



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 19.12.2011  
KOM(2011) 898 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG  
RÅDET**

**En europæisk vision for passagerer:  
Meddelelse om passagerrettigheder inden for samtlige transportformer**

## I. INDLEDNING

For ti år siden satte Kommissionen i sin hvidbog fra 2001<sup>1</sup> som mål at indføre beskyttelsesforanstaltninger for passagerer under alle transportformer. Dette er nu sket. Efter vedtagelsen af passagerernes rettigheder inden for bustransport i 2011 har EU nu opnået et omfattende integreret regelsæt inden for samtlige transportformer: Luftfart, togdrift, skibstransport og vejtransport<sup>2</sup>. Reglerne vedrørende passagerers rettigheder skaber et minimum af beskyttelse for borgerne, og derved fremmes bevægeligheden og den sociale integration. De hjælper med til at skabe lige konkurrencevilkår både inden for og på tværs af transportformerne.

På trods af den succes man har haft med det hidtidige arbejde, er der stadig visse fundamentale spørgsmål, der står åbne. Det fuldkomne sæt rettigheder er endnu ikke helt og korrekt implementeret. Passagererne er endnu ikke opmærksomme på deres rettigheder, eller også opgiver de dem i frustration, fordi det er dyrt og besværligt at forsvare dem. De nationale myndigheder anvender stadig lovgivningen på forskellig vis, hvilket forvirrer både passagererne og transportvirksomhederne og skaber forvridninger på markedet. Ved at bibeholde brugerne og deres bevægelighed som en central del af transportpolitikken insisterede Kommissionen derfor i sin hvidbog om transport fra 2011<sup>3</sup> på, at der er behov for at styrke gennemførelsen af de nuværende regler og forbedre dem, hvor dette er nødvendigt. Denne meddelelse er et første skridt på vejen hen imod konsolidering af det arbejde, der allerede er blevet udført. Samtidig lancerer Kommissionen en offentlig høring om en mulig revision af forordningen om passagerrettigheder.

Hvidbogen går ind for at fremme udviklingen af konkurrencedygtig og bæredygtig kollektiv transport baseret på et optimeret samspil mellem de forskellige transportformer samt integration af markederne. I denne dynamiske sammenhæng skal liberaliseringen gå hånd i hånd med service af høj kvalitet. Passagererne kan forvente et transportsystem, der garanterer ikke-diskrimination, assistance i tilfælde af afbrydelse af rejsen, gennemsigtighed i rejsebetingelserne samt fuld overholdelse af vilkårene i befodringsaftalen.

---

<sup>1</sup> KOM(2001) 370.

<sup>2</sup> Relevante EU-forordninger om passagerrettigheder:

**Luftfart:**

- 261/2004, EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, "**luftfartsforordningen**"
- 1107/2006, EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1.
- 1008/2008, EUT L 293 af 31.10.2008, s. 3.
- 889/2002, EUT L 140 af 30.5.2002, s. 2.

**Jernbanetransport:**

- 1371/2007, EUT L 315 af 3.12.2007, s. 14, "**jernbanetransportforordningen**"

**Skibstransport:**

- 1177/2010, EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1 (gældende fra 18.12.2012), "**skibstransportforordningen**"
- 392/2009, EUT L 131 af 28.5.2008, s. 24.

**Vejtransport (bustransport):**

- 181/2011, EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1 (gældende fra 1.3.2013) "**bustransportforordningen**"

<sup>3</sup> KOM(2011) 144.

For at få et stort antal borgere til at gå fra at benytte privat til offentlig transport og vælge rejseruter, der indebærer flere transportformer som et rimeligt og stabilt alternativ, er der behov for rettighedslovgivning for passagerer, der sikrer ensartede adgangsbetingelser og et grundlæggende serviceniveau. Passagererne har brug for, at deres rejse ikke bliver en usikker og stressende oplevelse.

Denne meddelelse, der hviler på års erfaring med anvendelse af lovgivningen og EU-domstolens fortolkning, sigter imod at hjælpe:

- **transportvirksomhederne** med at nå frem til en mere effektiv og sammenhængende anvendelse af EU-lovgivningen
- **nationale myndigheder** med at opnå harmoniseret håndhævelse af passagerbeskyttelse i alle transportsektorer
- **passagererne** med at opnå en bedre forståelse af, hvad de kan og ikke kan forvente som et minimumserviceniveau, når de rejser.

For at opnå dette, opsummeres rettigheder og principper, der gælder for samtlige transportformer, på en simpel måde. Meddelelsen peger også på områder, hvor der kan opnås mere ensartet gældende lovgivning og huller, der kan lukkes for at bane vej for en konsekvent anvendelse af lovgivningen, uagtet fremtidige evalueringer og fortolkning af forordninger om passagerers rettigheder, særligt dem vedrørende skibs- og vejtransport, der endnu ikke er trådt i kraft.

Yderligere rettigheder for passagerer udspringer af den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, EU's forbrugerregler, nationale aftaleretlige bestemmelser, pakkerejsedirektivet 90/314/EØF og/eller internationale konventioner omsat til EU-lovgivning.

Denne meddelelse er en del af Kommissionens indsats for at fjerne barrierer, der hindrer borgerne i effektivt at udøve deres rettigheder under EU-lovgivningen, lanceret af rapporten om EU-borgerskab 2010<sup>4</sup>. Det er også en af de påtænkte foranstaltninger i meddelelserne vedrørende en akt for det indre marked<sup>5</sup>.

## II. REVISION AF EU-LOVGIVNINGEN OM PASSAGERERS RETTIGHEDER

Forordningerne om luftfart og togdrift er allerede trådt i kraft. Forordningerne vedrørende skibs- og bustransport skal gælde fra henholdsvis december 2012 og marts 2013, og der vil efterfølgende blive foretaget en evaluering af deres praktiske virkning. For at kunne garantere en rimelig og respektfuld behandling af passagerne har lovgiver haft to mål. For det første at indføre et fælles lovfæstet sæt passagerrettigheder for de fire transportformer. For det andet at sikre den nødvendige sondring som følge af de særlige kendetegn ved hver transportform og deres markeder i forhold til brancher (virksomhedens størrelse, indtægt eller antal og hyppighed af afgang), passagerer, (længde, pris og rejsebetingelser) for at sikre proportionalitet.

---

<sup>4</sup> KOM(2010) 603.

<sup>5</sup> KOM(2010) 608 og KOM(2011) 206 .

Passagerernes rettigheder hviler på tre grundsten: Forbud mod forskelsbehandling; nøjagtig, aktuel og tilgængelig information; omgående og passende assistance. Følgende ti rettigheder, der udspringer fra disse principper, udgør kernen i EU's passagerrettigheder:

- (1) Ret til ikke-diskrimination i adgang til transport
- (2) ret til mobilitet: tilgængelighed og assistance uden ekstraomkostninger for personer med handicap og passagerer med bevægelseshæmning
- (3) ret til information før køb samt i løbet af rejsen, særligt i tilfælde af afbrydelser
- (4) ret til at aflyse rejsen (tilbagebetaling af billetens fulde pris), når rejsen ikke gennemføres som planlagt
- (5) ret til opfyldelse af befordringsaftalen i tilfælde af afbrydelse (omlægning af ruten og ombooking).
- (6) ret til assistance ved lange forsinkelser ved afgang eller ved skift
- (7) ret til kompensation under visse omstændigheder
- (8) ret vedrørende transportselskabers erstatningsansvar over for passagererne og deres bagage
- (9) ret til hurtig og tilgængelig klagebehandling
- (10) ret til fuld anvendelse og håndhævelse af EU-lovgivningen.

Disse rettigheder illustreres nedenfor og opsummeres i en vedlagt liste over passagerrettigheder som et første skridt på vejen mod en transportpolitik, der hviler på en intermodal fremgangsmåde snarere end at fokusere på hver transportform for sig.

## **1. RET TIL IKKE-DISKRIMINATION I ADGANG TIL TRANSPORT**

### **1.1. På baggrund af nationalitet**

Artikel 18 i traktaten om den europæiske unions funktionsmåde (TEUF) forbyder diskrimination på baggrund af nationalitet. Dette gælder for samtlige transportformer og afspejles i luftfarts, bustransport- og skibstransportforordningerne, der udtrykkeligt beskytter passagererne mod diskrimination, der er direkte eller indirekte baseret på nationalitet.

Mere specifikt fastslår forordning (EF) nr. 1008/2008, at adgang til flybilletter skal gives uden diskrimination på baggrund af kundens eller rejsebureauets nationalitet eller bopæl. Skibstransport- og bustransportforordningerne yder lignende beskyttelse. Dette sætter en stopper for den praksis, at en person, der er bosiddende i en medlemsstat ikke kan booke en billet på det samme selskabs netsted i en anden medlemsstat. Det betyder også, at rejsebureauerne har adgang til de samme billetpriser uagtet deres geografiske placering.

## **1.2. På baggrund af boardingafvisning**

For at undgå diskrimination i praksis kan luftfartspassagerer, der nægtes ombordstigning på et urimeligt grundlag altid vælge mellem tilbagebetaling eller omlægning af ruten (så hurtigt som muligt eller senere ombooking, alt efter hvad der passer passageren), og de skal tildeles passende omsorg samt modtage de goder, der er aftalt med luftfartsselskabet. Buspassagerer kan have ret til kompensation i tilfælde af boardingafvisning. Indtil videre har boardingafvisning inden for skibs- og togtransport, især på grund af overbooking, været omtrent ikke-eksisterende. Derfor er der ikke indført bestemmelser om denne rettighed inden for disse transportformer.

## **1.3. På baggrund af handicap samt nedsat mobilitet**

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer må ikke diskrimineres ved reservation, køb af billetter eller ombordstigning. Der kan udelukkende gøres undtagelser med baggrund i transportsikkerhed, eller fordi transportmidlets fysiske egenskaber gør transporten fysisk umulig, men ikke med baggrund i komfort eller nogen form for kommercielle argumenter.

Inden for alle sektorer kan en passager i tilfælde af, at undtagelsesmuligheden udnyttes, anmode om en skriftlig forklaring, som skal foreligge inden for fem dage efter indgivelse af anmodningen, og der skal iværksættes rimelige foranstaltninger for at fremskaffe et acceptabelt alternativ for passageren.

Ifølge bus-, jernbane- og skibsfartslovgivningen skal reservation af billetter tilbydes bevægelseshæmmede personer og personer med handicap uden ekstra omkostninger (hvis det f.eks. ikke er muligt at reservere en tilgængelig plads via internettet, skal der stilles et gratis telefonnummer til rådighed). Ifølge luftfartsforordningen skal der stilles assistance gratis til rådighed, hvilket betyder, at pålæg af ekstra omkostninger er forbudt.

Ifølge jernbanetransportforordningen kan en transportvirksomhed ikke kræve, at en person med handicap eller en bevægelseshæmmet person bliver ledsaget af en anden person. Hvis bus- eller skibspassagerer nægtes ombordstigning på baggrund af handicap, kan de anmode om at blive ledsaget af en anden person, der kan yde dem den nødvendige assistance under rejsen, og som skal transporteres uden vederlag. Luftfartsselskabernes mulighed for at pålægge en passager en ledsager i medfør af luftfartsforordningen skal anvendes restriktivt, og i tilfælde, hvor der anmodes om en ledsager, skal luftfartsselskaberne muliggøre ledsagelse gratis eller til nedsat pris.

## **2. RET TIL MOBILITET: TILGÆNGELIGHED OG ASSISTANCE UDEN EKSTRAOMKOSTNINGER FOR PERSONER MED HANDICAP OG BEVÆGELSESHÆMMEDE PASSAGERER.**

Anvendelsesområdet og betingelserne, inden for hvilke der ydes assistance til personer med handicap og bevægelseshæmmede personer uden ekstra omkostninger, varierer afhængigt af transportformen og bygger på særlige operationelle forhold, der gør sig gældende for hver enkelt transportform. Passende faglig uddannelse af det personale, der har med disse passagerer at gøre, er ligeledes af yderste vigtighed.

Kommissionen vil udstikke retningslinjer for bestemmelser vedrørende assistance til personer med handicap og bevægelseshæmmede personer inden for luftfart i medfør af forordning (EF) nr. 1107/2006 inden de paraolymper i 2012.

Personer med handicap samt bevægelseshæmmede personers mulighed for at varsle deres rejse er afgørende for at kunne højne assistencens kvalitet og samtidig minimere omkostningerne. Dette gælder også for intermodal transport (en enkelt varsling for en kombineret billet til højhastighedstog og fly). Dog er varsling endnu ikke altid let eller mulig i praksis – især på internettet – og det er til tider dyrt (et telefonopkald med gebyr). Derfor opfordrer Kommissionen transportselskaberne til at opdatere deres varslingsværktøjer, så de bliver effektive og tilgængelige, helst i form af en elektronisk løsning.

For at en tjeneste reelt er tilgængelig, er det også nødvendigt, at informations- og reservationssystemer foreligger i et tilgængeligt format (f.eks. skærmlæsere til mennesker med synshandicap), og tjenesten skal være baseret på tekniske tilgængelighedsstandarder for køretøjer og infrastruktur, herunder kiosker og terminaler. Der findes tekniske tilgængelighedsstandarder på EU-plan (TSI)<sup>6</sup> for konventionelle tog og højhastighedstog. Tog, jernbanestationer og relevante dele af infrastrukturen, der lever op til de foranstaltninger, som er beskrevet i TSI'en, vil muliggøre interoperabilitet og give det samme tilgængelighedsniveau for personer med handicap og bevægelseshæmmede personer over hele det transeuropæiske net.

Inden for vejtransport indeholder direktiv 2001/85 om typegodkendelser for busser og turistbusser tilgængelighedsstandarder for personer med handicap samt personer med bevægelseshæmning. Inden for skibstransport indeholder direktiv 2009/45/EF<sup>7</sup> sikkerhedsregler og standarder for passagerskibe, retningslinjer for skibskonstruktion og udstyr til fremme af tilgængeligheden for bevægelseshæmmede passagerer på skibet. Der findes dog ikke europæiske tilgængelighedsstandarder for luftfart eller adgang til skibstransportmidler fra havnen.

Kommissionen påtænker at foreslå et direktiv - en europæisk akt om tilgængelighed - med det formål at forbedre tilgængeligheden til markederne for varer og tjenesteydelser for personer med handicap. Dette ville give Kommissionen mulighed for at udvikle generelle tilgængelighedsstandarder for infrastruktur og tjenesteydelser inden for transport. Dette kunne omfatte emner såsom billettering, rejseinformation i realtid samt onlinetjenester.

### **3. RET TIL INFORMATION FØR KØB SAMT I LØBET AF REJSEN, SÆRLIGT I TILFÆLDE AF AFBRYDELSER**

Passagerernes ret til information dækker: Generel information om emner såsom rettigheder og pligter under rejsen, tjenesternes tilgængelighed for personer med handicap og personer med bevægelseshæmning samt transportselskabernes kvalitetsstandarder og præstation i praksis. Desuden har passagererne ret til specifik rejseinformation under hele rejsen (før køb, før og under rejsen samt i tilfælde af afbrydelser).

---

<sup>6</sup> Kommissionens beslutning 2008/164/EF, EUT L 64 af 7.3.2008, s. 72.

<sup>7</sup> EUT L 163 af 25.6.2009, s. 1.

Disse rettigheder bør implementeres ved hjælp af den nyeste kommunikationsteknologi, og samtidig skal der tages højde for handicappede og bevægelseshæmmede passagerers behov. Skibs- og bustransportforordningerne henviser til nye teknologiske informationsmetoder såsom sms-beskeder. Der opfordres til, at man anvender nye teknologier inden for samtlige transportformer, herunder apps til smartphones, netsteder og sociale medier.

Information, som for øjeblikket kun operatøren er forpligtet til at stille til rådighed, er også tilgængelig hos andre aktører via deres netsteder, samt i lufthavne, havneterminaler og tog- og busstationer. Der er brug for rettidig og mere effektiv koordinering blandt de forskellige aktører i transportkæden (transportsselskab, infrastrukturforvalter, billetudsteder, tjenesteydere) for at undgå modstridende information (f.eks. at der på lufthavnens hjemmeside står, at et fly er forsinket, mens der på luftfartsselskabets hjemmeside står, at flyet er aflyst).

Offentligheden skal ligeledes informeres på passende vis om passagerrettigheder generelt, f.eks. som i Kommissionens specifikke informationskampagne i 2010.

### **3.1. Generel information om passagerrettigheder og transportsselskabernes kvalitetsstandarder og ydeevne.**

Det understreges i rapporter udarbejdet af Kommissionen og forbrugerorganisationerne, at offentliggørelse af vurderinger af operatørernes indsats samt tilfredshedsundersøgelser blandt passagererne vil gøre det muligt for brugerne at sammenligne og træffe velinformerede valg, fremme konkurrencen baseret på tjenesteydelsens kvalitet samt gøre det lettere for de nationale håndhævelsesorganer at sikre en ensartet overvågning og håndhævelse.

Jernbanetransportforordningen pålægger bl.a. operatørerne pligt til at rapportere om, hvordan minimumstandarderne for servicekvalitet implementeres. I USA er store luftfartsselskaber underlagt et ensartet rapporteringssystem, hvor rapporterne indsamles og offentliggøres af det amerikanske transportministerium<sup>8</sup>

### **3.2. Gennemsigtig og tilgængelig information vedrørende samtlige relevante aspekter af befordringsaftalen før køb af billetten**

EU-lovgivningen tager højde for, at der skal udstedes en billet ved alle transportformer. Detaljerne i de lovgivningsmæssige bestemmelser varierer. Uanset formatet (herunder elektronisk) anses billetten for et dokument, der giver adgang til transport, og derfor bør den omfatte følgende: alle uundværlige elementer i en transportydelse; prisen og som minimum et resumé af betingelserne, herunder bestemmelser, der tillader ensidige ændringer til aftalen (f.eks. om no-show politik, omlægning), eller som begrænser ydelsen (f.eks. tilladt bagage) samt de lovgivningsmæssige bestemmelser, der vedrører bevægelseshæmmede personers adgang til rejsen.

Gennemsigtig information om billetens fulde pris samt om, hvad ydelsen indeholder, er af yderste vigtighed for passagererne, for at de kan foretage oplyste valg, inden de køber deres billetter, samtidig med at det garanterer transportsselskaberne fri prisfastsættelse. Mens det på åbne markeder er acceptabelt at visse sekundære tjenesteydelser, der er forbundet med passagertransport (såsom måltider og transport af stor bagage) tilbydes ud over den grundlæggende billetpris, mangler passagererne for øjeblikket - på trods af de eksisterende

---

<sup>8</sup> <http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>

regler om prisgennemsommelighed i medfør af forordning (EF) nr. 1008/2008 - sikkerhed for, hvilke omkostninger og elementer der er inkluderet i den grundlæggende billetpris, og hvorvidt de retmæssigt kan forvente disse elementer som en del af en grundlæggende transporttjeneste. Denne usikkerhed skaber forvirring hos passagererne og mistillid til transportselskaberne. Det skaber konkurrenceforvriddning i tilfælde, hvor lovgivere og dommere kan indtage forskellige holdninger til, hvorvidt en sådan ny praksis er misbrug. Der er brug for en harmoniseret intermodal vision for, hvad passagertransporttjenesten skal omfatte, samt hvilke elementer der skal være indeholdt i den grundlæggende billetpris, for samtlige transportformer.

Mens det kan være nødvendigt at finjustere reglerne for prisangivelse for de enkelte transportformer, kunne det være en mulighed at fastsætte en kernetransportydelse, som skal inkluderes i den grundlæggende billetpris inden for alle transportformer. Dette ville f.eks. dække følgende: alle driftsudgifter, der er nødvendige inden for passagertransport (herunder de omkostninger, der er forbundet med transportselskabets retlige forpligtelser, såsom sikkerhed og passagerrettigheder), samt alle aspekter, der fra et passagersynspunkt er vigtige i forbindelse med rejsen (såsom udstedelse af billetter og boardingkort samt transport af et minimum af bagage og personlige ejendele).

Det nye forbrugerrettighedsdirektiv<sup>9</sup> forventes at øge gennemsigtigheden for passagererne, særligt når de køber deres billetter online. Direktivet forbyder udtrykkeligt allerede afkrydsede bokse, udgiftsfælder på internettet samt andre afgifter, som passagererne ikke er blevet informeret om i forvejen. Ydermere forbydes det forhandlerne at opkræve gebyrer for betalingsformer (f.eks. brug af kreditkort), der overstiger de omkostninger, forhandleren har ved at tilbyde disse betalingsformer.

Kommissionen gennemfører en undersøgelse af prisgennemsommelighedsreglerne for flybilletpriser i EU for at vurdere, hvorvidt de tjener det tilsigtede formål. Formålet med disse regler er at give forbrugerne en mere gennemsigtig pris, herunder en slutpris, der let kan identificeres, samt muligheden for let at kunne sammenligne med andre tilbud. Undersøgelsen forventes offentliggjort i 2012.

### **3.3. Information under rejsen samt ved afbrydelser**

Passagererne bør informeres før og under rejsen (f.eks. vedrørende ændringer i de planlagte tidspunkter og forventet ankomsttidspunkt til skiftested. Inden for togtransport skal disse informationer formidles så hurtigt som muligt, og senest 30 minutter efter planlagt afgang inden for bus- og skibstransport. Der findes ikke en sådan bestemmelse inden for luftfart.

Rettidig og nøjagtig information giver passagererne mere tid til at tilpasse deres rejse til de nye forhold. Dette reducerer også omkostningerne i forbindelse med omlægning af ruten og forplejning ved at øge antallet af passagerer, der muligvis bestemmer sig for at opgive deres rejse (vælger refusion), eller som udskyder rejsen (vælger ombooking). Det øger også passagerernes tillid og forbedrer transportselskabets image. Ud over den information vedrørende forholdene omkring afbrydelse, passagerrettigheder og rejsealternativer, der står til rådighed for passagererne, skal transportselskabet, enten selv eller via en repræsentant, informere passagererne om, hvor de skal henvende sig, hvis de ønsker at indgive en klage.

---

<sup>9</sup> Direktiv 83/2011/EU, EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64.



I forbindelse med konsekvensanalysen af revisionen af luftfartsforordningen og den offentlige høring i forbindelse med denne meddelelse vil Kommissionen vurdere behovet for foranstaltninger vedrørende formidling af rettidig information (dvs. om rejsen og eventuelle afbrydelser).

#### **4. RET TIL AT AFVISE AT REJSE (GODTGØRELSE), NÅR REJSEN AFBRYDES**

Lovgiver har besluttet ikke at definere begrebet "lang forsinkelse", men har fastsat tidsfrister, efter hvilke passagererne har ret til at vælge mellem to muligheder:

- at opgive rejsen (refusion)
- at bede om at få omlagt ruten, så de når deres endelige destination så tæt på det planlagte tidspunkt som muligt.

Retten til at vælge mellem refusion og omlægning af ruten er ubetinget inden for alle transportformer, og den er gældende under alle omstændigheder, uanset om forholdene er ekstraordinære. Tidsfristerne, der udløser disse rettigheder, varierer i henhold til transportformen: 60 minutter for togtransport, 90 minutter for skibstransport, 120 minutter (2 timer) for vejtransport og 300 minutter (5 timer) for luftfart. Retten til refusion indebærer tilbagebetaling af den fulde pris for den ubrugte billet inden for 7 dage (ved luftfart og skibstransport) eller inden for en måned (tog og bustransport) og, hvor dette er nødvendigt, transport tilbage til det oprindelige afgangsted.

#### **5. RET TIL OPFYLDELSE AF BEFORDRINGSAFTALEN I TILFÆLDE AF AFBRYDELSE (OMLÆGNING AF RUTEN OG OMBOOKING).**

I tilfælde, hvor passageren vælger ikke at bede om refusion af billetens fulde pris, har vedkommende ret til at anmode om omlægning af ruten til den endelige destination. Omlægning af ruten til den endelige destination så hurtigt som muligt kan tilbydes under sammenlignelige transportforhold af det samme transportselskab eller et andet, eller ved hjælp af en anden form for kollektiv transport.

Inden for togtransport og luftfart har passageren en tredje mulighed: at udskyde rejsen til et senere tidspunkt (ombooking hos det samme transportselskab). Denne rettighed kan benyttes, hvis det passer passageren og afhængigt af, om der er plads. Selvom muligheden for at omlægge ruten til et senere tidspunkt (ombooking) ikke fremgår direkte af skibs- og bustransportforordningerne, udelukker lovgivningen ikke denne mulighed, så længe passageren er enig. Hvis passageren vælger refusion eller ombooking på et senere tidspunkt, ophører alle transportselskabets forpligtelser vedrørende forplejning.

Passagerer klager ofte over, at de ikke har fået de tre valgmuligheder, ruteomlægning, refusion og ombooking, men at de blot modtog godtgørelse for billetten. Under alle omstændigheder og inden for alle transportformer har passageren dette valg, som skal tilbydes dem af transportselskabet, så snart der opstår en afbrydelse.

Både det valg, som transportselskabet tilbyder og den mulighed, som passageren vælger, skal være klar og utvetydig.

Idet det ofte er umuligt at improvisere en løsning på stedet i tilfælde af afbrydelser, skal de nødvendige aftaler og ruteomlægningsplaner, der er nødvendige for at opnå en effektiv løsning arrangeres i forvejen, hvilket indebærer inddragelse af andre transportselskaber og alternative transportformer. Derfor skal transportselskaberne sikre, at de har det nødvendige og kompetente personale og værktøj til rådighed på stationen eller i terminalen, så de kan kontakte passagererne, og så disse kan foretage deres valg så hurtigt og effektivt som muligt, og så snart der opstår en afbrydelse. Situationer, hvor passagerer stranded uden kontakt til transportselskabet, opstår stadig alt for ofte, og de nationale håndhævelsesorganer bør skride ind.

Håndhævelsesorganerne bør sikre, at alle transportselskaber inden for samtlige transportformer forbereder sig på passende vis på at kunne håndtere afbrydelser ved at iværksætte effektive systemer, således at passagerernes rettigheder overholdes, og de kan tilbydes alternative rejsemuligheder.

## **6. RET TIL ASSISTANCE VED LANGE FORSINKELSER VED AFGANG ELLER VED SKIFT**

Lovgivningen for samtlige transportformer fastsætter et minimum af omsorg, som skal tilbydes på stedet, når en forsinkelse overskrider tidsfristen efter den planlagte afgang. Omsorg hænger inden for alle transportformer sammen med den ventetid, som den lange forsinkelse, aflysning og deraf følgende ruteomlægning afstedkommer. Den skal være forholdsmæssig, rimelig og tilpasset omstændighederne omkring afbrydelsen, passagererne samt den anvendte transportform. De minimumsforsinkelser, der giver ret til assistance, varierer: 60 minutter ved togtransport, 90 minutter ved skibs- og bustransport og fra 120 til 240 minutter ved luftfart. Der skal ydes omsorg både i terminalen og/eller om bord (f.eks. måltider og forfriskninger kan begrænses, men skal tilbydes om bord i tilfælde af forsinkelser på start- eller landingsbanen eller på skibet, særligt til sårbare passagerer. Adgang til toiletter og varm/kølig aircondition skal altid være mulig).

For øjeblikket indeholder lovgivningen vedrørende togtransport og luftfart ingen begrænsninger i retten til indkvartering, hvorimod denne inden for skibstransport kan begrænses til 80 EUR i tre nætter og ved bustransport til 80 EUR i to nætter.

Desuden er alle former for omsorg (også indkvartering) ubetingede inden for togdrift og luftfart og skal ydes selv under ekstraordinære forhold. Hvad angår skibs- og bustransportforordningerne, skal der tilbydes passende måltider og forfriskninger i alle tilfælde. Kravet om, at der skal tilbydes indkvartering, bortfalder dog under visse særlige forhold: Hvis forsinkelsen eller aflysningen inden for skibstransport skyldes voldsomme vejrforhold, der bringer skibets drift i fare, og hvis der i forbindelse med bustransport er tale om voldsomme vejrforhold eller naturkatastrofer. Bevisbyrden ligger altid hos operatørerne.

Ligesom i tilfældet med godtgørelse og ruteomlægning skal håndhævelsesorganerne sikre at:

- transportselskaberne forbereder sig på passende vis på at kunne håndtere afbrydelser ved at iværksætte effektive assistancesystemer for passagererne, og at de altid er til stede eller repræsenteret i terminalerne, når der opstår forsinkelser.
- I forbindelse med konsekvensanalysen af revisionen af luftfartsforordningen vil muligheden for at yde omsorg for strandede luftfartspassagerer inden for tidsfrister, der svarer til andre transportformer, blive vurderet.

## **7. KOMPENSATIONSRET**

Under visse omstændigheder er retten til objektiv standardiseret kompensation ved lang forsinkelse ved ankomst en del af de grundlæggende minimumskvalitetsstandarder for samtlige transportformer.

Denne kompensation har til formål at mindske de ulemper, der påføres alle passagerer, ved f.eks. at sikre dem en minimal lettelse ved ankomsten, så de kan håndtere det umiddelbare besvær på grund af den lange forsinkelse, svarende til den assistance, de har ret til ved lange forsinkelser ved afgang.

### **7.1. Fælles ansvar**

Lovgiver har valgt at centralisere bestemmelsen om ret til omsorg og assistance i tilfælde af afbrydelser omkring transportselskabet. Dette betyder dog ikke, at transportselskabet skal bære den økonomiske byrde alene, eller at passagererne kun har disse rettigheder, når ansvaret for den lange forsinkelse udelukkende skyldes transportselskabet.

Erfaringer viser, at mange andre aktører i transportkæden kan være årsag til den lange forsinkelse. Den ulempe, som passagererne oplever og dermed deres ret til assistance forbliver den samme uanset ulempens årsag og hvem der er ansvarlig. Den ansvarlige part bør påtage sig de finansielle omkostninger ved kompensation til passageren og godtgøre dette over for transportselskabet.

Dette princip med fordeling af ansvar er indtil videre blevet dårligt gennemført, og der bør ske en forbedring. Som led i revisionen af luftfartsforordningen vil der blive foretaget en vurdering af foranstaltninger, der skal sikre, at transportselskaberne opfylder deres forpligtelser, mens omkostningerne bliver fordelt korrekt mellem alle, der er ansvarlige for den lange forsinkelse.

### **7.2. Ekstraordinære omstændigheder**

Transportselskaber inden for luftfart og skibstransport kan være undtaget fra at yde kompensation, når afbrydelsen skyldes særlige omstændigheder. Dette gælder også for busselskaber, når de faktisk har tilbudt valget mellem godtgørelse og ruteomlægning. Inden for togtransport gælder dette, hvis afbrydelsen skyldes en tredjepart, passageren, eller omstændigheder, der ikke har forbindelse til togtransport, og som transportselskabet ikke kunne undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne forudses. Transportselskabet bærer altid bevisbyrden.

Betingelserne for udbetaling af kompensation, beløbet og de omstændigheder, der medfører, at transportselskabet kan undtages, kan variere, idet der tages højde for de enkelte transportformers særlige forhold samt passagerernes forskellige behov, dvs. den ulempe, de er konfronteret med. Dette omfatter f.eks. forskelle i den tid, der tabes som resultat af afbrydelsen (mindst en time inden for luftfart), rejsens længde (luftfart og skibstransport) og billetprisen.

Det bør tilstræbes at opnå en vis ensartethed i fortolkningen af reglerne for de forskellige transportformer for at skabe klarhed og for at lette anvendelsen for transportselskaberne samt borgernes forståelse af deres rettigheder. I praksis er der opstået to situationer: Oplagte tilfælde med ekstraordinære omstændigheder, hvor det er nødvendigt at indføre en vis grad af

proportionalitet vedrørende den omsorgsbyrde, der hviler på transportselskaberne, (f.eks. lukningen af det europæiske luftrum under vulkankrisen i 2010). Andre tilfælde, hvor det er vanskeligt at afgøre hurtigt og effektivt, hvorvidt der gælder ekstraordinære omstændigheder. Lovgiver har dog fremlagt eksempler inden for luftfart, skibs- og vejtransport i betragtninger i de relevante forordninger. Ydermere kan det faktum, at EU-domstolen har fastslået, at en teknisk fejl ved et luftfartøj principielt ikke kan anses for en ekstraordinær omstændighed<sup>10</sup>, hjælpe de nationale håndhævelsesorganer inden for alle transportformer og Kommissionen med at sætte skub i anvendelsen af denne rettighed.

Passagererne bør have tillid til, at de hurtigt vil få ret til kompensation fra transportselskabet, når det er fastslået, at der ikke foreligger ekstraordinære omstændigheder. Samtlige forordninger tillader kun udbetaling af godtgørelse i form af værdikuponer eller på anden vis, hvis dette er aftalt med passageren. Denne mulighed gør det let, hurtigt og fleksibelt både for transportselskaber og passagerer.

Forholdet mellem den økonomiske byrde, der hviler på sektoren under særlige omstændigheder, og retten til assistance vil også blive evalueret i den kommende konsekvensanalyse af revisionen af luftfartsforordningen. Hvad angår fuld overholdelse af retten til kompensation, er det nødvendigt at iværksætte foranstaltninger for at opnå en klarere og mere sammenhængende anvendelse af reglerne vedrørende ekstraordinære omstændigheder inden for samtlige transportformer.

## **8. RET VEDRØRENDE TRANSPORTSELSKABERS ERSTATNINGSANSVAR OVER FOR PASSAGERERNE OG DERES BAGAGE**

Inden for samtlige transportformer undtagen bustransport reguleres erstatningsansvar i tilfælde af passagerers dødsfald eller tilskadekomst samt fejlhåndtering af bagage ved internationale konventioner, der er gennemført i EU-lovgivningen<sup>11</sup>. På trods af de særlige forhold ved de enkelte transportformer samt de relevante internationale rammer er der visse fællestræk.

De internationale konventioner fastsætter en individuel ret til erstatning ved skade. I tilfælde af en tvist mellem passageren og transportselskabet skal sagen prøves ved domstolene i lyset af de individuelle omstændigheder. Derimod tager de europæiske passagerrettigheder ikke højde for individuel skade, men giver mulighed for en mere kollektiv og direkte beskyttelse af passagererne for at afhjælpe problemer og gener, hvor de standardiserede og umiddelbare typer klagemuligheder defineres ved objektive og målbare kriterier, såsom forsinkelsens varighed, billetprisen og rejsens længde.

De to retssystemer er derfor særskilte og uafhængige og behandler forskellige former for skade inden for luftfart, hvilket er bekræftet af EU-domstolen<sup>12</sup>. Montreal-konventionen

---

<sup>10</sup> Sag C 549/07 Wallentin-Hermann af 22.12.2008.

<sup>11</sup> Montreal-konventionen og forordning (EF) nr. 889/2002 for lufttransport; Athenkonventionen og forordning (EF) nr. 392/2002 for skibstransport; den internationale konvention for transport af passagerer (CIV), de ensartede regler i konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF), og forordning (EF) nr. 1371/2007 for jernbanetransport.

<sup>12</sup> Sag C-344/04 IATA af 10.1.2006, sag C 549/07 Wallentin-Hermann af 22.12.2008; forenede sager C-402/07, Sturgeon m.fl. og sag C-432/07 Böck og Lepuschitz af 19.11.2009.

regulerer f.eks. betingelserne for tilfælde, hvor et fly bliver forsinket, og hvor de berørte passagerer kan anlægge individuelle erstatningssøgsmål, mens luftfartsforordningen indeholder standardiserede og umiddelbare kompenserende foranstaltninger.

EU's retlige instrumenter fastsætter et minimum af beskyttelse i form af en finansiel erstatning i tilfælde af dødsfald og tilskadekomst baseret på forskellige erstatningsansvarsordninger. Denne økonomiske erstatning er ikke automatisk og skal gøres gældende i en retssag<sup>13</sup>.

Inden for samtlige transportformer er transportselskaberne ansvarlige for transport af bagage i tilfælde af tab, skade eller forsinkelse, undtagen i særlige tilfælde fastsat ved lovgivning, der generelt hænger sammen med hændelsens omstændigheder og den indsats, der ydes for at forhindre eller begrænse skaden. Lovgivningen inden for de enkelte transportformer fastsætter i de fleste tilfælde specifikke minimumsbeløb som compensation for bagageproblemer.

Der er specifikke regler til beskyttelse af handicappede og bevægelseshæmmede passagerer i tilfælde af tab, beskadigelse eller forsinkelse af bevægelseshjælpemidler, særligt ved at udelukke en erstatningsbegrænsning, men relatere denne til prisen på reparation eller generhvervelse af bevægelseshjælpemidlet. Dette gælder ikke for luftfart, hvor der, som Kommissionen påpegede i 2008<sup>14</sup>, er behov for at fylde det juridiske hul hurtigt.

De håndhævelsesorganer, der er udpeget under tog- og vejtransportforordningerne, har kompetence til at sikre overholdelse af bestemmelserne om transportselskabernes erstatningsansvar. Dette gælder ikke for skibstransport og luftfart. Det betyder, at i modsætning til alle andre klager, der har med luftfartspassagerers rettigheder at gøre, bliver de mange klager vedrørende fejlbehandling af bagage ikke behandlet af de udpegede håndhævelsesorganer. Dette påvirker retssikkerheden og hæmmer en ensartet behandling af sådanne spørgsmål på EU-plan.

Dette retlige tomrum vedrørende bagage og bevægelseshjælpemidler vil blive behandlet i den kommende konsekvensanalyse af revisionen af luftfartsforordningen.

## **9. RET TIL HURTIG OG TILGÆNGELIG KLAGEBEHANDLING**

Det gælder for samtlige transportformer, at passagerer, der er utilfredse med transportselskabets anvendelse af deres rettigheder, har ret til først at klage til transportselskabet, og hvis de stadig er utilfredse, til det kompetente organ, der er udpeget som håndhævelsesorgan til udførelse af denne opgave. Det europæiske netværk af forbrugercentre yder værdifuld hjælp til rejsende, der har brug for information og vejledning i tilfælde af afbrydelser i rejsen.

Erfaringer viser, hvor vigtigt det er at fastsætte tidsfrister for klagebehandling, både for transportselskaber og håndhævelsesorganer. Forbrugerorganisationerne har gentagne gange

---

<sup>13</sup> Der er også fastsat automatisk forudbetaling i henhold til EU-bestemmelserne og/eller de relevante konventioner med et minimumsbeløb på 21 000 EUR inden for jernbanetransport og skibsfart og 16 000 SDR inden for luftfart (ca. 17 600 EUR). For bustransport er der ikke fastsat nogen forudbetaling, men busselskabet skal yde umiddelbar assistance til ofrene for en ulykke.

<sup>14</sup> KOM(2008) 158.

klaget over både transportselskabernes og håndhævelsesorganernes klagesagsbehandling, især inden for luftfart. Eftersom luftfartsforordningen ikke indeholder retlige tidsfrister for klagebehandling, opfordrede Kommissionen til indgåelse af frivillige aftaler om disse frister, der blev indgået i 2007<sup>15</sup>. Erfaringen viser, at de ikke bliver overholdt<sup>16</sup>, og derfor har EU's lovgivere fastsat obligatoriske tidsfrister i efterfølgende lovgivning. Jernbanetransportforordningen fastsætter tidsfrister for togselskaberne, men ikke for håndhævelsesorganerne, og de nye skibs- og bustransportforordninger sætter tidsfrister for klagebehandling både for transportselskaberne (henholdsvis to og tre måneder) og håndhævelsesorganerne ("inden for rimelig tid").

Det er i alle parter interesse, at et stort flertal af de utilfredse passagerer får oprejsning ved hjælp af transportselskabernes klageprocedurer. De informationer, som transportselskaberne videregiver til passagerne skal derfor være nøjagtige og juridisk korrekte. De kompetente myndigheder skal overvåge, at transportselskaberne overholder denne forpligtelse. Misvisende eller ukomplet information kan afskrække passagererne fra at udnytte deres rettigheder. Dette udgør et omfattende brud på lovgivningen, som håndhævelsesorganerne om nødvendigt skal gennemføre sanktioner over for på basis af relevante nationale og EU-regler. Desuden kan passagererne ikke forstå, at transportselskaber, der benytter sig af ny informationsteknologi til reklamefremstød og billetsalg, kun kan kontaktes i forbindelse med klager ved hjælp af meget traditionelle kommunikationsformer såsom internationale telefonopkald eller fax.

- Konsekvensanalysen af revisionen af luftfartsforordningen skal vurdere foranstaltninger til at sikre, at transportselskaberne stiller let tilgængelige (hvad angår omkostninger, retningslinjer, tidsfrister osv.) værktøjer til rådighed, således at passagererne, herunder bevægelseshæmmede passagerer, kan indgive og følge op på klager. Desuden skal den vurdere behovet for, at transportselskaber og håndhævelsesorganer stiller flere statistiske data til rådighed (f.eks. hvor mange passagerklager, de har behandlet og afgjort) og behandler klager inden for en fastsat tidsfrist.
- Inden for jernbanetransport skal der opnås frivillige aftaler om tidsfrister for behandling af klager, eftersom de allerede gælder inden for de andre transportformer.

## **10. RET TIL FULD ANVENDELSE OG EFFEKTIV HÅNDHÆVELSE AF EU-PASSAGERRETTIGHEDERNE**

Der er behov for øget samarbejde mellem håndhævelsesorganerne for de forskellige transportformer for at sikre en sammenhængende anvendelse og håndhævelse af passagerernes rettigheder. Medlemsstaterne skal identificere og fjerne eventuelle nationale bestemmelser og procedurer, som forhindrer korrekt håndhævelse af EU-lovgivningen, f.eks. hvis transportselskaber fra andre EU-lande ikke kan retsforfølges, eller hvis domstolens retspraksis ikke kan anvendes korrekt. Dette ville ikke kun forbedre retssikkerheden hos passagererne, men også etablere ligeværdige konkurrencevilkår for transportselskaber, der opererer på internationalt plan. Tidligere meddelelser om passagerrettigheder inden for

---

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

<sup>16</sup> KOM(2011) 174.

luftfart<sup>17</sup> har identificeret områder, som fortjener særlig opmærksomhed, også inden for andre transportformer.

Effektiv håndhævelse kræver aktiv overvågning fra håndhævelsesorganernes side som supplement til reaktive foranstaltninger baseret på individuelle passagerklager. Kommissionen vil analysere de nationale sanktionsordninger for at undersøge, om de tre kriterier for sanktioner (at de skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning) er tilstrækkelige til at undgå forskelle i håndhævelsen på nationalt niveau, eller om yderligere harmonisering er nødvendig for at give transportselskaberne et økonomisk incitament til at overholde lovgivningen om passagerrettigheder og at sikre passende konkurrencevilkår, som ønsket af interessenterne.

Desuden bør passagererne have let og økonomisk overkommelig adgang til oprejsning, når der opstår et problem. Udenretlig bilæggelse såsom alternative tvistbilæggelsesordninger<sup>18</sup>, men også nationale eller europæiske småkravsprocedurer (som den, der er indført ved forordning (EF) nr. 861/2007)<sup>19</sup> er generelt billigere for passagererne.

### **III. ANDRE INITIATIVER, DER FREMMER EN PROBLEMFRI REJSE I OG UDEN FOR EU: INTERMODALITET, KONTINUITETSPLANER FOR MOBILITET SAMT EN INTERNATIONAL DIMENSION**

Intermodalitet fremmer en effektiv beskyttelse af passagererne ved at gøre det lettere at foretage en ruteomlægning eller ved, at der gives passende information om intermodale rejseforbindelser så hurtigt som muligt, især, men ikke udelukkende, i tilfælde af omfattende rejseafbrydelser. Intermodal ruteomlægning hjælper også med til at reducere ulemperne for passagererne samt omkostningerne for transportselskaberne, idet den tid, hvor der skal sørges for passagererne reduceres. Udstedelse af gennemgående billetter (dvs. en befordringsaftale for flere etaper inden for en transportform) og integrerede billetter (befordringsaftaler vedrørende en intermodal transportkæde) forenkler rejsen og fremmer passagerernes rettigheder.

Efterhånden som multimodal transport bliver en realitet, f.eks. via integration af transportøraftaler, er det nødvendigt at tilpasse de lovgivningsmæssige rammer for passagerrettigheder for at kunne tackle problemet med afbrydelser ved skift i en intermodal rejse. ITS-direktivet<sup>20</sup> omfatter udviklingen af bindende specifikationer for tilrådighedsstillelse af multimodale rejseinformationstjenester på EU-plan. Jernbanetransportforordningen forpligter jernbaneselskaberne og billetudstederne til at tilpasse deres elektroniske rejseinformation og reservationssystemer i henhold til en række fælles standarder, der blev vedtaget i 2011<sup>21</sup> (TSI TAP) for at gøre det muligt at stille præcise rejseoplysninger og billetteringssystemer til rådighed på EU-plan. Disse standarder vil indeholde krav til grænseflader med det formål at inkludere andre transportformer.

---

<sup>17</sup> KOM(2011) 166 og KOM(2011) 174.

<sup>18</sup> Se Kommissionens forslag af 29.11.2011, KOM(2011) 793 og 794.

<sup>19</sup> EUT L 199 af 31.7.2007, s. 1.

<sup>20</sup> Direktiv 2010/40/EU, EUT L 207 af 6.8.2010, s. 1

<sup>21</sup> Forordning (EU) nr. 454/2011, EUT L 123 af 12.5.2011.

Askeskykrisen og de vejrrelaterede rejseafbrydelser i 2010, som havde indflydelse på fly-, tog- og vejtransporten, har understreget behovet for mere fleksibilitet i de europæiske transportsystemer samt for mere effektive intermodale løsninger for at sikre passagerernes og virksomhedernes mobilitet gennem øget forberedelse, koordinering og samarbejde mellem alle involverede aktører.

Myndighederne på de største lufttransportmarkeder (USA og Canada) styrker også i stigende grad luftfartspassagerernes rettigheder. Andre europæiske og nordafrikanske lande vil anvende EU's forordninger som led i de bilaterale og multilaterale luftfartsaftaler, de har indgået med EU. Indtil videre er EU dog det eneste sted i verden, hvor der findes minimumstandarder på tværs af samtlige transportformer, der gavner alle passagerer i Europa, herunder rejsende fra tredjelande, der benytter sig af transportmidler, som er omfattet af EU's forordninger.

For at øge beskyttelsen af passagerer uden for EU's grænser, vil der blive taget højde for spørgsmål vedrørende disse rettigheder inden for alle transportformer, som det fremgår af hvidbogen.

#### **IV. KONKLUSIONER:**

Der er indført samme rettigheder og kerneprincipper i samtlige transportformer for at gøre det at rejse inden for EU til en lettere og mere behagelig oplevelse. Dette opnås ved at øge tjenesternes kvalitet og beskyttelsen af passagererne samt ved at gøre den europæiske transportsektor mere attraktiv.

Disse passagerrettigheder vil forblive en del af den europæiske vision for transportpolitikken, selvom betingelserne og retningslinjerne for anvendelsen varierer og udvikler sig.

Hovedformålet er nu at gøre disse regler mere letforståelige og konsolidere deres anvendelse og håndhævelse inden for alle transportformer for at sikre en ensartet tilgang til dette område. Kommissionen vil fortsat arbejde med både lovgivningsmæssige og ikke-lovgivningsmæssige spørgsmål for at fremme en effektiv beskyttelse af passagererne og for at sikre, at EU-lovgivningen anvendes effektivt og på en måde, der står i et rimeligt forhold til målene.

Først vil Kommissionen, i sammenhæng med den løbende revision af pakkerejsedirektivet (90/314/EØF) i 2012 analysere, hvorvidt den skal foreslå en modernisering af den første forordning om passagerers rettigheder: forordning (EF) nr. 261/2004 om luftfart. I forbindelse med denne meddelelse lancerer Kommissionen en offentlig høring om en række spørgsmål, der er relevante for denne revision.

For det andet vil Kommissionen arbejde sammen med håndhævelsesorganerne for at opnå enighed om retningslinjer for anvendelse af EU-lovgivningen, uden at det berører EU-domstolens eventuelle fremtidige fortolkning, først vedrørende en gnidningsløs gennemførelse af forordningen om luftfart for handicappede og bevægelseshæmmede passagerer, særligt med henblik på de paraolymper i 2012, og siden for jernbanepassagerer (2013), skibstransport (2014) og vejtransport (2015).

Samtidig vil Kommissionen styrke håndhævelsesforanstaltningerne gennem øget samarbejde med håndhævelsesorganerne samt mere systematisk udveksling af god praksis, information og statistik med håndhævelsesorganer og interessenter. Ydermere vil Kommissionen i



samarbejde med tredjelande undersøge, hvordan anvendelsen af EU-principperne om passagerbeskyttelse kan udvides til at omfatte rejser uden for EU.

På kortere sigt skal passagererne kende til og forstå deres rettigheder. De skal have tillid til, at rettighederne vil blive anvendt, og at myndighederne reelt vil beskytte dem, hvis det bliver nødvendigt. Vedlagte liste sammenfatter og præsenterer en klar og kortfattet oversigt over de vigtigste passagerrettigheder i EU.

## BILAG

### EU'S VIGTIGSTE PASSAGERRETTIGHEDER<sup>22</sup>

#### **1. RET TIL IKKE-DISKRIMINATION I ADGANG TIL TRANSPORT**

Alle passagerer har lige adgang til transport og er i særdeleshed beskyttet mod diskrimination på baggrund af nationalitet, bopæl og handicap.

#### **2. RET TIL MOBILITET: TILGÆNGELIGHED OG ASSISTANCE UDEN EKSTRAOMKOSTNINGER FOR PERSONER MED HANDICAP OG BEVÆGELSESHÆMMEDE PASSAGERER.**

Bevægelsehæmmede personer har ret til assistance uden ekstra omkostninger inden for alle transportformer, så de kan få de samme muligheder for at rejse som andre borgere.

#### **3. RET TIL INFORMATION FØR KØB SAMT I LØBET AF REJSEN, SÆRLIGT I TILFÆLDE AF AFBRYDELSER**

Passagererne har ret til korrekte og rettidige oplysninger vedrørende billetprisen, deres rettigheder samt omstændighederne ved deres rejse på rettidig og relevant vis før rejsen samt under og efter rejsen i tilfælde af afbrydelser.

#### **4. RET TIL AT AFVISE AT REJSE (GODTGØRELSE), NÅR REJSEN AFBRYDES**

I tilfælde af lange forsinkelser, aflysning af rejsen eller boardingafvisning har passagererne ret til at få godtgjort den fulde billetpris.

#### **5. RET TIL OPFYLDELSE AF BEFORDRINGSAFTALEN I TILFÆLDE AF AFBRYDELSE (OMLÆGNING AF RUTEN OG OMBOOKING).**

I tilfælde af lange forsinkelser, aflysning eller boardingafvisning har passagererne ret til en alternativ transportmulighed så hurtigt som muligt eller til at ombooke rejsen, så det passer dem bedst muligt. Transportselskabet skal tilbyde denne valgmulighed på en klar og ukontroversiel måde, så snart afbrydelsen opstår.

#### **6. RET TIL ASSISTANCE VED LANGE FORSINKELSER VED AFGANG ELLER VED SKIFT**

Strandede passagerer har ret til et minimum af forplejning omgående i terminalen eller på stationen og/eller om bord, mens de venter på at begynde eller fortsætte deres forsinkede rejse eller på ruteomlægning.

---

<sup>22</sup> Dette dokument er kun et eksempel. Det er ikke juridisk bindende.

## **7. KOMPENSATIONSRET**

Under visse omstændigheder i tilfælde af lange forsinkelser eller aflysning og altid i tilfælde af boardingafvisning ved luftfart har passagererne ret til standardiseret økonomisk kompensation for den ulempe, de har været udsat for. Denne kompensation varierer alt efter transportformen og afhænger af den tid, der er tabt på grund af afbrydelsen, rejsens længde og/eller billetprisen.

## **8. RET VEDRØRENDE TRANSPORTSELSKABERS ERSTATNINGSANSVAR OVER FOR PASSAGERERNE OG DERES BAGAGE**

I henhold til internationale konventioner samt EU-lovgivningen er transportselskaberne ansvarlige for passagererne og deres bagage. I tilfælde af dødsfald, tilskadekomst eller bagageproblemer og i nogle tilfælde ved forsinkelse kan passagererne have ret til kompensation, der skal fastsættes afhængigt af den skade, de har lidt. Denne kompensation kan begrænses på baggrund af gældende lovgivning.

## **9. RET TIL HURTIG OG TILGÆNGELIG KLAGEBEHANDLING**

Passagererne har ret til at indgive en klage til transportselskabet, hvis de er utilfredse. I tilfælde af, at passagererne ikke modtager et svar inden for en vis tidsfrist, har de ret til at klage til det kompetente håndhævelsesorgan, der skal behandle klagen inden for en rimelig tidsramme. Udenretlige og retlige procedurer er ligeledes tilgængelige i medfør af EU-lovgivningen og national lovgivning (f.eks. alternative tvistbilæggelsesordninger samt europæiske eller nationale småkravsprocedurer i retten).

## **10. RET TIL FULD ANVENDELSE OG EFFEKTIV HÅNDHÆVELSE AF EU-PASSAGERRETTIGHEDERNE**

Passagererne har ret til at kunne stole på, at de nationale håndhævelsesorganer effektivt håndhæver EU's regler.