ret til kompensation, øges fra tre til fem timer for alle rejser inden for EU. Der foreslås et enkelt loft for EU, men for rejser til/fra tredjelande vil loftet blive gjort afhængigt af rejseafstanden for at tage hensyn til de praktiske problemer, som luftfartsselskaberne får, når de skal håndtere årsager til forsinkelser i fjerntliggende

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet (EUT L 293 af 31.10.2008).

lufthavne (se nedenfor: punkt 3.3.2) (artikel 1, stk. 5, i forslaget - artikel 6, stk. 2, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

- **Retten til omlægning af rejsen:** i forslaget præciseres det, at hvis luftfartsselskabet ikke kan omlægge rejsen for en passager med egne flyvninger inden for 12 timer, skal det undersøge, om andre luftfartsselskaber eller andre transportformer har pladser ledige (artikel 1, stk. 8, i forslaget - artikel 8, stk. 5, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Retten til forplejning:** det nuværende loft over forplejningen er afhængigt af flyrutens længde (2, 3 eller 4 timer), men dette forenkler forslaget ved at indføre et enkelt loft på to timer for alle flyafstande (artikel 1, stk. 5, i forslaget - artikel 6, stk. 1, litra i), i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Ikke-opnået tilslutningsforbindelse:** passagerer, der ikke når en tilslutningsforbindelse, fordi deres forudgående flyvning var forsinket, har ifølge forslaget ret til forplejning (som skal gives af det luftfartsselskab, der skulle foretage den ikke-opnåede flyvning, og som er bedst placeret til at give denne forplejning) og under visse omstændigheder ret til compensation (som skal gives af det luftfartsselskab, der foretog den forsinkede flyvning, da det var det selskab, der var årsag til forsinkelsen som helhed). Denne ret vil dog kun gælde, hvis tilslutningsflyene er en del af en enkelt befordringskontrakt, da det pågældende luftfartsselskab i så fald har forpligtet sig til og er bekendt med den planlagte flyforbindelse. Luftfartsselskaberne har stadig ret til at dele omkostningerne indbyrdes (artikel 1, stk. 6, i forslaget - artikel 6a i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Ændret tidsplan:** passagerer, som får meddelelse mindre end to uger forud om, at deres flyvninger bliver omorganiseret i forhold til den oprindeligt planlagte tid, har ifølge forslaget samme rettigheder som passagerer, der rammes af forsinkelser (artikel 1, stk. 5, i forslaget - artikel 6 i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Forsinkelser på forpladsen:** forslaget præciserer klart, hvilke rettigheder passagererne har, hvis deres fly bliver forsinket på forpladsen, især retten til at gå fra borde efter fem timer (på linje med retten til refusion (artikel 1, stk. 5, i forslaget - artikel 6, stk. 5, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Delvist forbud mod "no show"-politik:** ifølge forslaget kan passagerer ikke blive nægtet boarding til en tilbagerejse på samme billet med den begrundelse, at de ikke benyttede udrejsen. Dette forbud forhindrer dog ikke, at flyselskaberne stadig har ret til at pålægge særlige regler for successiv brug af flyvninger inden for en og samme rejse. Kommissionen besluttede sig for ikke at indføre et fuldstændigt forbud mod "no show"-politik, fordi det vil kunne forhindre flyselskaberne i at tilbyde indirekte flyvninger til lavere priser end direkte flyvninger og derfor skade deres konkurrenceevne (artikel 1, stk. 3, litra b), i forslaget - artikel 4, stk. 4, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- **Retten til information:** passagerer bør have ret til information om deres rejseafbrydelse, så snart denne information er tilgængelig (artikel 1, stk. 13, i forslaget - artikel 14 i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

3.3.1.2. Sikre effektive og konsekvente sanktioner

Forslaget præciserer, hvilken rolle de nationale håndhævelsesorganer har, ved klart at tildele almindelig håndhævelse til de nationale håndhævelsesorganer, hvorimod udenretlig behandling af individuelle klager vil være et anliggende for klageinstanser, som kan blive instanser for alternativ tvistbilæggelse (ATB) under det nye ATB-direktiv¹¹. Begge former for instanser vil skulle arbejde nært sammen (artikel 1, stk. 15, i forslaget - artikel 16 og 16a i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

De nationale håndhævelsesorganer vil skulle varetage deres **overvågningspolitik mere proaktivt** end i dag, og deres rolle vil blive udvidet til at omfatte overvågning af **overholdelse af bagagebestemmelserne** i forordning (EF) nr. 2027/97 (og i Montreal-konventionen) (artikel 2, stk. 4, i forslaget - artikel 6b i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

Udvekslingen af information og koordineringen mellem de nationale håndhævelsesorganer og mellem disse og Kommissionen vil blive forbedret, og der indføres forpligtelser til indberetning og formelle koordineringsprocedurer (artikel 1, stk. 15, i forslaget - artikel 16b i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

3.3.1.3. Sikre effektiv behandling af individuelle krav og klager

I henhold til forslaget skal luftfartsselskaberne på reservationstidspunktet informere passagererne om procedurerne for behandling af deres krav og klager, stille elektroniske midler til rådighed til indgivelse af klager og give information om kompetente klageinstanser. Flyselskaberne vil skulle give passagererne svar inden for en frist på to måneder (artikel 1, stk. 15, i forslaget - artikel 16a i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

3.3.2. *Bedre hensyntagen til luftfartsselskabernes finansielle kapacitet*

Der er et mindre antal foranstaltninger, som kan reducere de mest omkostningsfulde aspekter ved forordning (EF) nr. 261/2004:

- Retten til kompensation i tilfælde af forsinkelse vil gælde efter 5 timer for alle rejser inden for EU. For at tage hensyn til de særlige problemer, som luftfartsselskaber har med at håndtere årsager til forsinkelser i fjerntliggende lufthavne, vil disse lofter for rejser til/fra tredjelande blive gjort afhængige af rejseafstanden: 5 timer for rejser til/fra EU på 3 500 km eller mindre, 9 timer for rejser til/fra EU på mellem 3 500 og 6 000 km og 12 timer for rejser til/fra EU på 6 000 km og mere (artikel 1, stk. 5, i forslaget - artikel 6, stk. 2, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- I tilfælde af forsinkelser og aflysninger på grund af usædvanlige omstændigheder kan luftfartsselskabet begrænse retten til overnatning til 3 nætter med et maksimum på 100 EUR pr. nat og pr. passager (artikel 1, stk. 9, i forslaget - artikel 9, stk. 4, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004). Konsekvenserne for passagerne vil kunne mindskes ved hjælp af to ekstra foranstaltninger: for det første vil en hurtigere omlægning af rejsen betyde, at passagererne ikke har så stor risiko for at skulle strande i så lang tid (se ovenfor); for det andet vil der blive stillet krav til lufthavne, luftfartsselskaber og andre aktører i lufttransportkæden om at opstille beredskabsplaner, der kan forbedre forplejning og bistand til strandede passagerer (artikel 1,

¹¹ Kommissionens forslag: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

stk. 4, i forslaget - artikel 5, stk. 5, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004). Desuden gælder begrænsningen i bestemmelsen om overnatning ikke for bevægelseshæmmede passagerer, eventuelle ledsagere, gravide, personer med behov for særlig lægehjælp og uledsagede børn - forudsat at de forud har underrettet luftfartsselskabet 48 timer inden den planlagte afgang (artikel 1, stk. 11, i forslaget - artikel 11, stk. 3 og 4, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

- På grund af de særlige forhold, der gør sig gældende for mindre (regionale) flyvninger, er luftfartsselskaberne ikke forpligtede til at tilbyde overnatning til passagerer på flyvninger under 250 km med fly med en maksimal kapacitet på 80 pladser (undtagen på tilslutningsforbindelser). Denne undtagelse gælder dog ikke for bevægelseshæmmede personer, eventuelle ledsagere, gravide, personer med behov for særlig lægehjælp og uledsagede børn - forudsat at de forud har underrettet luftfartsselskabet 48 timer inden den planlagte afgang (artikel 1, stk. 9 og 11, i forslaget - artikel 9, stk. 5, og artikel 11, stk. 3 og 4, i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).
- I forslaget er det angivet, at national ret ikke må begrænse luftfartsselskabernes ret til at søge kompensation fra tredjeparter, som er ansvarlige for forsinkelser eller aflysninger (artikel 1, stk. 12, i forslaget - artikel 13 i den ændrede forordning (EF) nr. 261/2004).

3.3.3. Bedre håndhævelse af passagerernes rettigheder med hensyn til ødelagt bagage

Ifølge FN's konvention om rettigheder for personer med handicap og chartret om grundlæggende rettigheder (artikel 21 og 26) har **bevægelseshæmmede passagerer** samme ret til fri bevægelighed, frihed til at vælge og ikke-forskelsbehandling som andre borgere.

Luftfartsselskabernes erstatningsansvar for **mobilitetsudstyr** vil blive forhøjet op til udstyrets faktiske værdi. Luftfartsselskaberne skal således som fastsat i Montrealkonventionen automatisk give passagerer mulighed for at indgive en særlig interesseerklæring, som fremgår af konventionen, uden at der pålægges tillægsomkostninger (artikel 2, stk. 4, i forslaget - artikel 6a i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

Med forslaget øges gennemsigtigheden med hensyn til **tilladt bagage**. Det kræver udtrykkeligt, at luftfartsselskaberne ved reservationen og i lufthavnen klart skal angive, hvad der er tilladt som håndbagage og indskrevet bagage, (artikel 2, stk. 4, i forslaget - artikel 6d i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

Forslaget indeholder foranstaltninger vedrørende **musikinstrumenter**. Luftfartsselskaberne skal således acceptere, at der medbringes små instrumenter i passagerkabinen på bestemte betingelser, og præcisere deres regler for transport af større instrumenter i fragtrummet (artikel 2, stk. 4, i forslaget - artikel 6e i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

I betragtning af de strenge tidsfrister i Montrealkonventionen, ifølge hvilke passagerer kan indgive **klager over ødelagt bagage** til luftfartsselskaberne, foreslås det, at luftfartsselskaberne har en klageformular i lufthavnen, hvorpå passagererne kan klage over forsinket, beskadiget eller bortkommet bagage (f.eks. den såkaldte "Property Irregularity Report" eller PIR), og at de accepterer den som en klage i henhold til forordning (EF) nr. 2027/97 og Montrealkonventionen (artikel 2, stk. 1, i forslaget - artikel 3, stk. 2, i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

I henhold til forslaget vil de nationale håndhævelsesorganer, der udpeges efter forordning (EF) nr. 261/2004, også være ansvarlige for **håndhævelse** af de bestemmelser i forordning (EF) nr. 2027/97, der vedrører passagerernes rettigheder i forbindelse med forsinket, bortkommet eller beskadiget bagage (artikel 2, stk. 4, i forslaget - artikel 6b i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

3.3.4. Tilpasning af erstatningsgrænserne til den almindelige prisinflation

Med forordning (EF) nr. 2027/97, ændret ved forordning (EF) nr. 889/2002, indførtes Montrealkonventionen i EU-retten, og dens anvendelsesområde blev udvidet til at omfatte indenrigsflyvninger (ud over internationale flyvninger). I konventionen er der fastsat erstatningsgrænser for transport af passagerer, bagage og fragt, og de blev opjusteret med 13,1 % med virkning fra den 30. december 2009. I dette forslag opdateres grænserne i EU-forordningen, så der bliver taget hensyn til disse justerede beløb i konventionen (artikel 2, stk. 2 og 3, og bilag 2 i forslaget - artikel 5, stk. 2, og artikel 6, stk. 1, og bilaget i den ændrede forordning (EF) nr. 2027/97).

4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET

Forslaget har ingen virkninger for EU-budgettet.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

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

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 100, stk. 2,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹²,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget¹³,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91¹⁴ og Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar for så vidt angår lufttransport af passagerer og deres bagage¹⁵ har i væsentlig grad bidraget til at beskytte flypassagerers rettigheder, når deres rejseplaner bliver afbrudt i tilfælde af boardingafvisning, lange forsinkelser, aflysninger eller beskadiget bagage
- (2) Der har været en række problemer med implementeringen af rettighederne i henhold til forordningerne, og de har gjort, at potentialet i forordningerne med hensyn til passagerbeskyttelse ikke i fuldt omfang har kunnet realiseres. For at kunne sikre en mere effektiv, virksom og konsekvent anvendelse af flypassagerers rettigheder i hele

¹² EUT C [...] af [...], s. [...].

¹³ EUT C [...] af [...], s. [...].

¹⁴ EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1.

¹⁵ EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1; ændret i EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2.

Unionen er det nødvendigt med en række tilpasninger til den nuværende lovramme. Det blev understreget i Kommissionens rapport om unionsborgerskab fra 2010 om afskaffelse af hindringerne for unionsborgernes rettigheder¹⁶, som omhandler foranstaltninger, der skal sikre et sæt af fælles rettigheder især for flypassagerer og tilstrækkelig håndhævelse af rettighederne.

- (3) 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). Sådan en definition bør præciseres yderligere med en ikke-udtømmende liste over omstændigheder, som klart kan identificeres som usædvanlige eller ikke.
- (4) I sag C-173/07 (Emirates) kendte Domstolen for ret, at begrebet "flyafgang" i den forstand, hvori det er anvendt i forordning nr. 261/2004, skal fortolkes således, at det nærmere bestemt består i en transporthandling med fly, som således udgør en "enhed" så at sige, og som udføres af et luftfartsselskab, der fastlægger sin rute. For at undgå usikkerhed bør der nu indføres en klar definition af en "flyvning" og ligeså for de hertil knyttede begreber "tilslutningsforbindelse" og "rejse".
- (5) I sag C-22/11 (Finnair) fastslog Domstolen, at begrebet "boardingafvisning" skal fortolkes således, at det ikke kun omfatter boardingafvisninger, som skyldes tilfælde af overbooking, men ligeledes boardingafvisninger af andre grunde, såsom driftsmæssige grunde. Med denne bekræftelse er der ingen grund til at ændre den nuværende definition af "boardingafvisninger".
- (6) Forordning (EF) nr. 261/2004 gælder også for passagerer, som har booket deres flyrejse som del af en pakkerejse. Det bør dog præciseres, at passagerer ikke kan kumulere rettigheder, navnlig under både denne forordning og Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure¹⁷. Passagererne bør kunne vælge, hvilken lov de vil benytte til deres krav, men de bør ikke have ret til at kumulere kompensation for det samme problem under begge retsakter. Det bør ikke være passagerernes problem, hvordan luftfartsselskaber og rejsearrangører fordeler sådanne krav mellem hinanden.
- (7) For at forbedre beskyttelsesniveauet bør passagerer ikke nægtes boarding til tilbage-rejsen på en returbillet, fordi de ikke har benyttet udrejsen.
- (8) For øjeblikket bliver passagerer sommetider straffet for stavfejl i deres navne, ved at de skal betale et administrativt gebyr. Mindre korrektioner af bookingfejl bør der ikke skulle betales afgift for, forudsat at de ikke indebærer en ændring af tider, dato, flyrute eller passager.
- (9) Det bør præciseres, at i tilfælde af aflysning er det op til passageren og ikke luftfartsselskabet at vælge mellem refusion, fortsættelse af rejsen ved omlægning af rejsen eller rejse på et senere tidspunkt.
- (10) Lufthavne og lufthavnsbrugere såvel som luftfartsselskaber og ground handling-selskaber bør arbejde sammen for at mindske virkningen af flere flyafbrydelser for

¹⁶ KOM(2010) 603 endelig.

¹⁷ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

passagerer ved at sørge for forplejning og omlægning af rejsen for dem. Til det formål bør de udarbejde beredskabsplaner for sådanne tilfælde og arbejde sammen om at udvikle sådanne planer.

- (11) Forordning (EF) nr. 261/2004 bør udtrykkelig omfatte retten til kompensation for passagerer, der bliver ramt af lange forsinkelser, som omhandlet i EU-Domstolens dom i de forenede sager C-402/07 og C-432/07 (Sturgeon). Samtidig bør de grænser for, hvornår forsinkelser giver anledning til ret til kompensation, forhøjes, så der tages hensyn til den finansielle indvirkning på sektoren, og det undgås, at der sker en stigning i antallet af aflysninger som følge heraf. For at sikre, at der gælder de samme regler for kompensation for borgere, der rejser inden for EU, bør grænsen være den samme for alle rejser inden for Unionen, men for rejser til og fra tredjelande bør det afhænge af rejseafstanden, så der tages hensyn til de driftsmæssige vanskeligheder, som luftfartsselskaberne har med at håndtere forsinkelser i fjerntliggende lufthavne.
- (12) Af hensyn til retssikkerhed bør det af forordning (EF) nr. 261/2004 udtrykkeligt fremgå, at en ændring af flytider har samme virkning for passagerer som lange forsinkelser, og at der derfor bør være de samme rettigheder.
- (13) Passagerer, som ikke når en tilslutningsforbindelse, bør have en ordentlig forplejning under afventning af en omlægning af rejsen. På linje med princippet om ligebehandling bør sådanne passagerer kunne kræve kompensation på samme grundlag som passagerer, hvis flyvninger er blevet forsinket eller aflyst, da de også er blevet forsinket og ikke når det endelige bestemmelsessted for deres rejse til tiden.
- (14) For at forbedre passagerbeskyttelsen bør det præciseres, at passagerer, der rammes af forsinkelser, har ret til forplejning og kompensation, uanset om de venter i lufthavns-terminalen eller allerede er om bord på flyet. Men da sidstnævnte ikke har adgang til de ydelser, som er tilgængelige i terminalen, bør deres rettigheder forbedres, hvad angår de basale behov og med hensyn til retten til at gå fra borde.
- (15) Hvis en passager har valgt en omlægning af rejsen ved førstgivne mulighed, gør luftfartsselskabet ofte omlægningen betinget af, om der er pladser tilgængelige på dets egne forbindelser, hvorved de fratager deres passagerer muligheden for at komme hurtigere frem med alternative forbindelser. Det bør fastlægges, at når der er gået en vis tid, bør luftfartsselskabet tilbyde omlægning af rejsen med et andet luftfartsselskab eller med et andet transportmiddel, hvis det kan gøre, at rejsen kan foregå hurtigere. En alternativ omlægning af rejsen bør være afhængig af, om der er ledige pladser.
- (16) Luftfartsselskaberne har for øjeblikket et ubegrænset ansvar for overnatningen for deres passagerer i tilfælde af usædvanlige omstændigheder af lang varighed. Denne usikkerhed kan sammen med en mangel på en forudsigelig tidsgrænse bringe et luftfartsselskabs finansielle stabilitet i fare. Et luftfartsselskab bør derfor kunne afgrænse sit tilbud om forplejning til en vis varighed. Desuden bør beredskabsplaner og hurtig omlægning af rejsen kunne mindske risikoen for, at passagerer stranded i lange perioder.
- (17) Implementeringen af visse passagerrettigheder, navnlig retten til overnatning, har vist sig at være ude af proportioner med luftfartsselskabernes indtægter på visse mindre flyvninger. Flyvninger, der foregår med små fly over korte afstande, bør derfor være

fritaget for forpligtelsen til at betale for overnatning, men selskabet bør dog stadig skulle hjælpe passagererne med at finde sådanne overnatninger.

- (18) For handicappede personer, bevægelseshæmmede personer eller andre personer med særlige behov, f.eks. uledsagede børn, gravide og personer med særlige lægelige behov, kan det være vanskeligere at sørge for overnatning i tilfælde af flyafbrydelser. Derfor bør enhver begrænsning i retten til overnatning i tilfælde af usædvanlige omstændigheder eller for regionale flyvninger ikke gælde for disse passagerkategorier.
- (19) Årsagerne til de nuværende lange forsinkelser og aflyste flyvninger i EU kan ikke alene tilskrives luftfartsselskaberne. For at incitere alle aktører i flytrafikkæden til at søge at finde effektive, rettidige løsninger, der kan minimere de gener, som lange forsinkelser og aflysninger giver for passagererne, bør luftfartsselskaberne have ret til at søge godtgørelse hos enhver tredjepart, som har bidraget til den begivenhed, som gav anledning til kompensation eller andre forpligtelser.
- (20) Passagererne bør ikke kun informeres korrekt om deres rettigheder i tilfælde af flyafbrydelser, men bør også på passende vis informeres om årsagen til selve afbrydelsen, så snart der foreligger oplysninger herom. Disse oplysninger bør også gives, hvis passagererne har købt billetten gennem en formidler, der er etableret i Unionen.
- (21) For at sikre en bedre håndhævelse af passagerernes rettigheder, bør de nationale håndhævelsesorganers rolle være mere præcist defineret og klart adskilt fra behandlingen af individuelle klager fra passagerer.
- (22) Passagererne bør på passende vis informeres om de relevante procedurer for indgivelse af krav og klager til luftfartsselskaber og bør have et svar inden for en rimelig tid. Passagererne bør også have mulighed for at klage over luftfartsselskaber gennem udenretlige foranstaltninger. Men eftersom adgangen til effektive retsmidler for en domstol er en grundlæggende ret i henhold til artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, bør disse foranstaltninger hverken forhindre eller besværliggøre passagerernes adgang til domstolene.
- (23) I sag C-139/11 (Moré mod KLM) præciserede EU-Domstolen, at fristen for anlæggelse af søgsmål med påstand om kompensation fastsættes i henhold til medlemsstaternes egne regler.
- (24) Med en regelmæssig informationsstrøm mellem Kommissionen og håndhævelsesorganer vil Kommissionen bedre kunne overvåge og koordinere de nationale organer og støtte dem.
- (25) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af forordning (EF) nr. 261/2004 bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EC) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser¹⁸.

¹⁸

EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13.

- (26) Rådgivningsproceduren bør anvendes til at vedtage gennemførelsesafgørelser med hensyn til indholdet af de aktivitetsrapporter, som medlemsstaterne sender til Kommissionen.
- (27) For at sikre, at beskadigelse eller bortkomst af mobilitetsudstyr bliver erstattet til sin fulde værdi, bør luftfartsselskaberne give bevægelseshæmmede personer lejlighed til at indgive en særlig interesseerklæring, som i henhold til Montrealkonventionen gør, at de kan søge om fuld erstatning for bortkomst eller beskadigelse.
- (28) Det er til tider uklart for passagererne, hvor meget bagage de kan tage med om bord, hvad angår dimensioner, vægt eller antal. For at skabe fuld klarhed hos passagererne om, hvor meget bagage de kan tage med ifølge deres billet, både som håndbagage og som indskrevet bagage, bør luftfartsselskaberne klart angive dette ved reservationen og i lufthavnen.
- (29) Musikinstrumenter bør så vidt muligt accepteres som bagage i selve passagerkabinen og bør, hvis dette ikke er muligt, fragtes under passende vilkår i flyets fragtrum. Forordning (EF) nr. 2027/97 bør ændres i overensstemmelse hermed.
- (30) For at sikre en korrekt og konsekvent anvendelse af de rettigheder, som passagererne har i henhold til forordning (EF) nr. 2097/97 bør de nationale håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 også overvåge og håndhæve rettighederne i forordning (EF) nr. 2027/97.
- (31) På grund af de korte frister for indgivelse af klager over bortkommet, beskadiget eller forsinket bagage bør luftfartsselskaberne give passagererne mulighed for at indgive en klage ved at udfylde en klageformular i lufthavnen. Det kan have form af den såkaldte "Property Irregularity Report" (PIR).
- (32) Artikel 3, stk. 2, i forordning (EF) nr. 2027/97¹⁹ er blevet forældet, da forsikringsanliggender nu falder ind under forordning (EF) nr. 785/2004. Det bør derfor udgå.
- (33) Det er nødvendigt, at de valutamæssige grænser i forordning (EF) nr. 2027/97 ændres for at tage hensyn til den økonomiske udvikling efter den revision, der blev foretaget af Organisationen for International Civil Luftfart (ICAO) i 2009 i henhold til artikel 24, stk. 2, i Montrealkonventionen.
- (34) For at sikre, at der fortsat er sammenhæng mellem forordning (EF) nr. 2027/97 og Montrealkonventionen, bør beføjelsen til at vedtage retsakter i henhold til artikel 290 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde overdrages til Kommissionen. Med en sådan beføjelse vil Kommissionen kunne ændre de valutamæssige grænser i forordning (EF) nr. 2027/97, når de bliver tilpasset af Organisationen for International Civil Luftfart (ICAO) i henhold til artikel 24, stk. 2, i Montrealkonventionen.
- (35) Denne forordning bør respektere grundlæggende rettigheder og overholde principperne i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, herunder forbrugerbeskyttelse, retten til beskyttelse af personoplysninger, forbud mod

¹⁹ Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar for så vidt angår lufttransport af passagerer og deres bagage (EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1), ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002 (EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2).

enhver form for forskelsbehandling og integration af mennesker med handicap, adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol -

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Forordning (EF) nr. 261/2004 ændres således:

1. I artikel 2 foretages følgende ændringer:

a) Definitionen i litra c) ændres til:

""EF-luftfartsselskab": et luftfartsselskab med en gyldig licens, der er udstedt af en medlemsstat i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet²⁰."

b) Definitionen i litra d) ændres til:

""rejsearrangør": en rejsearrangør som anført i artikel 2, nr. 2, i Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure²¹."

c) Definitionen i litra i) ændres til:

""bevægelseshæmmet person": en person som defineret i artikel 2, litra a), i forordning (EF) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly²²."

d) I litra l) tilføjes følgende sætning til definitionen af "aflysning":

"En flyvning, hvor flyet lettede, men af en eller anden grund derefter blev tvunget til at lande i en anden lufthavn end bestemmelseslufthavnen eller til at vende tilbage til afgangslufthavnen, betragtes som en aflyst flyvning."

e) Der tilføjes følgende definitioner:

"m) "usædvanlige omstændigheder": 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. I forbindelse med denne forordning omfatter usædvanlige omstændigheder de i bilaget anførte omstændigheder

n) "flyvning": en lufttransport mellem to lufthavne; mellemlandinger af udelukkende tekniske og driftsmæssige årsager tages ikke i betragtning

²⁰ EUT L 293 af 31.10.2008, s. 3.

²¹ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

²² EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1.

- o) "tilslutningsforbindelse": en forbindelse, hvormed passageren ifølge en samlet befordringskontrakt kan nå frem til et omstigningssted for at skifte til et andet fly, eller, hvor det er relevant, dette andet fly, som afgår fra omstigningsstedet
- p) "rejse": en flyvning eller en fortsat række af tilslutningsforbindelser, der befordre passageren fra en afgangslufthavn til det endelige bestemmelsessted i overensstemmelse med befordringskontrakten
- q) "lufthavn": et område, der er specielt indrettet til landing, start og manøvrering af luftfartøjer, herunder også eventuelle tilknyttede anlæg, der er nødvendige af hensyn til flytrafikken og service af luftfartøjer, herunder nødvendige anlæg til betjening af erhvervsmæssig lufttrafik
- r) "lufthavnsdriftsorgan": et organ, som eventuelt i tilknytning til andre aktiviteter, i henhold til nationale love, bestemmelser eller kontrakter har fået til opgave at administrere og forvalte lufthavnsinfrastrukturen eller lufthavnsnetinfrastrukturen og at koordinere og kontrollere de aktiviteter, der udføres af de forskellige operatører, der er til stede i de pågældende lufthavne eller lufthavnsnet
- s) "billetpris": den fulde pris, der betales for en billet, inklusive flyudgiften og alle gældende skatter, afgifter, tillæg og gebyrer, som betales for alle fakultative og ikke-fakultative ydelser, der indgår i billetten
- t) "flyvningsprisen": den værdi, der fremkommer ved at multiplicere billetprisen med forholdet mellem flyrejseafstanden og den samlede afstand for den eller de rejser, der er omfattet af billetten
- u) "afgangstid": det tidspunkt, hvor luftfartøjet forlader standpladsen, enten ved at blive skubbet eller ved egen kraft (off-block tid)
- v) "ankomsttid": det tidspunkt, hvor luftfartøjet ankommer til standpladsen og parkeringsbremsene er aktiveret (in-block tid)
- w) "forsinkelse på forpladsen": ved afgang den tid, som luftfartøjet bliver stående på jorden fra starten af passagerernes indstigning til take-off-tidspunktet for luftfartøjet, eller ved ankomst tiden fra luftfartøjet rører jorden til starten af passagerernes udstigning
- x) "nat": perioden mellem midnat og kl. 6 morgen
- y) "uledsaget barn": et barn, som rejser uden en ledsagende forælder eller værge, og hvor luftfartsselskabet har påtaget sig ansvaret for barnet i henhold til sine offentliggjorte regler."

2. I artikel 3 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 2 affattes således:

"Stk. 1 gælder, såfremt passagererne:

a) har en bekræftet reservation til den pågældende flyvning og, medmindre flyvningen aflyses som omhandlet i artikel 5, og i tilfælde af ændring af tidsplanen som omhandlet i artikel 6, er til stede ved boarding

- som foreskrevet og på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet, rejsearrangøren eller et autoriseret rejsebureau

eller, hvis der ikke er angivet noget tidspunkt

- senest 45 minutter før den offentliggjorte afgangstid, eller

b) af et luftfartsselskab eller en rejsearrangør er blevet overført fra den flyvning, som vedkommende har en reservation til, til en anden flyvning, uanset grunden hertil."

b) Stk. 4 affattes således:

"4. Med forbehold af artikel 8, stk. 6, gælder denne forordning kun for passagerer, der transporteres af et motoriseret fastvinget luftfartøj. Men hvis en del af rejsen foregår med et andet transportmiddel eller med helikopter i overensstemmelse med en befordringskontrakt, gælder denne forordning for hele rejsen, og den del af rejsen, der foregår med et andet transportmiddel betragtes som en tilslutningsforbindelse i forbindelse med denne forordning."

c) Stk. 6 affattes således:

"6. Denne forordning gælder også for passagerer, der befordres i henhold til pakkerejsekontrakter, men den påvirker ikke passagerrettigheder i henhold til Rådets direktiv 90/314/EØF. Passagerer har ret til at indbringe krav efter denne forordning og efter Rådets direktiv 90/314/EØF, men kan ikke for de samme forhold kumulere rettigheder under begge retsakter, hvis rettighederne beskytter de samme interesser eller har samme mål. Denne forordning finder ikke anvendelse, hvis en pakkerejse aflyses eller forsinkes af andre årsager end aflysning eller forsinkelse af flyvningen."

3. I artikel 4 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 3 affattes således:

"3. Nægtes passagerer boarding mod deres vilje, yder det transporterende luftfartsselskab dem øjeblikkeligt kompensation i overensstemmelse med artikel 7 og bistår dem i overensstemmelse med artikel 8. Hvis passageren vælger en omlægning af rejsen ved først givne lejlighed i medfør af artikel 8, stk. 1, litra b), og hvis afgangstidspunktet er mindst to timer efter det oprindelige afgangstidspunkt, bistår det transporterende luftfartsselskab passagererne i overensstemmelse med artikel 9."

b) Der indsættes følgende to nye afsnit:

"4. Stk. 1, 2 og 3 gælder også for returbilletter, hvis passageren nægtes boarding ved tilbagerejsen med den begrundelse, at vedkommende ikke benyttede udrejsen eller ikke har betalt en ekstra afgift med henblik herpå.

5. Hvis passageren eller en formidler, der handler på passagerens vegne, indberetter en stavefejl i navnet på en eller flere passagerer, der er omfattet af den samme befordringskontrakt, som kan føre til boardingafvisning, korrigerer luftfartsselskabet dette mindst én gang indtil 48 timer inden flyafgang uden ekstra omkostninger for passageren eller formidleren, undtaget hvis det er forhindret i at gøre det i henhold til national eller international lov."

4. I artikel 5 foretages følgende ændringer:

a) I stk. 1 affattes litra a) og b) således:

"a) af det transporterende luftfartsselskab tilbydes valget mellem refusion, fortsættelse af deres rejse med en rejseomlægning eller rejse på en senere dato i overensstemmelse med artikel 8, og

b) af det transporterende luftfartsselskab tilbydes bistand som specificeret i artikel 9 i tilfælde af omlægning af rejsen, når det nye afgangstidspunkt for flyvningen med rimelighed kan forventes at være senest to timer efter det planlagte afgangstidspunkt for den aflyste flyvning, og"

b) Stk. 3 affattes således:

"3. Et transporterende luftfartsselskab har ikke pligt til at udbetale kompensation i henhold til artikel 7, hvis det kan godtgøre, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, og at aflysningen ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet. Sådanne usædvanlige omstændigheder kan kun påkaldes, for så vidt som de påvirker den berørte flyvning eller de tidligere flyvninger, som udføres af det samme luftfartøj. "

c) Følgende stk. 5 tilføjes:

"5. I lufthavne, hvor den årlige trafik har været mindst tre millioner passagerer i mindst tre på hinanden følgende tre år, sørger lufthavnens forvaltningsorgan for, at driften af lufthavnen og af lufthavnsbrugere, navnlig luftfartsselskaber og leverandører af ground handling-ydelser, koordineres gennem en passende beredskabsplan i tilfælde af mulige situationer med mange aflysninger og/eller forsinkelser af flyvninger, som fører til, at et stort antal passagerer strandeder i lufthavnen, herunder i tilfælde af et luftfartsselskabs insolvens eller tilbagekaldelse af en licens. Beredskabsplanen opstilles, så der sikres en passende information og bistand til strandede passagerer. Lufthavnens forvaltningsorgan informerer det i henhold til artikel 16 udpegede nationale håndhævelsesorgan om beredskabsplanen og eventuelle ændringer heraf. I lufthavne med en mindre passagertrafik gør lufthavnens forvaltningsorgan alt, hvad det med rimelighed er muligt, for at koordinere lufthavnsbrugerne og for at bistå og informere strandede passagerer i sådanne situationer."

5. Artikel 6 affattes således:

"Artikel 6

Lange forsinkelser

1. Hvis et transporterende luftfartsselskab med rimelighed forventer, at en flyafgang bliver forsinket ud, eller et transporterende luftfartsselskab udsætter den planlagte afgang ud over tidspunktet for den planlagte afgang, tilbyder det transporterende luftfartsselskab passagerne:

- i) den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra a), og artikel 9, stk. 2, når forsinkelsen er på mindst to timer, og
- ii) den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra b) og c), når forsinkelsen er på mindst fem timer og omfatter en eller flere nætter, og
- iii) den bistand, der er specificeret i artikel 8, stk. 1, litra a), når forsinkelsen er på mindst fem timer.

2. Passagerer har ret til kompensation fra luftfartsselskabet i overensstemmelse med artikel 7, når passagererne ankommer til deres endelige bestemmelsessted:

- a) fem timer eller mere efter det planlagte ankomsttidspunkt for alle rejser inden for Fællesskabet og for rejser til/fra tredjelande på 3 500 km eller mindre
- b) ni timer eller mere efter det planlagte ankomsttidspunkt for rejser til/fra tredjelande på mellem 3 500 og 6 000 km
- c) tolv timer eller mere efter det planlagte ankomsttidspunkt for rejser til/fra tredjelande på 6 000 km eller derover.

3. Stk. 2 gælder også, hvis luftfartsselskabet har ændret de planlagte afgangs- og ankomsttider, og dette forårsager en forsinkelse i forhold til ankomsttidspunktet efter den oprindelige plan, medmindre passageren blev underrettet om ændringen mere end dage inden det oprindeligt planlagte afgangstidspunkt.

4. Et transporterende luftfartsselskab har ikke pligt til at udbetale kompensation i henhold til artikel 7, hvis det kan godtgøre, at forsinkelsen eller ændringen af tidsplanen skyldes usædvanlige omstændigheder, og at forsinkelsen eller ændringen af tidsplanen ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet. Sådanne usædvanlige omstændigheder kan kun påkaldes, for så vidt som de påvirker den berørte flyvning eller de tidligere flyvninger, som udføres af det samme luftfartøj.

5. Med forbehold af sikkerhedsmæssige problemer tilbyder luftfartsselskabet, hvis en forsinkelse på forpladsen overstiger en time, fri adgang til toiletter og drikkevand, og sørger for passende opvarmning og afkøling af passagerkabinen og for, at der er passende lægelige midler tilgængelige, hvis det bliver nødvendigt. Hvis en forsinkelse på start- eller landingsbanen når op på de maksimale fem timer, skal luftfartøjet vende tilbage til gaten eller et andet passende udstigningssted, hvor passagererne skal kunne gå fra borde og få den samme bistand, som er angivet i stk. 1, medmindre der er sikkerhedsrelaterede eller sikringsrelaterede årsager til at luftfartøjet ikke kan forlade sin position på forpladsen."

6. Følgende artikel indsættes:

"Artikel 6a

Ikke-opnået tilslutningsforbindelse

1. Hvis en passager ikke når en tilslutningsforbindelse som følge af en forsinkelse eller ændring af tidsplanen for en forudgående flyvning, tilbyder det transporterende EF-luftfartsselskab passagererne:

i) den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra a), og artikel 9, stk. 2, hvis passagerens ventetid bliver forlænget med mindst to timer, og

ii) en omlægning af rejsen som specificeret i artikel 8, stk. 1, litra b), og

iii) når det planlagte afgangstidspunkt for den alternative flyvning eller anden transport tilbudt i henhold til artikel 8 er mindst fem timer efter det planlagte afgangstidspunkt for den ikke-opnåede flyvning, og forsinkelsen omfatter en eller flere nætter, den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra b) og c).

2. Hvis en passager ikke når en tilslutningsforbindelse som følge af en forsinkelse for en forudgående tilslutningsforbindelse, har passageren ret til kompensation fra det EF-luftfartsselskab, som udfører denne forudgående flyvning i overensstemmelse med artikel 6, stk. 2. I den forbindelse beregnes forsinkelsen ud fra det planlagte ankomsttidspunkt på det endelige bestemmelsessted.

3. Stk. 2 berøres ikke af eventuelle erstatningsordninger, der er indgået mellem berørte luftfartsselskaber.

4. Stk. 1 og 2 gælder også for luftfartsselskaber fra tredjelande, der står for en tilslutningsforbindelse til eller fra en EU-lufthavn."

7. I artikel 7 foretages følgende ændringer:

a) I stk. 1 ændres ordet "flyvninger" til "rejser".

b) Stk. 2, 3 og 4, affattes således:

"2. Hvis passageren har valgt at fortsætte sin rejse i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b), har vedkommende kun ret til kompensation én gang under rejsen til det endelige bestemmelsessted, selv om der skulle opstå en ny aflysning eller mistes en forbindelse under den omlagte rejse.

3. Det i stk. 1 nævnte kompensationsbeløb udbetales kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck.

4. De i stk. 1 nævnte afstande måles efter storcirkelmetoden.

5. Luftfartsselskabet kan indgå en frivillig aftale med passageren, som træder i stedet for kompensationsbestemmelserne i stk. 1, forudsat at denne aftale bliver bekræftet i et dokument underskrevet af passageren, hvor passageren gøres opmærksom på sine kompensationsrettigheder i henhold til denne forordning."

8. Artikel 8 affattes således:

"Artikel 8

Ret til refusion eller omlægning af rejsen

1. Når der henvises til denne artikel, tilbydes passageren gratis valget mellem tre muligheder:

a) - refusion inden syv dage efter passagerens anmodning i henhold til reglerne i artikel 7, stk. 3, af flybilletten for så vidt angår den eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget, og for så vidt angår den eller de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan, samt, hvis det er relevant

- en returflyvning til vedkommendes første afgangssted ved førstgivne lejlighed

b) fortsættelse af passagerens rejseplaner ved omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller

c) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser.

2. Stk. 1, litra a), gælder også for passagerer, hvis flyvninger er en del af en pakkerejse, medmindre retten til refusion følger af direktiv 90/314/EØF.

3. Hvis et transporterende luftfartsselskab tilbyder en passager en flyvning til eller fra en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for, betaler det transporterende luftfartsselskab omkostningerne ved at overføre passageren fra den alternative lufthavn enten til den lufthavn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren.

4. Efter aftale med passageren kan der ved returflyvningen eller de i stk. 1, litra a), omhandlede flyvninger eller den i stk. 1, litra b) eller c), omhandlede omlægning af rejsen benyttes befordring, som udføres af et andet luftfartsselskab, en anden rejserute eller et andet transportmiddel.

5. Hvis passageren vælger muligheden i stk. 1, litra b), har vedkommende, hvis der er ledige pladser, ret til at få omlagt rejsen med et andet luftfartsselskab eller et andet transportmiddel, hvis det transporterende luftfartsselskab ikke kan befordre passageren med sine egne transportmidler tidnok til at ankomme til det endelige bestemmelsessted inden for tolv timer efter det planlagte ankomsttidspunkt. Uanset artikel 22, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1008/2008²³ må det andet luftfartsselskab eller den anden transportoperatør ikke forlange en pris af det kontraherende luftfartsselskab, som ligger over den gennemsnitspris, som vedkommendes egne passagerer har betalt for tilsvarende transport i de forudgående tre måneder.

²³ EUT L 293 af 31.10.2008, s. 3.

6. Hvis passagererne i henhold til stk. 1 tilbydes en fuld eller delvis omlægning af rejsen med et andet transportmiddel, gælder denne forordning for den befordring, som udføres med dette andet transportmiddel, som om den blev udført med et fastvinget luftfartøj."

9. I artikel 9 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1, litra c), affattes således:

"c) transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet (hotel, passagerens bopælssted eller andet)."

b) Følgende stykker tilføjes:

"4. Hvis det transporterende luftfartsselskab kan godtgøre, at aflysningen, forsinkelsen eller ændringen af tidsplanen skyldes usædvanlige omstændigheder, og at aflysningen, forsinkelsen eller ændringen af tidsplanen ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet, kan det begrænse de samlede omkostninger til overnatning i henhold til stk. 1, litra b), til 100 EUR pr. nat pr. passager og til maksimalt tre nætter. Vælger det transporterende luftfartsselskab at anvende denne begrænsning, giver det dog passagererne information om tilgængelige overnatningsmuligheder efter de tre nætter, ud over den fortsatte informationsforpligtelse, der fremgår af artikel 14.

5. Forpligtelsen til at tilbyde overnatning i henhold til stk. 1, litra b), gælder ikke, hvis den berørte flyvning er på 250 km eller mindre og planlagt til at blive udført af et luftfartøj med en maksimumskapacitet på 80 pladser eller mindre, undtagen hvis flyvningen er en tilslutningsforbindelse. Hvis det transporterende luftfartsselskab vælger at anvende denne undtagelse, skal det dog informere passagererne om tilgængelige overnatningsmuligheder.

6. Hvis en passager vælger refusion i henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), når vedkommende befinder sig i afgangslufthavnen for sin rejse, eller vælger omlægning af rejsen til en senere dato i henhold til artikel 8, stk. 1, litra c), har passageren ikke andre rettigheder med hensyn til forplejning i henhold til artikel 9, stk. 1, for den pågældende flyvning."

10. I stk. 2, litra a), b) og c), ændres ordet "billetprisen" til "flyprisen".

11. I artikel 11 indsættes følgende stykke:

"3. Det transporterende luftfartsselskab anvender ikke de begrænsninger, der er sat i artikel 9, stk. 4 og 5, hvis passageren er en bevægelseshæmmet person eller dennes ledsager, et uledsaget barn, en gravid eller en person med behov for særlig lægelig hjælp, forudsat at luftfartsselskabet eller dets formidler eller rejsearrangøren er blevet underrettet om deres særlige behov for hjælp mindst 48 timer inden flyets planlagte afgang. Denne underretning anses for at dække hele rejsen og returrejsen, hvis begge rejser er indgået med det samme luftfartsselskab."

12. Artikel 13 affattes således:

"Artikel 13

Ret til at søge erstatning

Når et transporterende luftfartsselskab udbetaler kompensation eller opfylder de andre forpligtelser i henhold til denne forordning, må bestemmelserne i denne forordning eller i national lovgivning ikke fortolkes således, at de begrænser luftfartsselskabets ret til at søge kompensation for de omkostninger, der opstår som følge af denne forordning, hos enhver tredjepart, som har bidraget til den begivenhed, der har givet anledning til kompensation eller andre forpligtelser."

13. Artikel 14 affattes således:

"Artikel 14

Forpligtelse til at informere passagererne

1. Lufthavnens forvaltningsorgan og det transporterende luftfartsselskab sørger for, at der ved indcheckningsskranken (herunder self service-automater til check-in) og ved boardingudgangen er opsat en for passagererne umiddelbart synlig og klart læselig meddelelse med følgende tekst: "Hvis De nægtes boarding, eller Deres flyafgang aflyses eller forsinkes mindst to timer, kan De ved indcheckningsskranken eller boardingudgangen få et eksemplar af bestemmelserne om Deres rettigheder, navnlig med hensyn til kompensation og bistand".

2. Et transporterende luftfartsselskab, som nægter boarding eller som aflyser en flyvning, giver hver enkelt passager, der berøres heraf, en skriftlig meddelelse om denne forordnings bestemmelser om kompensation og bistand, herunder information om mulige begrænsninger i henhold til artikel 9, stk. 4 og 5. Luftfartsselskabet giver også hver enkelt passager, der berøres af en forsinkelse eller en ændring af tidsplanen på mindst to timer, en tilsvarende meddelelse. Desuden udleveres der til passagererne detaljerede skriftlige oplysninger om, hvordan de kan henvende sig til de kompetente klagebehandlingsorganer, der er udpeget i medfør af artikel 16a.

3. Med hensyn til blinde og synshæmmede finder bestemmelserne i denne artikel anvendelse ved hjælp af hensigtsmæssige alternative midler.

4. Lufthavnens forvaltningsorgan sørger for, at der er opsat generelle oplysninger om passagerernes rettigheder på en klar og synlig måde i lufthavnens passagerområde. Det sørger også for, at passagerer, der er til stede i lufthavnen, informeres om aflysning af deres flyvning og om deres rettigheder i tilfælde af, at flyselskabet uventet ophører med at flyve, f.eks. ved insolvens eller tilbagekaldelse af dets licens.

5. I tilfælde af aflysning eller forsinket afgang informeres passagererne af det transporterende luftfartsselskab om situationen hurtigst muligt og under alle omstændigheder ikke senere end 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt og om det forventede afgangstidspunkt, så snart denne information foreligger, forudsat at luftfartsselskabet har fået de i stk. 6 og 7 omhandlede passageroplysninger, hvis billetten blev købt gennem en formidler.

6. Hvis passageren ikke har købt en billet direkte fra det transporterende luftfartsselskab, men gennem en formidler, der er etableret i Unionen, giver denne formidler

passageroplysningerne til luftfartsselskabet, på betingelse af at passageren har givet udtrykkelig, skriftlig tilladelse hertil. Denne tilladelse kan kun gives ved et aktivt valg. Luftfartsselskabet kan udelukkende benytte disse oplysninger til at opfylde de i denne artikel omhandlede informationsforpligtelser og ikke til markedsføring, og de skal slette oplysningerne senest 72 timer efter, at befordringskontrakten er udført. Behandling, adgang og lagring af disse oplysninger skal foregå i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger²⁴.

7. En formidler er undtaget fra bestemmelserne i stk. 6, hvis det kan bevises, at der findes et alternativt system, som sørger for, at passageren bliver informeret, uden at de pågældende passageroplysninger bliver videregivet."

14. Artikel 16 affattes således:

"Artikel 16

Håndhævelse

1. Hver medlemsstat udpeger et nationalt håndhævelsesorgan, der har ansvaret for håndhævelse af denne forordning for så vidt angår flyvninger fra lufthavne beliggende på medlemsstatens område og flyvninger fra et tredjeland til sådanne lufthavne. Medlemsstaterne informerer Kommissionen om, hvilket organ der er udpeget i henhold til dette stykke.

2. Det nationale håndhævelsesorgan overvåger nøje, at kravene i denne forordning bliver opfyldt, og træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at passagerernes rettigheder bliver respekteret. Med henblik herpå giver luftfartsselskaberne og lufthavnens forvaltningsorganer det nationale håndhævelsesorgan alle relevante dokumenter, når det anmoder herom. For at udføre sine opgaver tager det nationale håndhævelsesorgan også hensyn til den information, som det har fået af det i henhold til artikel 16a udpegede organ. Det kan også beslutte sig til håndhævelsestiltag baseret på individuelle klager, som det har fået fra det i henhold til artikel 16a udpegede organ.

3. De sanktioner, som medlemsstaterne fastlægger for overtrædelse af denne forordning, skal være effektive, forholdsmæssige og have afskrækkende virkning.

4. Hvis de organer, der udpeges i henhold til artikel 16 og 16a er forskellige, indføres der indberetningsprocedurer for at sikre udveksling af oplysninger mellem de forskellige organer, således at det nationale håndhævelsesorgan kan udføre sine tilsyns- og håndhævelsesopgaver, og det i henhold til artikel 16a udpegede organ kan indsamle de oplysninger der er nødvendige til at undersøge individuelle klager.

5. For hvert år offentliggør det nationale håndhævelsesorgan senest ved udgangen af april i det følgende kalenderår statistikker over deres virksomhed og om de sanktioner, der er taget i anvendelse.

²⁴

EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

6. For anliggender, der falder ind under denne forordning, videregiver luftfartsselskaberne deres passageroplysninger til de nationale håndhævelsesorganer i de medlemsstater, hvor de driver virksomhed."

15. Følgende artikler indsættes:

"Artikel 16a

Krav og klager fra passagerer

1. På reservationstidspunktet informerer luftfartsselskaberne passagererne om procedurerne for behandling af deres krav og klager for så vidt angår de rettigheder, der er fastsat i denne forordning, og om relevante kontaktadresser, som passagererne kan indgive krav og klager til, bl.a. via elektroniske midler. Luftfartsselskabet informerer også passagererne om det eller de organer, der tager sig af behandling af klager fra passagerer.

2. Hvis en passager ønsker at indgive en klage til luftfartsselskabet for så vidt angår de rettigheder, der er omfattet af denne forordning, skal den indgives senest tre måneder efter den dato, hvor flyvningen foregik eller var planlagt til at skulle foregå. Senest 7 dage efter at have modtaget klagen bekræfter luftfartsselskabet over for passageren modtagelsen af klagen. Senest to måneder efter at have modtaget klagen, giver luftfartsselskabet passageren et fyldestgørende svar.

3. I henhold til relevant EU-lovgivning og national lovgivning udpeger hver medlemsstat et nationalt organ eller nationale organer, der er ansvarlige for udenretlig tvistbilæggelse mellem luftfartsselskaber og passagerer for så vidt angår de rettigheder, der er omfattet af denne forordning.

4. Den enkelte passager kan over for et hvilket som helst af de organer, der er udpeget under stk. 3, indbringe en klage over en angivelig overtrædelse af denne forordning i en hvilken som helst lufthavn beliggende på en medlemsstats område eller vedrørende enhver flyvning fra et tredjeland til en lufthavn beliggende på medlemsstatens område. Sådanne klager kan indgives tidligst to måneder efter, at en klage blev indgivet til det berørte luftfartsselskab, medmindre luftfartsselskabet allerede har givet et endeligt svar på klagen.

5. Senest syv dage efter at have modtaget klagen bekræfter det udpegede organ modtagelsen af klagen og sender en kopi til det relevante nationale håndhævelsesorgan. Fristen for at give det endelige svar til klageren må ikke overskride tre måneder efter modtagelsen af klagen. Der sendes også en kopi af det endelige svar til det nationale håndhævelsesorgan.

Artikel 16b

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

1. Kommissionen fremmer gennem det i artikel 16c omhandlede udvalg dialogen mellem medlemsstaterne vedrørende den nationale fortolkning og anvendelse af denne forordning.

2. Medlemsstaterne forelægger hvert år Kommissionen en rapport over deres aktiviteter, senest ved udgangen af april i det følgende kalenderår. Kommissionen kan afgøre, hvilke emner der skal tages op i disse rapporter gennem gennemførelsesretsakter. Disse gennemførelsesretsakter vedtages i henhold til proceduren i artikel 16c.

3. Medlemsstaterne sender regelmæssigt relevante oplysninger om den nationale fortolkning og anvendelse af forordningen til Kommissionen, der stiller disse oplysninger til rådighed for de andre medlemsstater i elektronisk form.

4. Kommissionen undersøger efter anmodning fra en medlemsstat eller på eget initiativ tilfælde, hvor der er forskel på anvendelsen og håndhævelsen af en hvilken som helst af bestemmelserne i denne forordning, navnlig hvad angår fortolkningen af usædvanlige omstændigheder, og præciserer bestemmelserne i denne forordning med henblik på at fremme en fælles tilgang. Til det formål kan Kommissionen vedtage en henstilling efter høring af det i artikel 16c omhandlede udvalg.

5. Efter anmodning fra Kommissionen undersøger det nationale håndhævelsesorgan specifik, mistænkelig praksis hos et eller flere luftfartsselskaber og indberetter sine resultater til Kommissionen senest fire måneder efter anmodningen.

Artikel 16c

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af Passagerrettighedsudvalget, der består af to repræsentanter for hver af medlemsstaterne, hvoraf mindst én repræsenterer et nationalt håndhævelsesorgan. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011."

16. Artikel 17 affattes således:

"Artikel 17

Rapport

Kommissionen aflægger senest den 1. januar 2017 rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om, hvorledes denne forordning fungerer samt resultaterne heraf, navnlig for så vidt angår indvirkningen af kompensationen for lange forsinkelser og begrænsningen angående overnatning under usædvanlige omstændigheder af lang varighed. Kommissionen aflægger også beretning om den forbedrede beskyttelse af flypassagerer på flyvninger fra tredjelande, som udføres af ikke-EF-luftfartsselskaber, i forbindelse med internationale lufttransportaftaler. Rapporten ledsages om nødvendigt af lovgivningsforslag."

17. Bilag 1 til denne forordning tilføjes som bilag 1 til forordning (EF) nr. 261/2004.

Artikel 2

Forordning (EF) nr. 2027/97 ændres således:

1. Artikel 3, stk. 2, affattes således:

"2. EF-luftfartsselskabet har en klageformular i lufthavnen, som passageren kan benytte til øjeblikkeligt at indgive en klage over beskadiget eller forsinket bagage. En sådan klageformular, der kan have form af en Property Irregularity Report (PIR), accepteres af luftfartsselskabet i lufthavnen som en klage i henhold til artikel 31, stk. 2, i Montrealkonventionen. Denne mulighed påvirker ikke passagerens ret til at indgive en klage gennem andre midler inden for de frister, som fremgår af Montrealkonventionen."

2. Artikel 5, stk. 2, affattes således:

"2. Med forbehold af stk. 1, må en forskudsudbetaling ikke være mindre end 18 096 SDR udtrykt i euro pr. passager i tilfælde af død. Kommissionen tillægges beføjelser til ved hjælp af en delegeret retsakt i overensstemmelse med artikel 6c at justere dette beløb efter en afgørelse truffet af Organisationen for International Civil Luftfart i medfør af artikel 24, stk. 2, i Montrealkonventionen. Ved enhver justering af ovennævnte beløb ændres det tilsvarende beløb i bilaget."

3. I artikel 6, stk. 1, tilføjes følgende sætning:

"Kommissionen tillægges beføjelser til ved hjælp af en delegeret retsakt i overensstemmelse med artikel 6c at justere de i bilaget nævnte beløb, med undtagelse af det i artikel 5, stk. 2, nævnte beløb, efter en afgørelse truffet af Organisationen for International Civil Luftfart i medfør af artikel 24, stk. 2, i Montrealkonventionen."

4. Følgende artikler indsættes:

"Artikel 6a

1. Når der transporteres indcheckede kørestole, andet mobilitetsudstyr eller andre hjælpemidler, giver luftfartsselskabet og dets agenter alle bevægelseshæmmede personer som defineret i artikel 2, litra a), i forordning (EF) nr. 1107/2006²⁵ mulighed for gratis at indgive en særlig interesseerklæring i henhold til artikel 22, stk. 2, i Montrealkonventionen ved reservationen og senest, når udstyret bliver overdraget til luftfartsselskabet.

2. I tilfælde af ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af mobilitetsudstyr begrænses luftfartsselskabets ansvar til det beløb, som opgives af personen på det tidspunkt, hvor det indcheckede mobilitetsudstyr overdrages til EF-luftfartsselskabet.

3. I tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse i transporten af indcheckede kørestole, andet mobilitetsudstyr eller andre hjælpemidler er EF-luftfartsselskabet forpligtet til at betale et beløb, som ikke overstiger det af

²⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1).

passageren opgive beløb, medmindre det kan godtgøre, at det afkrævede beløb er større end personens faktiske interesse ved udleveringen på bestemmelsesstedet.

Artikel 6b

1. Det nationale håndhævelsesorgan, der er udpeget i henhold til artikel 16 i forordning (EF) nr. 261/2004 sørger for, at denne forordning overholdes. Til det formål overvåger det:

- betingelserne og vilkårene i lufttransportkontrakter
- det systematiske tilbud om en særlig interesseerklæring for indchecket mobilitetsudstyr og om en passende erstatning i tilfælde af beskadigelse af mobilitetsudstyret
- betalingen af et eventuelt forskud i henhold til artikel 5, stk. 1
- anvendelse af artikel 6.

2. Til overvågning af beskyttelsen af bevægelseshæmmede og handicappede passagerer i tilfælde af beskadigelse af deres mobilitetsudstyr undersøger det nationale håndhævelsesorgan også og tager hensyn til oplysninger om klager vedrørende mobilitetsudstyr, som er indgivet til de i henhold til artikel 16a i forordning (EF) nr. 261/2004 udpegede organer.

3. De sanktioner, som medlemsstaterne fastlægger for overtrædelse af denne forordning, skal være effektive, forholdsmæssige og have afskrækkende virkning.

4. I årsrapporterne, som de nationale håndhævelsesorganer indsender i henhold til artikel 16, stk. 6, i forordning (EF) nr. 261/2004, offentliggør de også statistikker over deres virksomhed og over de sanktioner, der anvendes i forbindelse med anvendelsen af denne forordning.

Artikel 6c

1. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter tillægges Kommissionen på de i denne artikel fastlagte betingelser.

2. Den i artikel 6, stk. 1, omhandlede delegation af beføjelser tillægges Kommissionen for en ubegrænset periode fra datoen for denne forordnings ikrafttræden.

3. Den i artikel 6, stk. 1, omhandlede delegation af beføjelser kan til enhver tid tilbagekaldes af Europa-Parlamentet eller Rådet. En afgørelse om tilbagekaldelse bringer delegationen af de beføjelser, der er angivet i den pågældende afgørelse, til ophør. Den får virkning dagen efter offentliggørelsen af afgørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende* eller på et senere tidspunkt, der angives i afgørelsen. Den berører ikke gyldigheden af delegerede retsakter, der allerede er i kraft.

4. Så snart Kommissionen vedtager en delegeret retsakt, giver den samtidigt Europa-Parlamentet og Rådet meddelelse herom.

5. En delegeret retsakt vedtaget i henhold til artikel 6, stk. 1, træder kun i kraft, hvis hverken Europa-Parlamentet eller Rådet har gjort indsigelse inden for en frist på to måneder fra meddelelsen af den pågældende retsakt til Europa-Parlamentet og Rådet, eller hvis Europa-Parlamentet og Rådet inden udløbet af denne frist begge har informeret Kommissionen om, at de ikke agter at gøre indsigelse. Fristen forlænges med to måneder på Europa-Parlamentets eller Rådets initiativ.

Artikel 6d

1. Et luftfartsselskab har fuld kommerciel frihed til at fastsætte de vilkår, under hvilke det tillader bagage at blive transporteret, men de skal ved reservation og ved indcheckningsskrankene (herunder self service-automater til check-in) klart angive, hvor meget bagage passagerne maksimalt kan medbringe som håndbagage og indskrevet bagage på hver af de flyvninger, der indgår i passagerens reservation, herunder eventuelle begrænsninger for antallet af stykker, som måtte gælde for den maksimalt tilladte bagage. Hvis der tillægges gebyrer for transport af bagage, angiver luftfartsselskaberne klart de nærmere regler for disse gebyrer ved reservation og efter anmodning i lufthavnen.

2. Hvis udsædvanlige omstændigheder, f.eks. sikkerhedshensyn eller ændring af flytype efter reservationen, gør, at der ikke i kabinen kan medbringes stykker af bagage, som falder inde under den tilladte bagage, kan luftfartsselskabet anbringe dem i luftfartøjets lastrum, men uden ekstraomkostninger for passageren.

3. Disse rettigheder påvirker ikke de begrænsninger for medbragt bagage, som er fastsat ved EU-regler og internationale sikkerhedsregler som forordning (EF) nr. 300/2008 og (EF) nr. 820/2008.

Artikel 6e

1. Et EF-luftfartsselskab tillader en passager at medbringe et musikinstrument i et luftfartøjs passagerkabine, forudsat at gældende sikkerhedsregler og de tekniske specifikationer og begrænsninger for det pågældende luftfartøj tillader det. Musikinstrumenter kan medbringes som bagage i passagerkabinen, forudsat at de kan placeres sikkert i et egnet bagagerum i kabinen eller under et passende passagersæde. Et luftfartsselskab kan beslutte, at et musikinstrument regnes for en del af passagerens håndbagage, og at det ikke kan medbringes ud over den tilladte håndbagage.

2. Hvis et musikinstrument er for stort til at blive placeret sikkert i et egnet bagagerum i selve kabinen eller under et egnet passagersæde, kan et luftfartsselskab kræve betaling for en ekstra flybillet, hvis sådanne musikinstrumenter medbringes som håndbagage på et ekstra sæde. Hvis der købes et ekstra sæde, bør luftfartsselskabet så vidt muligt søge at placere passageren og musikinstrumentet ved siden af hinanden. Musikinstrumenter placeres, hvis det er muligt og efter anmodning, i en opvarmet del af luftfartøjets fragtrum, forudsat at gældende sikkerhedsregler, pladsforhold og de tekniske specifikationer for det pågældende luftfartøj tillader det. Et luftfartøjsselskab angiver klart i sine betingelser og vilkår, på hvilket grundlag musikinstrumenter vil blive transporteret, og hvilke gebyrer der vil blive opkrævet herfor."

5. Artikel 7 affattes således:

"Artikel 7

Kommissionen aflægger senest den 1. januar 2017 rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om, hvorledes denne forordning fungerer samt resultaterne heraf. Rapporten ledsages om nødvendigt af lovgivningsmæssige forslag."

6. Bilaget til forordning (EF) nr. 2027/97 erstattes af bilag 2 til nærværende forordning.

Artikel 3

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

Bilag 1

"Bilag: ikke-udtømmende liste over omstændigheder, der anses for at være usædvanlige omstændigheder i forbindelse med denne forordning

1. Følgende omstændigheder anses for at være usædvanlige:

- i. naturkatastrofer, som gør det umuligt at gennemføre flyvningen på sikker måde
- 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
- iii. sikkerhedsrisici, sabotagehandlinger eller terrorisme, som gør det umuligt at gennemføre flyvningen på sikker måde
- iv. livstruende sundhedsrisici eller medicinske nødsituationer, der gør det nødvendigt at afbryde eller ændre kursen for den pågældende flyvning
- v. restriktioner fra lufttrafikledelsen eller lukning af luftrum eller en lufthavn
- vi. meteorologiske forhold, som ikke er forenelige med flysikkerhed og
- vii. arbejdsstridigheder hos det transporterende luftfartsselskab eller hos vigtige serviceydere som f.eks. lufthavne og lufttrafiktjenesteudøvere.

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, og
- ii. udeblivelse af flybesætning eller kabinepersonale (undtagen som følge af arbejdsstridigheder).

Bilag 2

"BILAG

LUFTFARTSSELSKABERS ANSVAR FOR PASSAGERER OG DERES BAGAGE

I denne note gives et sammendrag af de ansvarsregler, som anvendes af EF-luftfartsselskaber som krævet af EU-lovgivning og Montrealkonventionen.

KOMPENSATION I TILFÆLDE AF DØD ELLER SKADE

Der er ingen finansielle grænser for ansvaret for en passagers død eller personskade forårsaget af en ulykke om bord på luftfartøjet eller under enten indstigning eller udstigning. For skader på op til 113 100 SDR (afrundet beløb i lokal valuta) kan luftfartsselskabet ikke udelukke eller begrænse sit ansvar. Luftfartsselskabet hæfter ikke for højere beløb, hvis det kan godtgøres, at det ikke skyldes forsømmelighed eller anden fejl fra selskabets side, eller at skaden udelukkende skyldes forsømmelighed eller anden fejl fra en tredjeparts side.

FORSKUDSBETALINGER

Hvis en passager bliver dræbt eller såret, skal luftfartsselskabet give en forskudsbetaling til at dække øjeblikkelige økonomiske behov inden for 15 dage efter identifikationen af den person, der har ret til kompensation. I tilfælde af død må denne forskudsbetaling ikke være mindre end 18 096 SDR (afrundet beløb i lokal valuta).

PASSAGERFORSINKELSER

I tilfælde af passagerforsinkelse er luftfartsselskabet ansvarligt for skader, medmindre alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes for at undgå skaden, var blevet truffet, eller det ikke var muligt at træffe sådanne forholdsregler. Ved passagerforsinkelse er erstatningsansvaret begrænset til 4 694 SDR (afrundet beløb i lokal valuta).

BORTKOMMET, BESKADIGET ELLER FORSINKET BAGAGE

I tilfælde af bortkommet, beskadiget eller forsinket bagage er luftfartsselskabet ansvarligt for op til 1 113 SDR (afrundet beløb i lokal valuta), idet denne erstatningsgrænse gælder pr. person og ikke pr. stykke indchecket bagage, medmindre der er aftalt en højere grænse mellem luftfartsselskabet og passageren ved en særlig interesseerklæring. Luftfartsselskabet er ikke ansvarligt for beskadiget eller bortkommet bagage, hvis beskadigelsen eller bortkomsten skyldes kvaliteten af eller en defekt ved bagagen. Luftfartsselskabet er ikke ansvarligt for forsinket bagage, hvis alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes for at undgå skaden som følge af forsinkelsen af bagagen, var blevet truffet, eller det ikke var muligt at træffe sådanne forholdsregler. For håndbagages vedkommende, herunder personlige ting, er luftfartsselskabet kun ansvarligt, hvis det er skyld i skaden.

HØJERE GRÆNSER FOR BAGAGE

En passager kan opnå en højere erstatningsgrænse ved at indgive en særlig erklæring senest ved indcheckningen og ved at betale et tillægsgebyr, hvis det kræves. Dette tillægsgebyr baseres på en tarif, som er relateret til de ekstra omkostninger, der er forbundet med transport og forsikring af den pågældende bagage, ud over erstatningsgrænsen på 1 131 SDR. Passagerne underrettes efter anmodning om denne tarif. Handicappede og bevægelses-hæmmede passagerer tilbydes systematisk og gratis at kunne vælge at indgive en særlig interesseerklæring for transporten af deres mobilitetsudstyr.

TIDSFRISTER FOR KLAGER OVER BAGAGE

Hvis bagagen er beskadiget, forsinket, bortkommet eller ødelagt, skal passageren under alle omstændigheder hurtigst muligt indgive en skriftlig klage til luftfartsselskabet. For beskadiget bagage gælder skal passageren indgive klage inden for 7 dage, og for forsinket bagage inden for 21 dage, i begge tilfælde fra den dato, hvor bagagen blev udleveret til passageren. For at passagererne lettere skal kunne opfylde disse frister, skal luftfartsselskabet give dem mulighed for at udfylde en klageformular i lufthavnen. En sådan klageformular, der kan have form af en Property Irregularity Report (PIR), skal accepteres af luftfartsselskabet i lufthavnen som en klage.

KONTRAHERENDE OG TRANSPORTERENDE LUFTFARTSSELSKABERS ANSVAR

Hvis det luftfartsselskab, som i praksis gennemfører flyvningen, ikke er det samme som det kontraherende luftfartsselskab, har passageren ret til at rette en klage eller et skadeskrav til begge selskaber. Det gælder også, de tilfælde, hvor der er aftalt en særlig interesseerklæring for leveringen med det transporterende luftfartsselskab.

TIDSFRIST FOR SAGSANLÆG

Sagsanlæg vedrørende klage over skader, skal indbringes for retten inden for to år fra datoen for luftfartøjets ankomst eller fra den dato, hvor luftfartøjet skulle være ankommet.

GRUNDLAGET FOR OPLYSNINGERNE

Grundlaget for de ovennævnte regler er Montrealkonventionen af 28. maj 1999, som er gennemført i Fællesskabet ved forordning (EF) nr. 2027/97 (ændret ved forordning (EF) nr. 889/2002 og ved forordning (EU) nr. xxx) og ved national lovgivning i medlemsstaterne."