



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 21.6.2000
KOM(2000) 365 endelig

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

BESKYTTELSE AF LUFTFARTSPASSAGERER I DEN EUROPÆISKE UNION

RESUME

I. ALMINDELIGE BEMÆRKNINGER

1. Trods væksten inden for lufttransport, som stimuleres af det indre marked, er der voksende utilfredshed med servicekvaliteten. Dette giver anledning til bekymring, da Fællesskabet med henblik på at beskytte luftfartspassagerers interesser har vedtaget en række retsakter, der omfatter kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbookning, erstatningsansvar ved ulykker, edb-reservationssystemer og pakkerejser. Problemet skyldes tildels, at passagererne ikke kender deres rettigheder, og derfor ikke insisterer på dem. Kommissionen har derfor iværksat en kampagne - som indledes med offentliggørelse og opsættelse af et charter i Europas lufthavne - for at gøre passagererne opmærksom på de rettigheder, der allerede er skabt ved EF-lovgivning.
2. Dette er dog kun det første skridt, og der er vigtige grunde til at gå længere, når det drejer sig om at beskytte luftfartspassagerers interesser. Kommissionen foreslog allerede i 1998 at styrke forordningen om kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbookning. Forslaget ligger endnu hos Rådet, som ikke har vedtaget det af politiske grunde, der ikke er forbundet med sagen. I begyndelsen af indeværende år iværksatte Kommissionen et høringsdokument om de vanskeligheder, passagerer står over for, og eventuelle løsninger af de identificerede problemer. Der var kraftig respons fra organisationer, der repræsenterer luftfartsselskaber, passagerer, lufthavne, rejsebureauer og handicappede. Kommissionen har efter denne høring defineret den generelle politik, der beskrives i denne meddelelse.
3. Denne generelle politik bygger ikke blot på EF-lovgivning om passagerernes rettigheder men også på frivillige engagementer fra lufttransportsektorens side om at forbedre servicekvaliteten. For at finde den rette balance mellem lovgivning og frivillig indsats er det vigtigt at betragte den generelle behandling, en passager modtager under flyrejser, da dette er en målestok for de fordele passageren har på grund af EF's lufttransportpolitik. Et stærkt og effektivt engagement fra luftfartsselskabernes og lufthavnens side om at forbedre deres service kan derfor muliggøre mindre streng lovgivning på nogle områder.
4. Når det drejer sig om lovgivning, skal Fællesskabet finde frem til balancen mellem simpelthen at skabe sikkerhed for passagerer og luftfartsselskaber og at udvide passagerernes rettigheder yderligere. Det skal også forene passagerbeskyttelse med behovet for at undgå for megen lovgivning, som kan begrænse sektorens frihed til at reagere på efterspørgslen, reducere konkurrencemulighederne og hindre det samarbejde mellem luftfartsselskaber, der letter internationale rejser.
5. Endelig må politik omfatte mere end lovgivning og frivillige koder om servicekvalitet. Passagererne har behov for de seneste sammenligninger af luftfartsselskabernes præstation for at kunne foretage et informeret valg mellem forskellige luftfartsselskaber. Passagererne er ofte skuffede og frustrerede på grund af håndteringen af deres klager og vanskelighederne med at afgøre tvister - hvilket er noget, en sådan politik skal behandle. Desuden repræsenteres deres interesse kun svagt, og den må derfor styrkes, så den er på lige fod med luftfartsselskabernes og lufthavnenes repræsentation.

II. FORSLAG

6. Kommissionen har til hensigt at forelægge forslag til retsakter med henblik på at:
- **sætte passagerer, der er blevet forsinkede, i stand til at fortsætte rejsen under gode betingelser** ved at give dem ret til enten refusion af billetten eller et alternativt fly, så hurtigt som muligt (2001)
 - **skabe nye rettigheder for passagererne ved at fastsætte minimumskrav for flyrejsekontrakter**, efter høring af de pågældende parter (2001). Et af målene er **at skabe sikkerhed** ved at kræve, at luftfartsselskaberne skal udarbejde kontrakter, der klart beskriver den tilbudte tjenesteydelse og betingelserne forbundet dermed. Den anden er **at forbedre kontraktens balance til fordel for passagerne**; nogle af de fornødne ændringer er klare, mens andre må drøftes yderligere
 - **give passagererne de oplysninger, de har behov for, for at kunne foretage velinformerede valg mellem luftfartsselskaberne** ved at kræve, at luftfartsselskaberne indsender de nødvendige oplysninger til at man kan offentliggøre **regelmæssige forbrugerrapporter** (2000). Sådanne rapporter stimulerer også luftfartsselskaberne til at forbedre servicekvalitet.
7. Kommissionen har til hensigt at fremme udarbejdelse og vedtagelse af frivillige engagementer fra de europæiske luftfartsselskabers side (2000 til 2001) navnlig vedrørende:
- **forbedring af servicekvalitet over så bredt et område som muligt**, f.eks. ved at tilbyde den laveste tilgængelige pris, ved at gøre det muligt at opretholde reserverede flyrejsers gyldighed i et vist tidsrum, ved at informere passagererne hurtigt om forsinkelser, ved at opfylde handicappede menneskers behov og ved at gøre det lettere at klage
 - **tilstrækkelig service for forsinkede passagerer**, så generne reduceres mest muligt
 - **enkle klageprocedurer og mekanismer til udenretlig afgørelse af tvister.**

Den vil også fremme frivillige engagementer fra lufthavnenes side med henblik på at fastsætte kvalitetsstandarder for tjenesteydelser og at overveje designstandarder for terminaler.

Disse frivillige koder bør være ambitiøse, inddrage så mange operatører som muligt og inkludere mekanismer til at overvåge, at de overholdes. Kommissionen tilskynder kraftigt alle interesserede parter til at deltage og til at koordinere deres indsats, når luftfartsselskabers og lufthavnenes ansvar overlapper hinanden.

8. Kommissionen har også til hensigt at træffe følgende initiativer:
- sammen med medlemsstaterne og passagerorganisationerne at drøfte, hvorledes **passagerrepræsentationen bedst kan styrkes** (2000)
 - at undersøge markedsvirkningen af **salg og reservation via Internet** og **hvorvidt dette er i overensstemmelse med konkurrencebestemmelserne og adfærdskodeksen for edb-reservationssystemer** (2000)
 - at undersøge **fælles rutenummers virkninger for konkurrencen** i forbindelse med individuel fritagelse **og koordination af billetpriser ved interlining**, når den gennemgår blokfritagelse for interlining (2001)
 - **at vurdere kabineforholdenes betydning for passageres sundhed** ved at oprette en ekspertgruppe til nøje at undersøge den eksisterende forskning og at træffe konklusioner om farer for helbredet (2001).

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET

BESKYTTELSE AF LUFTFARTSPASSAGERER I DEN EUROPÆISKE UNION

1. INDLEDNING

1. Flere og flere af Den Europæiske Unions borgere rejser ad luftvejen i forretningsøjemed og på ferierejse, mange til så lave priser som aldrig før. Der er dog en voksende strøm af klager over servicekvalitet, manglende oplysninger og behandling, når det går galt. Det ser ud til, at lufttransportsektoren ofte ikke opfylder kundernes forventninger, og når dette sker, ved passagererne ikke, hvordan de kan få godtgørelse. Det er ikke nødvendigvis en praktisk løsning at skifte til et andet luftfartsselskab på grund af den manglende konkurrence på nogle ruter og vanskeligheden med at få refusion.
2. Denne utilfredshed giver anledning til betænkeligheder, da passagerer bør kunne nyde godt af Fællesskabets lufttransportpolitik i fuldt omfang. Den tredje pakke i 1992 skabte et indre marked for lufttransport. Siden den 1. april 1997 kan alle luftfartsselskaber frit operere i alle medlemsstater, inklusive cabotage. Dette har øget konkurrencen ganske betydeligt og fået luftfartsselskaber til at udvikle nye strategier for at kunne tilpasse sig nye markeder. Det betyder ikke, at det indre marked er fuldt udviklet. Kommissionen identificerede i sin meddelelse af 1999 om luftfartsindustrien¹, manglerne i den eksisterende regelramme og foreslog initiativer til at fuldende markedsintegrering og fremme EF-luftfartsselskabernes tilpasning.
3. Bortset fra Warszawa-konventionen² af 1929 (ændret i 1999 ved Montreal-konventionen), som først og fremmest beskæftiger sig med luftfartsselskabers erstatningsansvar ved ulykker, tab af bagage og forsinkelser, samt almindelig national lovgivning og EF-lovgivning om forbrugerbeskyttelse^{3,4,5}, er der ikke tidligere blevet gjort meget for at beskytte luftfartspassagerer. Luftfartsselskaberne har selv gennem den internationale lufttransportssammenslutning (IATA - International Air Transport Association) forsøgt at organisere international transport, men deres resolutioner har naturligvis ikke retskraft. Af denne grund, og da voksende national lovgivning og forskellig fortolkning af international lov betød en trussel for det indre marked, besluttede Fællesskabet, at det var nødvendigt at handle på europæisk plan. Det vedtog derfor på grundlag af artikel 80, stk. 2, i traktaten, lovgivning der specifikt beskytter luftfartspassagerernes interesser, om kompensation

¹ "Den Europæiske Luftfartsindustri: fra det indre marked til globale udfordringer" meddelelse fra Kommissionen KOM(1999) 182 endelig udg. af 20.05.1999.

² Konvention angående indførelse af visse ensartede regler om international luftbefordring.

³ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure. EFT L158 af 23.6.1990.

⁴ Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. EFT L95 af 21.04.1993

⁵ Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om vildledende reklame. EFT L250 af 19.09.1984, ændret ved Rådets direktiv nr. 95/55/EF.

for afvisning ved overbooking⁶, om luftfartsselskabers erstatningsansvar over for passagerer ved ulykker⁷ og om edb-reservationssystemer⁸. Kommissionen har også foreslået ændring af lovgivningen om afvisning ved overbooking, bl.a. udvidelse til at omfatte annullering af fly⁹, og agter at foreslå ratificering af Montreal-konventionen om luftfartsselskabers erstatningsansvar og ændring af den eksisterende EF-forordning (se bilag 1).

4. Problemet skyldes tildels, at passagerer ikke er klar over deres lovfæstede rettigheder og således ikke kan insistere på, at de respekteres. Kommissionen har derfor meddelt, at den vil gøre et fremstød for at informere passagererne om de rettigheder, der allerede er skabt ved Fællesskabets lovgivning¹⁰. Det centrale element i denne kampagne er offentliggørelse af et charter om eksisterende rettigheder, som placeres, hvor passagererne kan se det, idet man begynder med lufthavnene og så går videre til rejsebureauers og luftfartsselskabers lokaler¹¹. Dette gøres i nært samarbejde med disse parter, da et sådant samarbejde er afgørende for at indsatsen bliver vellykket. Efter denne indsats agter Kommissionen at vurdere, hvorledes informationskampagnen kan udvides, f.eks. ved at placere charteret på sit netsted "Dialog med borgerne" for at sikre løbende udbredelse af disse oplysninger via Internet. Borgerne har allerede mulighed for at søge råd om deres rettigheder og om at overvinde de praktiske vanskeligheder gennem "Citizens Signpost Service". Et andet aspekt af problemet er vanskelighederne forbundet med at håndhæve EF-lovgivning, for hvilke der ikke nødvendigvis findes tilstrækkelige mekanismer og sanktioner.

2. BEGRUNDELSE FOR YDERLIGERE INDSATS

5. Passagerer og forbrugerorganisationer insisterer dog på, at de eksisterende rettigheder ikke er tilstrækkelige, når det drejer sig om at beskytte passagererne og at sikre, at de nyder godt af Fællesskabets lufransportspolitik i fuldt omfang. Erfaringen viser, at man ikke bare kan regne med, at markedet simpelthen skaber løsningerne. Navnlige er det usandsynligt, at bestemte elementer forbundet med behandling af passagerer nogensinde kan blive et spørgsmål om konkurrence mellem luftfartsselskaberne. Et konkurrencepræget marked er vigtigt, men det kan være nødvendigt at supplere det med specifikke foranstaltninger til at beskytte lufttransportforbrugere i lighed med andre varer og tjenesteydelser.

⁶ Rådets forordning (EØF) nr. 295/91 af 4. februar 1991 om en ordning for kompensation af ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbooking. EFT L36 af 08.02.1999.

⁷ Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykke. EFT L285 af 17.10.1997.

⁸ Rådets forordning (EØF) nr. 2299/89 om en adfærdskodeks for edb-reservationssystemer. EFT L220 af 29.07.1989, ændret ved forordning (EØF) nr. 3089/93 af 29. oktober 1993, EFT L17 af 25.01.1995, og ved forordning (EF) nr. 323/99 af 8. februar 1999, EFT L40 af 13.02.1999.

⁹ Forslag til Rådets forordning (EF) om ændring af forordning (EØF) nr. 295/91 om fælles bestemmelser for afvisning af ruteflypassagerer i tilfælde af overbooking. KOM(1998) 41 endelig udg., 30.01.1998.

¹⁰ Rådet (transportministrene) støttede dette initiativ på sit møde den 8. marts 2000.

¹¹ Forklaret i Kommissionens arbejdsdokument "Air passenger rights in the European Union" SEK(2000)535 af 23.03.2000

6. En passager befinder sig rent faktisk i en svag forhandlingsposition sammenlignet med luftfartsselskabet, når han/hun køber en billet eller derefter foretager flyrejsen. Han eller hun må underkaste sig transportbetingelser og forretningspraksis, som afgøres af luftfartsselskabet (se bilag 1), men er ofte ikke klar over de nøjagtige betingelser og har ikke noget særligt alternativ til at acceptere dem, selvom han/hun er utilfredse. Kundens situation svækkes yderligere derved, at tjenesteydelsen betales, før flyrejsen foretages. Her adskiller transport sig fra mange andre tjenesteydelser, hvor kun en del af prisen betales før tjenesteydelsen leveres, så kunden har et vist forhandlingsvåben, hvis serviceydelsen ikke opfylder forventningerne. Endelig er passagerne i høj grad afhængige af luftfartsselskabets effektivitet og velvilje, hvis noget går galt, f.eks., hvis flyet forsinket eller annulleres, og bagage går tabt eller bliver beskadiget. Han eller hun er formentlig ikke i stand til at foretage andre arrangementer på grund af de finansielle transaktioner, der allerede har fundet sted, vanskeligheden med at finde alternative fly eller at bruge andre former for transport, f.eks. tog eller bil, fordi dette simpelthen ikke er gennemførligt.
7. Fællesskabet bør derfor yderligere styrke passagerens rettigheder, så lufttransportpolitikken fuldt ud fungerer til deres fordel. Dette følger også den ny prioritering, der i Amsterdam-traktaten gives til forbrugerbeskyttelse, idet forbrugeren inden for lufttransport er passagererne¹². Traktaten forpligter også Fællesskabet til at bekæmpe forskelsbehandling på grund af handicap og at tage hensyn til handicappedes behov, når det drejer sig om foranstaltninger forbundet med det indre marked. Kommissionen foreslår i denne meddelelse en generel politik, som ikke blot bygger på fællesskabsret, men også på frivillige engagementer fra luftfartsselskaber og lufthavne med henblik på at øge servicekvalitet, at forbedre passagerinformation og en stærkere repræsentation af passagerernes interesser. Generelt skulle dette kunne give Fællesskabets passagerer samme beskyttelse som den, der findes i De Forenede Stater.
8. Kommissionen er klar over den fare, der ligger i overregulering, hvilket kunne medføre øgede omkostninger, reducere konkurrencemulighederne og vanskeliggøre det samarbejde mellem luftfartsselskaber, der letter internationale rejser. Kommissionen finder det derfor vigtigt at nå frem til den rigtige balance mellem lovgivning og frivillige aftaler for at forbedre servicekvaliteten i overensstemmelse med den betydning, Det Europæiske Råd i Lissabon tillagde en forenkling af det retlige miljø og på at vedtage mere fleksible fremgangsmåder, hvad angår lovgivning. Når Kommissionen træffer beslutning om balancen, må den overveje kvaliteten generelt af den behandling, en passager modtager, når han/hun rejser med fly; det er dette, der bør vurderes, når man ser på passagerernes fordele som følge af EF's lufttransportpolitik. Hvis sektoren påtager sig ambitiøse og effektive forpligtelser med henblik på bedre service kunne dette skabe mulighed for mindre stram lovgivning på nogle områder, og der vil i de kommende måneder blive gjort alt for at fremme luftfartsselskabernes selvregulering før man udarbejder lovgivning, hvilket også er tanken bag Det Europæiske Råds konklusioner.

¹²

I artikel 153 i Amsterdam-traktaten står:

1. For at fremme forbrugernes interesser og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau bidrager Fællesskabet til at beskytte forbrugernes sundhed, sikkerhed og økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse og til at organisere sig for at beskytte deres interesser.
2. Forbrugerbeskyttelseshensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Fællesskabets politikker og -aktiviteter.

9. Bedre beskyttelse af passagerne tvinger også luftfartsselskaberne til at tilbyde bedre service, enten dette opnås ved lovgivning, frivillige aftaler eller sammenlignelige oplysninger om deres præstation. Europæiske luftfartsselskaber tilskyndes i højere grad til at være opmærksom på passagerernes krav, opretholde en høj standard og at undgå al den svigtende service, der skaber frustration. Dette skulle forbedre deres situation på det internationale marked, hvor luftfartsselskaberne konkurrerer på både pris og servicekvalitet. Et fællesskabsinitiativ om passagerbeskyttelse kan derfor forventes at yde et positivt bidrag til EF-luftfartsselskabers konkurrenceevne.
10. Kommissionen erkender, at det også kan være nødvendigt at beskytte passagerer, der anvender andre transportmåder. Den har til hensigt med tiden at undersøge deres rettigheder, navnlig transportkontrakter og -betingelser, og at foreslå eventuelle påkrævede foranstaltninger. Det er dog berettiget at begynde med at styrke luftfartspassagerers rettigheder, da Fællesskabet er nået meget længere, hvad angår oprettelse af et indre marked inden for lufttransport end for passagertransport ad vej og med jernbane. Luftfartspassagerer har under alle omstændigheder problemer, som stort set er forskellige fra andre passagerers problemer, så der er ikke megen fordel ved at finde parallelle løsninger.
11. Kommissionen er også klar over, at hvis transportsystemer skal fungere glat, er dette også afhængigt af en ansvarlig holdning fra passagerernes side. Lige gyldigt hvor effektive de er, kan luftfartsselskaber og andre transportselskaber ikke yde den servicekvalitet, de er i stand til, hvis et mindretal blandt passagererne viser manglende ansvarsfølelse ved, f.eks., ikke at respektere afgangstiderne, ikke at komme til bekræftede flyrejser, hvis de ignorerer sikkerhedsbestemmelserne eller opfører sig dårligt over for personalet eller andre passagerer. Dens forslag til retsakter bør derfor omfatte både passagererne og luftfartsselskabernes forpligtelser.
12. Kommissionen erkender også, at forværringen inden for forsinkelser og lufthavnenes utilstrækkelighed kan være grunde til utilfredshed, samt luftfartsselskabernes præstation. Nogle forsinkelser skyldes usædvanlige, uforudsigelige begivenheder, men det erkendes generelt at lufttrafikstyringsproblemerne fungerer på grænsen af sin kapacitet. Små forstyrrelser på spidsbelastningstidspunkter om sommeren kan få alvorlig betydning for nettets præstation. Kommissionen forelagde i december 1999 en meddelelse om skabelse af et fælles europæisk luftrum¹³ som foreslog både foranstaltninger på kort sigt med henblik på at forbedre situationen og en strategi på mellemlang sigt for at fjerne grænserne for styring af Europas luftrum. Meddelelsen udgør grundlaget for en mere intens dialog med de interesserede parter, og det er hensigten, at man ved årets udgang skal nå frem til en rapport med en handlingsplan. Hvad angår lufthavnene, forsøger Fællesskabet at opretholde eller øge deres kapacitet ved at integrere dem i multimodale transeuropæiske net og ved at skabe en fælles miljøramme¹⁴.

¹³ "Skabelse af et fælles europæisk luftrum" Meddelelse fra Kommissionen KOM(1999) 614 endelig udg. af 01.12.1999.

¹⁴ "Lufttransport og miljø: frem mod en bæredygtig udvikling" meddelelse fra Kommissionen KOM(1999) 640 endelig udg. af 01.12.1999.

3. HØRINGSdokUMENT

13. Kommissionen sendte i januar 2000 et dokument om beskyttelse af luftfartspassagerer¹⁵ til høring. Dokumentet omfattede fire områder:
- kontrakten mellem luftfartsselskabet og passageren¹⁶: transportbetingelser; erstatningsansvar i tilfælde af dødsfald eller skade; forsinkelser, annulleringer og overbookning; tab og beskadigelse af bagage; overførsel af billetter; anvendelse af rejsekuponer i den rigtige rækkefølge; behandling af handicappede. Man nævnte også lufthavnenes ansvar og luftfartsselskabers konkurs
 - luftfartsselskabers forretningspraksis: fælles rutenummer, franchise og underentrepriser; interlining; "frequent flier"- programmer; billetpriser
 - kabineforhold i fly: luftkvalitet og stråling; sædevinkel, "air rage" (lufraseri)
 - information og gennemsigtighed: passagerinformation før og under flyrejsen, inklusive forbrugerrapporter; frivillige servicekodekser, som vedtages af luftfartsselskaberne; klager.
14. Over 60 svar repræsenterede synspunkter fra luftfartsselskaberne, passagererne og forbrugerne, lufthavnene, rejsebureauerne og handicappede¹⁷. Svarene var fyldige og velformulerede og det fremgik - for at udtrykke det ganske kort - at følgende hovedpunkter bør indgå i en EF-politik: usikkerhed vedrørende luftfartsselskabernes transportkontrakter og -betingelser¹⁸; kontraktens eventuelle skævhed til fordel for luftfartsselskaberne; behandling af passagererne ved flyforsinkelse; forskellige former for passagerinformation; behandling af handicappede; klager og godtgørelse.
15. Som det kunne forventes, føler de organisationer, der repræsenterede passagerer og forbrugere, rejsebureauer og handicappede, at der er et stort behov for at styrke passagerernes rettigheder. Repræsentanter for passagererne, forbrugerne og rejsebureauerne understreger, at kontrakter er skæve til fordel for luftfartsselskaberne, en skævhed der kun kan rettes op ved EF-lovgivning. Ud over at anbefale lovgivning om transportkontrakter og -betingelser, opfordrer de også til frivillige kodekser om servicestandarder, som bør vedtages af luftfartsselskaberne, en række kontrakter mellem lufthavne, luftfartsselskaber og andre leverandører af tjenesteydelser, forbrugerrapporter, der sammenligner luftfartsselskabernes præstation, bedre passagerinformation og nye klageprocedurer.
16. Luftfartsselskabernes sammenslutninger foretrækker frivillige engagementer om ændring af deres transportkontrakter og -betingelser i stedet for lovgivning og mener at de er nær ved at opnå dette. EF-lovgivningen kunne standardisere produkter og således nedskære konkurrencen, så europæiske luftfartsselskaber kommer i en uheldig konkurrencemæssig situation og true det verdensomspændende

¹⁵ Luftfartspassagerers rettigheder i Den Europæiske Union. Et høringsdokument om forbrugerbeskyttelse inden for lufttransport.

¹⁶ Se bilag 1 for kort forklaring af luftfartsselskabernes transportkontrakter og -betingelser.

¹⁷ Se bilag 2 for liste over organisationer, der svarede.

¹⁸ Herefter kaldet kontrakter

"tjenesteydelsesnet", da luftfartsselskaberne ikke kan operere under forskellige retlige ordninger uden yderligere omkostninger. De rejser også spørgsmålet om anvendelsesområde, inklusive anvendelse uden for EU. Luftfartsselskabernes og lufthavnenes organisationer er imod lovgivning om passagerers rettigheder i tilfælde af forsinkelser, da dette ofte vil gøre dem ansvarlige for begivenheder, de ikke har kontrol over. Begge går ind for frivillige kodekser om servicestandard, som de allerede arbejder på; de mener, at sådanne kodekser kan vise sig at være løsningen på mange problemer. Kommissionen foretog først en detaljeret analyse af alle svarene og udvalgte så områder, hvor en fællesskabsindsats med henblik på at forbedre forbrugerbeskyttelse var berettiget, og nærværende meddelelse omhandler dette.

4. KONTRAKTER: EF-RET

17. Først må der foretages en afgørende sondring. EF-lovgivning om kontrakter kan tænkes kun at sigte på at skabe sikkerhed for begge parter om deres respektive rettigheder og forpligtelser. Den kan tænkes at kræve, at luftfartsselskaberne klart specificerer det produkt, der tilbydes, og de dermed forbundne betingelser, men ikke at gå længere end som så. Dette giver leverandøren fuld frihed til at anvende sin forretningsmæssige vurdering af det produkt, der leveres. Men lovgivningens formål kan også tænkes at sigte på at beskytte den ene eller den anden parts interesser, så kontrakten bliver mere fordelagtig for den ene af parterne end for den anden. Risikoen er, at lovgivningen reducerer kommerciel frihed og konkurrence, så det er vigtigt at finde den rigtige balance.

Hvorfor er lovgivning nødvendig?

18. Der er stærke argumenter til fordel for EF-lovgivning om transportkontrakter og -betingelser. Det skaber sikkerhed for begge sider - luftfartsselskaber og passagerer - om deres respektive rettigheder og forpligtelser, og det bliver muligt for passagererne at få deres ret, hvis sådanne rettigheder ikke overholdes. Muligheden for retlig håndhævelse er af afgørende betydning, da passagererne uden denne rent faktisk ikke har rettigheder. Disse mål kan ikke nås gennem en aftale med den internationale luftfartssammenslutning (IATA - International Air Transport Association) om at ændre dens henstilling om transportbetingelser. Den er ikke bindende for medlemmerne, så de kan fastsætte andre betingelser, og den gælder ikke for indenlandsk flyvning eller flyvning, der foretages af luftfartsselskaber, der ikke er medlemmer.
19. Luftfartsselskabernes kontrakter har under alle omstændigheder været under drøftelse i mange år uden konkrete resultater. Kommissionen bestilte i 1997 en undersøgelse af IATA's henstillinger om transportbetingelsers overensstemmelse med Fællesskabets direktiv om urimelige vilkår i forbrugerkontrakter; denne foreslog ændringer til henstillingen. Det følgende år kom eksperter fra medlemsstaterne på et møde også til den konklusion, at ændringer var nødvendige. I Det Forenede Kongerige forhandlede Air Transport Users Conseil (rådet for lufttransportbrugere) i mange år med IATA om en revision af transportbetingelserne. I 1999 klagede den til "Office of Fair Trading", som anmodede IATA om at ændre sin henstilling. De to sider er endnu ikke nået til enighed. Forhandlinger med luftfartsselskaberne om at ændre deres transportkontrakter og -betingelser har således endnu ikke ført til afgørende resultater. Der er så mulighed for yderligere klager til de nationale konkurrencemyndigheder eller til nationale domstole, og dermed fare for, at

medlemsstaterne fortolker luftfartsselskabernes kontrakters overensstemmelse med konkurrence- eller forbrugerret på forskellig måde, hvilket vil medføre forskellige ordninger i Fællesskabet.

20. Udarbejdelse af EF-lovgivning giver også anledning til at overveje balancen mellem luftfartsselskaber og passagerer, hvad angår kontrakter om rettigheder og forpligtelser. Luftfartsselskabernes og passagerernes organisationer har forskellige holdninger til denne balance; diskussion og detaljeret analyse er nødvendig for at klargøre, hvilke betingelser, der er uretfærdige, og for at finde frem til passende ændringer, hvor dette er påkrævet. Der bør også foretages høring om den planlagte forordning om minimumsstøtte til passagerer ved flyforsinkelser, idet dette er en af de væsentlige grunde til utilfredshed.
21. Kommissionen går ind for lovgivning om kontrakter, men den er klar over, at der er farer, der må undgås. Retsakter bør begrænses til det, der er nødvendigt for at skabe sikkerhed og for at beskytte passagererne. Retsakter må ikke fratage luftfartsselskaberne deres frihed til innovation eller hindre konkurrence, da dette er i modstrid med den fælles transportpolitik's generelle mål.
22. EF-lovgivning kan muligvis påvirke europæiske luftfartsselskabers konkurrencedygtighed på internationale markeder. Den største del af deres indtægt hidrører fra ruter uden for Fællesskabet, hvor de konkurrerer med luftfartsselskaber fra tredjelande. Kommissionen er klar over, at lovgivning kan påvirke EF-luftfartsselskabers situation på verdensmarkedet, selvom det er vanskeligt at vurdere balancen mellem eventuelle omkostningsforøgelser og fordele, som f.eks. udvidelse af markedet og indtægtsforøgelser, som kan være en følge af en højere servicestandard. Den agter dog at begrænse lovgivningens virkninger ved at begrænse sine forslag til det, der er nødvendigt, for at beskytte passagererne.
23. EF-ret bør heller ikke blokere gavnligt samarbejde mellem luftfartsselskaberne. Selvom internationale luftfartsselskaber konkurrerer med hinanden, samarbejder de også, så en passager på en enkelt billet kan flyve med flere forskellige luftfartsselskaber, uafhængigt af, om det er EF-luftfartsselskaber. Lovgivningen bør ikke gøre sådant samarbejde vanskeligt og berøve offentligheden de muligheder, den har på nuværende tidspunkt.
24. Disse farer kan undgås, hvis EF-lovgivning om kontrakter kun specificerer den nødvendige grundsubstans med henblik på at beskytte passagerernes interesser. Således undgås for stram lovgivning, og det står luftfartsselskaber frit at anvende deres kommercielle dømmekraft på andre områder. Den rette balance findes gennem indgående drøftelser af udkast til forordning med de interesserede parter.

Sikkerhed

25. Et af målene med en lov om kontrakter er at skabe sikkerhed for både luftfartsselskaber og passagerer. En sådan lovgivning skal kræve, at luftfartsselskaberne udarbejder en kontrakt, der klart beskriver den tjenesteydelse, der tilbydes, og de dermed forbundne betingelser, så de ikke har lov til at træffe vigtige beslutninger efter behag eller i henhold til betingelser uden for kontrakten. Den skal specificere de spørgsmål, kontrakten omfatter, en liste, der formentlig kommer til at ligne indholdet i IATA's anbefalede transportbetingelser (se bilag 3); og den pålægger luftfartsselskaberne at informere passagererne om kontrakten og,

hvis dette er muligt, at deponere den hos medlemsstatens overvågende myndighed. For at sikre, at disse betingelser i praksis indgår i kontrakter og at forordningen overholdes, bliver det sandsynligvis nødvendigt at etablere subsidiære krav. Dette er et almindeligt princip i forbrugerrret, og fastsætter automatisk kontraktbetingelser om de spørgsmål, som kontrakten ikke omfatter; disse subsidiære betingelser skal ikke være obligatoriske.

26. Dette betyder ikke, at EF-lovgivning dikterer, hvad de enkelte serviceydelser består af, og betingelserne forbundet hermed. I mange tilfælde står det luftfartsselskaberne frit at udforme deres produkter og at fastsætte betingelser i henhold til deres kommercielle dømmekraft. Det forpligter dem dog til klart i kontrakten at formulere, hvad serviceydelserne består af, og hvilke betingelser der er forbundet hermed. Når lovgivning udformes på denne måde, begrænser den ikke konkurrencen, som det sommetider hævdes. Når der er nødvendigt for at beskytte passagerernes interesser, kan loven dog fastsætte, hvad luftfartsselskaberne bør gøre (i lighed med eksisterende lovgivning om afvisning ved overbooking og erstatningsansvar ved ulykker), og således skabe nye rettigheder for passagererne.

Skabelse af nye rettigheder

27. Det andet mål er at skabe den rigtige balance i kontrakterne mellem luftfartsselskabernes interesser og passagerernes interesser. Disse kontrakter må ikke være uretfærdige, således at de skaber ubalance i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren; dette er det grundlæggende krav i direktiv 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerkontrakter. Passagerorganisationer anbefaler i deres svar til høringsdokumentet forskellige ændringer med henblik på at gøre kontrakter mere gunstige for forbrugerne. Nogle af deres forslag kræver yderligere drøftelse - med luftfartsselskaberne og med passagerorganisationer. Vedrørende andre kan man tage stilling allerede på nuværende tidspunkt.
28. For det første gennemsigtighed, hvad angår afgifter og skatter, der pålægges selve billetprisen. Passagerer bør informeres om flyrejsens samlede omkostninger, når de reserverer billetten, for fuldt ud at forstå prisen. EF-lovgivning bør skabe denne forpligtelse. Da ændringer i afgifter og skatter foretages af myndighederne, bør det dog være muligt for luftfartsselskaberne at overføre forhøjelsen til billetprisen, men på den anden side tillade dem at refundere nedskæringer, hvis de forekommer efter at passageren har reserveret en billet.
29. For det andet muligheden for at øge billetprisen efter at billetten er blevet reserveret, hvilket luftfartsselskaberne generelt forbeholder sig ret til at gøre. Passagerer vælger deres flyrejse og forpligter sig normalt rent økonomisk, når de reserverer en billet. Samtidig påtager luftfartsselskabet sig en forpligtelse over for kunderne. Der er ikke nogen indlysende grund til, at luftfartsselskaberne skal have lov til at forhøje den fastsatte pris. Forøgelse af luftfartsselskabernes omkostning, uafhængigt af om det er noget, de har kontrol over, er en almindelig kommerciel risiko, som må tages i betragtning, når billetprisen fastsættes. En sådan forpligtelse til at respektere den billetpris, man er blevet enig om, påvirker ikke luftfartsselskabernes store frihed til selv at fastsætte billetpriser, som fastsat i forordning 2409/92¹⁹.

¹⁹ Rådets forordning (EØF) nr. 2409/92 af 23. juli 1992 om billetpriser og rater inden for luftfart, EFT L 240 af 24.8.1992.

30. For det tredje fælles rutenummer (code sharing): billetterne bærer koden for det luftfartsselskab, passageren indgår kontrakt med, mens det er et andet luftfartsselskab der flyver strækningen. Passagererorganisationer har betænkeligheder ved den manglende gennemsigtighed vedrørende hvilket luftfartsselskab, der rent faktisk beflyver strækningen. De rejsende kan i sidste ende komme til at flyve med et luftfartsselskab, de ikke har valgt, og som tilbyder en anden serviceydelse. Lovgivning om kontrakter bør gøre det obligatorisk for det kontraherende luftfartsselskab at specificere, hvilket luftfartsselskab, der rent faktisk foretager flyvningen. Dette er også i overensstemmelse med Fællesskabets bestemmelser om edb-reservationssystemer, som kræver, at passagerer skal informeres om identiteten af det luftfartsselskab, der rent faktisk foretager flyvningen, hvadenten billetten er reserveret gennem et rejseselskab eller gennem et luftfartsselskab (på dets kontorer, gennem et bureau, via telefon eller Internettet). Problemet er så et håndhævelsesproblem; det er medlemsstatens ansvar at sikre, at bestemmelserne overholdes (passagererne kan også klage over overtrædelser).
31. Et andet spørgsmål forbundet med fælles rutenummer er, hvilken luftfartsselskabskontrakt er gældende, kontrahentluftfartsselskabet eller det luftfartsselskab, der foretager flyvningen. Det må være klart for passageren, så vedkommende er klar over de præcise betingelser forbundet med billetten. Der er også spørgsmålet om hvilket luftfartsselskab, man skal klage til og den relevante lov og domstol, hvis passageren går rettens vej. Der er generel enighed om, at det kontraherende luftfartsselskabs kontrakt bør være den gældende (dvs. det luftfartsselskab, hvis kode forekommer på billetten) for at gøre sagen klar og ukompliceret. Dette bør afspejles i EF-lovgivning om kontrakter.
32. Kontrakter kan også i højere grad være til fordel for passagerer på andre måder. Der er fremsat forskellige forslag, herunder:
- overførsel af billetter. Luftfartsselskabernes nuværende praksis er at hindre, at en passager overfører sin billet til en anden
 - brug af rejsekuponer i rækkefølge. Passagerer som har købt en billet til en rejse i mange etaper, skal bruge alle billettens kuponer i den rigtige rækkefølge eller risikere, at luftfartsselskabet erklærer billetten for ugyldig. Rejsende kan således ikke udnytte en billig billet, hvor en etape gennemløber en for passageren bekvem lufthavn. Denne praksis kan fortolkes som en legitim måde, hvorpå produkter kan opdeles efter marked eller som urimelig begrænsning af forbrugervalg
 - udnyttelse af både tur- og returkuponerne. Dette kan fortolkes på samme måde som udnyttelse i rækkefølge
 - bekræftelse og genbekræftelse af billetter, selv om de er reserveret og betalt. Dette kan betragtes som en generende pligt for passagererne eller en måde, hvorpå passagerer afholdes fra at foretage flere reservationer, der ikke respekteres.

Hvad angår kompensation for afvisning på grund af overbooking, er det nødvendigt at styrke passagerernes rettigheder; Kommissionen har også til hensigt at tilbagetrække sit forslag om at ændre den eksisterende forordning og i stedet fremsætte et stærkere forslag.

Da fordelene og ulemperne ved lovgivning om disse emner er komplicerede og omdiskuterede, mener Kommissionen, at der er behov for yderligere behandling. Den agter at foretage en fuld høring af de interesserede parter ved udarbejdelse af forslag til retsakter om kontrakter.

Handicappedes rettigheder

33. Der var en kraftig reaktion på høringsdokumentet fra organisationer, der repræsenterede handicappede, med forslag vedrørende både luftfartsselskabernes og lufthavnenes retlige forpligtelser og arbejdsmetoder. Luftfartsselskaber og lufthavne og er forud for andre transportmåder, når det drejer sig om behandling af handicappede, men deres tjenesteydelser varierer i kvalitet. Handicappede må være i stand til at regne med samme behandling for at kunne planlægge deres rejser forud og for at undgå ubehagelige overraskelser, når de rejser.
34. EF-ret kan f.eks. fastsætte forskellige krav uden at pålægge store omkostninger, som omfatter gratis bistand til og fra flyet, særlig bistand i tilfælde af afvisning på grund af overbookning, forsinkelse eller annullering, transport af blindes førerhunde i flyets kabine og fuldt erstatningsansvar for tab eller beskadigelse af kørestole. Passagerer kunne også få lov til at gå om bord på flyet, hvis han eller hun har meddelt et handicap, da billetten blev reserveret og modtaget bekræftelse. Hvad angår luftfartsselskabernes restriktioner om transport af handicappede af sikkerhedsgrunde, må det være Fællesskabets mål at fjerne usikkerhed og sikre ensartethed. Europæiske sikkerhedslovgivere bør arbejde på definitionen af objektive kriterier, som kan danne grundlaget for eventuelle krav. Når Kommissionen udarbejder forslag, tager den hensyn til den omfattende lovgivning, der allerede er i kraft i USA og Canada.

Lovgivningens form

35. EF-ret om kontrakter kunne f.eks. pålægge luftfartsselskaber følgende forpligtelser:
- at udarbejde en kontrakt, der klart beskriver begge parter rettigheder og forpligtelser
 - at specificere de serviceydelser, der leveres, inklusive: billetpris, yderligere afgifter, punktafgifter og skatter, den sum, der i alt skal betales, billetens status, betingelser for refusion, identiteten på det luftfartsselskab, der foretager flyvningen, og at informere passagererne om disse kernelementer, før billetten reserveres
 - at specificere transportbetingelserne (elementerne fastlægges af forordningen) og at informere passagererne om disse betingelser, enten når billetten reserveres eller før flyvningen
 - at specificere forskellige nye rettigheder, inklusive rettigheder for handicappede.

For at sikre fuld beskyttelse af passagererne skal lovgivningen om kontrakter gælde for flyvning til, fra og i Fællesskabet, uafhængig af luftfartsselskabets etableringsstat eller passagerens nationalitet. Anvendelsesområdet bliver derfor ligesom i forordningen om kompensation for afvisning på grund af overbookning, som gælder for alle afgang fra EF-lufthavne. Den skal også gælde for kontrakter, der er indgået via e-handel.

Kommissionen har til hensigt at foreslå lovgivning med henblik på at skabe nye rettigheder for passagerer, ved at fastsætte minimumskrav for lufttransportkontrakter efter høring af de interesserede parter (2001).

36. Denne lovgivning kan harmonisere love om kontrakter i Fællesskabet, men på verdensplan gælder stadig mange forskellige nationale bestemmelser. Dette tvinger luftfartsselskaberne til at arbejde under forskellige ordninger og stiller passagererne over for en lang række forvirrende rettigheder og forpligtelser. Luftfartssektoren har aldrig - i modsætning til skibsfart og nogen grad jernbane - haft internationale kontraktaftaler, undtagen Warszawa-konventionen og Montreal-konventionen. Luftfartsselskaberne har selv gennem IATA forsøgt at standardisere transportkontrakter og -betingelser men resultatet er forbundet med begrænsninger og ulemper. Med forbehold af EF-foranstaltninger er det måske på tide at overveje at harmonisere kontraktordninger på verdensniveau, hvilket organisationen for international civil luftfart (International Civil Aviation Organisation - ICAO) kunne tage sig af. Det Europæiske Fællesskab bør overveje at iværksætte et sådant initiativ på ICAO's forsamling i 2001.

5. FORBEDRING AF SERVICE: FRIVILLIGE AFTALER

37. Lovgivningen kan suppleres med frivillige aftaler eller kodekser om at hæve servicestandarden. Sådanne aftaler kan inspirere en sektor til at hæve sin servicestandard over for kunderne ved at udnytte kapaciteten til at finde frem til deres behov, at tilpasse produkterne og at udarbejde innovative løsninger. Sikring af en bestemt servicestandard hos et luftfartsselskab, der overholder en sådan kodeks, er til fordel for kunderne.
38. Luftfartssammenslutningen (Air Transport Association - ATA) har vedtaget en kodeks om servicekvalitet "Customers First" på De Forenede Staters myndigheders opfordring, og de største luftfartsselskaber har fulgt dette op med detaljerede planer om at gennemføre denne ramme. Luftfartsselskaberne har meddelt deres planer til kongressen og til transportministeriet, som skal overvåge gennemførelsen. Denne vidtomspændende kodeks kan tjene som eksempel, hvis ikke som en nøjagtig model, for kundeservice i andre luftfartsselskabsgrupper. Den indeholder mange interessante nyskabelser, inklusive forpligtelse til på et luftfartsselskabs telefonreserveringssystem at tilbyde den laveste billetpris for de datoer, flyvninger og klasse, kunden anmoder om. En anden er forpligtelsen til at tillade kunder enten at opretholde en telefonreservation uden betaling i 24 timer eller at annullere den, uden at det koster dem noget, i samme tidsrum for at give dem mulighed for at undersøge, om der er lavere billetpriser ved anvendelse af andre kanaler.
39. IATA arbejder for øjeblikket på en global ramme for kundeservice, og det er håbet, at alle medlemsluftfartsselskaber vil anvende denne; den dækker omtrent det samme som ATA's plan. Det er hensigten, at luftfartsselskaberne skal udvikle deres individuelle service og gennemførelsesplaner herfor på dette grundlag. Sammenslutningen af europæiske luftfartsselskaber er også i færd med at forberede en række grundlæggende forpligtelser, hvad angår passagerservice.

40. Kommissionen noterer sig med glæde disse frivillige initiativer, som den betragter som et afgørende supplement til lovgivning. Den håber, at de europæiske luftfartsselskaber, inklusive AEA-medlemmer, charterselskaber, regionale luftfartsselskaber og lavprisselskaber hurtigt vedtager en omfattende aftale. En sådan aftale kan eventuelt som et minimum bygge på disse forpligtelser:

- tilbud om den laveste pris på et luftfartsselskabs reservationssystem for den dato, den flyvning og den klasse, der anmodes om
- opretholdelse af reservationer eller annulleringer uden ekstraafgift i 24 timer
- passagereroplysning om rute, ændring af fly, annulleringsbestemmelser, "frequent flier"-betingelser og type fly (hvis vedkommende anmoder derom)
- hurtig passageroplysning om forsinkelser, annulleringer og omlægning af flyruter
- hensigtsmæssig service for passagerer, når de forsinkes i en lufthavn
- hensigtsmæssig service for passagerer, når de forsinkes om bord på flyet
- indførelse af bedste praksis overalt, når det drejer sig om handicappede, inklusive offentliggørelse af luftfartsselskabernes krav
- bestemmelser til at imødekomme handicappedes behov (f.eks. uddannelse af personalet og tilgængelig information)
- højere beløb forbundet med erstatningsansvar for bagage
- levering af bagage inden for et givet tidsrum
- minimumsbistand til passagerer, hvis bagage er beskadiget eller gået tabt
- lettere klageadgang og sikkerhed for, at der reageres inden for et givet tidsrum.

Den frivillige kodeks bør også omfatte en udenretlig mekanisme til at afgøre tvister mellem luftfartsselskaberne og passagererne (se afsnit X). Hvis luftfartsselskaberne ikke kan blive enige om overbevisende engagementer senest april 2001, har Kommissionen til hensigt at overveje at inkludere nogle af ovennævnte spørgsmål i den planlagte lovgivning om kontrakter.

41. Det internationale lufthavnseråd, Europaafdelingen, arbejder på nuværende tidspunkt på almindelige standarder for lufthavne i hele Europa, som de enkelte lufthavne så må planlægge gennemførelsen af. De kunne tænkes at omfatte:

- den tid, man står i kø, f.eks. ved indcheckning og ved bagageudlevering
- skiltning til vejledning af passagererne
- uddannelse af personale i kundeservice
- sikkerhedsstyring

- rengøring og vedligeholdelse
- reaktion på kundernes klager
- transport og adgang til terminaler.

Kommissionen mener, at sådanne standarder også skal omfatte bistand til handicappede og bistand til passagerer, der forsinkes før indcheckning. Den mener også, at branchen bør overveje designkrav til lufthavne og terminaler så f.eks. følgende aspekter også indgår i kvalitetskriterier for lufthavne: en øvre grænse for transittid, taxitid, den afstand, der må tilbagelægges til fods osv.

42. Med henblik på at udarbejde disse frivillige aftaler planlægger Kommissionen i samarbejde med den europæiske civile luftfartskonference (European Civil Aviation Conference - ECAC) inden for EU-ECAC-dialogen at samle repræsentanter for de forskellige grupper luftfartsselskaber og lufthavne. Den anbefaler deltagelse af organisationer, der repræsenterer passagerer, forbrugere og handicappede og koordinering af arbejdet med henholdsvis luftfartsselskabernes og lufthavnens kodeks, da de deler ansvaret på mange områder, f.eks. indcheckning og bagagehåndtering. Den ønsker også at drøfte ordninger til indberetning og overvågning af resultaterne, da dette er af afgørende betydning for sådanne frivillige aftalers succes og troværdighed. Den vil også undersøge, hvorvidt det er nødvendigt at fastsætte EF-standarder for bestemte tjenesteydelser, f.eks. ground handling og bagageudlevering.

Kommissionen har til hensigt at fremme udarbejdelse og vedtagelse af europæiske luftfartsselskabers og lufthavnens frivillige aftaler med henblik på at hæve servicekvaliteten i så bredt omfang som muligt (2000-20001).

6. FLYFORSINKELSER: EF-LOVGIVNING OG FRIVILLIGE AFTALER

43. Forsinkelser giver anledning til samme ubehag og frustration for passagererne som afvisning på grund af overbookning og annullering. Det er dog kun, når passagerer afvises på grund af overbookning i EF-lufthavne, at de har ret til bistand og kompensation. Forordning 295/91 giver vigtige rettigheder til alle passagerer, som afvises i en EF-lufthavn på grund af overbookning af et rutefly:
- refusion af den relevante del af billetten eller transport med et alternativt fly så hurtigt som muligt. Passageren kan således fortsætte sin rejse
 - økonomisk kompensation afhængig af flyrejsens længde og ankomstforsinkelse ved at tage et alternativt fly
 - minimumsassistance i form af gratis telefonopringninger, måltider og forfriskninger og hotel.
44. Kommissionen foreslog endvidere i 1998 en ændring til denne forordning. Den foreslog både at hæve beløbene for økonomisk kompensation under hensyntagen til de økonomiske ændringer, og at udvide forordningen til at omfatte charterfly, nye former for billettering og passageroplysning om deres rettigheder ved afvisning. Den har også vedtaget et vigtigt ændringsforslag fra Parlamentet for at udvide forordningens anvendelsesområde til at omfatte annullering af fly af kommercielle

grunde. Medlemsstaterne støtter Kommissionens forslag, men Rådets godkendelse er blokeret af ubeslægtede politiske grunde. Når den ændrede forordning er blevet vedtaget, er passagerer der afvises godt beskyttet i modsætning passagerer, der udsættes for forsinkelser.

45. Der foreligger dog en forskel, idet et luftfartsselskab altid har ansvaret for overbookning men ikke for forsinkelser. Bortset fra force majeure, kan forsinkelser skyldes lufthavnen, flyveledelsen og andre leverandører af tjenesteydelser, og også luftfartsselskaberne. Den indlysende løsning er, at luftfartsselskabet bistår og kompenserer passagererne og så kræver omkostningerne fra andre leverandører af tjenesteydelser, når det ikke er luftfartsselskabets skyld. Der er dog to vanskeligheder forbundet med dette på nuværende tidspunkt. For det første kan det være vanskeligt at identificere grunden til en forsinkelse, navnlig når denne skyldes tidligere forsinkelser. For det andet foreligger der ikke en forbundet kæde af kontrakter mellem luftfartsselskaber, lufthavne, lufttrafikstyring og andre leverandører af tjenesteydelser som gør det muligt for at luftfartsselskab at indkræve omkostningerne. Kommissionen accepterer, at det under disse omstændigheder er teknisk umuligt at lovgive om økonomisk kompensation for forsinkelser, men har til hensigt at overveje, hvorledes disse vanskeligheder kan løses.
46. Så er der spørgsmålet om bistand til forsinkede passagerer, så de kan fortsætte deres rejse hurtigst muligt. Det er Kommissionens opfattelse, at det er uacceptabelt for luftfartsselskaberne at lade passagererne være strandet i flere timer, når de har forpligtet sig til at gøre deres bedste for at transportere dem "rimeligt hurtigt" og har accepteret betaling for at gøre dette. Den har derfor til hensigt at foreslå lovgivning, der kræver, at luftfartsselskaberne tilbyder passagerer, der bliver forsinket mere end et par timer i en EF-lufthavn, valget mellem refusion af den relevante del af billetten eller et alternativt fly til destinationen hurtigst muligt. Dette ville være en hjælp for forsinkede passagerer. Endvidere må hverken annullering af et fly eller manglende beflyvning af en del af distancen på grund af forsinkelser anvendes som undskyldning for at annullere hele billetten. Dette bør også omfattes af lovgivning.
47. Minimumsservice til forsinkede passagerer er et lidt andet spørgsmål. Europæiske luftfartsselskaber kan forpligte sig til at bistå forsinkede passagerer i henhold til en frivillig kodeks. Fordelen frem for lovgivning er, at luftfartsselskaberne kan finde frem til de bedste løsninger og konkurrere på service til forsinkede passagerer. Nogle luftfartsselskaber kan tilbyde fuld service; andre, særlig lavprisselskaber, langt mindre. Passagerer kan, forudsat de får tilstrækkelige oplysninger, vælge, hvad der passer bedst til deres behov og til deres pengepung. I nogle tilfælde kan forsinkelser dog forårsage betydelige vanskeligheder for de rejsende, f.eks. hvis de varer over et døgn eller når det drejer sig om små børn eller mennesker med særlige behov. Kommissionen vil overveje, om sådanne tilfælde bør omfattes af lovgivning. Endelig kan passagerer også blive forsinket før indcheckning; det er da lufthavnens ansvar at tage sig af dem, og lufthavnene kan eventuelt inkludere sådan grundlæggende service i deres frivillige kodeks.
48. Endnu to foranstaltninger ville være til stor hjælp for passagererne. Den ene er hurtig oplysning om årsagen til og den forventede varighed af forsinkelser, så snart de forekommer (og lignende oplysninger om overbookning og annullering af fly). Luftfartsselskaberne kan eventuelt inkludere dette i en frivillig kodeks - se af snit 5. Den anden er sammenligning af luftfartsselskabernes præcisionspræstationer, som

Kommissionen agter af foretage i sin planlagte rapport om præcisionsindikatorer - se følgende afsnit.

Så forsinkede passagerer kan fortsætte deres rejse under gode betingelser, har Kommissionen til hensigt at foreslå lovgivning, der giver dem ret til enten refusion af billetten eller et alternativt fly ved første givne lejlighed (2001).

Kommissionen har til hensigt at fremme inkludering af tilstrækkelig service i luftfartsselskabernes frivillige aftaler om at forbedre servicekvalitet så passagerer ulejliges mindst muligt som følge af forsinkelser (2000-2001).

7. FORBRUGERRAPPORTER

49. Hvis passagererne skal kunne træffe gode valg mellem de forskellige luftfartsselskaber, både generelt og på specifikke ruter, har de behov for oplysninger om de forskellige luftfartsselskabers præstation. Dette sætter dem i stand til at foretage velinformerede sammenligninger af præstation og således at vælge det luftfartsselskab, der har den bedste servicepræstation. Hvis disse oplysninger bliver almindelig udbredte tilskynder det også i høj grad luftfartsselskaberne til at konkurrere på servicekvalitet, således at standarden hæves i hele branchen. De Forenede Staters myndigheder har i nogle år offentliggjort månedlige forbrugerrapporter, og resultaterne heraf har stor udbredelse. Disse rapporter sammenligner de 10 største luftfartsselskabers præstation hvad angår præcision²⁰, andel af dårligt håndteret bagage, andel af passagerer, der er afvist på grund af overbookning, og antal klager med grundene hertil. Lufthavnene placeres efter deres præstation under hver enkelt overskrift på en let forståelig måde.
50. Et EF-initiativ om lignende rapporter vil være til fordel for europæiske passagerer. På grundlag af erfaringen i De Forenede Stater kan man formode, at forbrugerne på denne baggrund kan foretage informerede valg, men også, at luftfartsselskaberne kan stimuleres til et højere serviceniveau. Kommissionen har, som meddelt i meddelelsen om et fælles europæiske luftrum, til hensigt at offentliggøre månedlige præcisionsrapporter og agter af foreslå lovgivning for at få de nødvendige oplysninger fra luftfartsselskaberne. Disse rapporter kan eventuelt også omfatte andre aspekter inden for servicekvalitet, f.eks.: den andel af passagererne, der er blevet afvist på grund af overbookning eller annullering af fly af kommercielle grunde; forsinket, mistet eller beskadiget bagage; klager og grundene hertil; og muligvis den andel pladser, der sælges til laveste billetpris. Luftfartsselskaberne opstilles i rækkefølge efter præstation i henhold til de forskellige indikatorer og generelt, hvis muligt. Når Kommissionen har drøftet de nøjagtige indikatorer med de involverede parter, har den til hensigt at foreslå den lovgivning, der er nødvendig for at indhente de statistiske oplysninger. Den er klar over, at luftfartsselskaberne kan anse dette for at være en yderligere byrde, men den mener, at sådanne indikatorer er et almindeligt forvaltningsinstrument og at disse oplysninger bør være nemme for selskaberne at finde frem til.

²⁰ Generelt efter lufthavn, idet ankomst og afgang angives (opdelt efter tidspunkt) på de vigtigste ruter mellem byer.

For at passagererne kan få de oplysninger, de har behov for med henblik på at foretage velunderbyggede valg mellem luftfartsselskaberne har Kommissionen til hensigt at foreslå lovgivning, der kræver, at luftfartsselskaberne skal indsende de nødvendige oplysninger for at Kommissionen kan offentliggøre regelmæssige forbrugerrapporter (2000).

8. KLAGER

51. Passagererne retter deres klager til luftfartsselskaberne, da det er dem, de har kontrakt med; det er så luftfartsselskabernes ansvar at reagere på klagerne og nå til en ordning. Det fremgik af høringsprocessen, at håndteringen af klager giver anledning til utilfredshed og frustration, og passagerernes og rejsebureauernes organisationer går ind for en revision af procedurerne. De europæiske luftfartsselskaber kan eventuelt i henhold til en frivillig kodeks forpligte sig til at anvende enkle, standardiserede procedurer til indgivelse af klager, at skabe effektive systemer til at behandle dem og til at reagere inden for et kort tidsrum. Det vil også være godt, hvis de klart informerer passagererne om hvilket kontor, de bør sende deres klager til, da passagererne ofte ikke ved, hvordan de skal gå frem.
52. Selv med sådanne forbedringer, er der mulighed for at luftfartsselskaberne og passagererne er uenige om, hvordan man skal bilægge tvister, og det er ofte ikke sagen værd for en passager at bringe sagen for retten. Begge sider har interesse i at skabe en mekanisme til udenretlig bilæggelse af tvister f.eks. ved alternativ bilæggelse af tvister. En af mulighederne er, at de nationale myndigheder eller Kommissionen optræder som mægler med henblik på bilæggelse, men dette er en tung og klodset fremgangsmåde. Det ville være en bedre løsning, hvis de europæiske luftfartsselskaber skaber et bilæggelsessystem, som begge sider kan anvende. Dette bør følge principperne i Kommissionens henstilling²¹ om udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet: uafhængighed, åbenhed, princippet om kontradiktion, effektivitet, lovlighed og princippet om repræsentation.
53. Bilæggelse af tvister bliver mere kompliceret og kostbar, når forbrugeren er bosat i en medlemsstat, og luftfartsselskabet er etableret i en anden. Dette kan eventuelt løses ved, at de europæiske luftfartsselskaber opretter en enkelt udenretlig bilæggelsesordning for Fællesskabet som helhed efter høring af passagerernes og forbrugernes interesser. En anden mulighed er at etablere separate, nationale ordninger i hver enkelt medlemsstat og grænseoverskridende klager overføres i så tilfælde via det europæiske retlige netværk for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet²². Kommissionen har til hensigt at drøfte de forskellige muligheder med de involverede parter og at fremme en løsning, der kan accepteres generelt.

²¹ Kommissionens henstilling nr. 98/257/EF af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet. EFT L 115 af 17.4.1998.

²² Council Resolution on a Community wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes, 13th April 2000

Kommissionen har til hensigt at fremme inkludering af en simpel procedure til indgivelse af klager og en mekanisme til udenretlig bilæggelse af tvister i luftfartsselskabernes frivillige aftale med henblik på at forbedre servicekvalitet (2000-2001).

9. REPRÆSENTATION AF PASSAGERERNE

54. Stærk repræsentation af passagerernes interesser findes på nuværende tidspunkt ikke på EF-plan og i de forskellige medlemsstater, hvilket utvivlsomt er en svaghed når det drejer sig om at beskytte deres rettigheder. Hvis der bliver givet klart og fast udtryk for passagerens interesser vil dette afbalancere luftfartsselskabernes og lufthavnenes indflydelse og sikre, at en politik i fuldt omfang er opmærksom på alle parter synspunkter. Dette kan også medvirke til udviklingen af frivillige aftaler fra luftfartsselskabernes og lufthavnenes side om at forbedre tjenesteydelser - de har behov for en effektiv modpart til at give udtryk for krav, til at afgive konstruktiv kritik om forslag og til at støtte løsninger, der er tilfredsstillende for alle parter. Passagerorganisationer med ressourcer kan også medvirke til at overvåge, at sådanne aftaler overholdes, vurdere, hvorvidt luftfartsselskabernes kontrakter er korrekt afbalancerede og, hvis luftfartsselskaber og lufthavne ikke respekterer EF-lov, kan de søge påbud med henblik på at håndhæve overholdelse, når forbrugernes kollektive interesser er involveret²³.
55. Passagerrepræsentation er ujævn på nationalt plan. I nogle medlemsstater findes der specifikke organisationer, som repræsenterer luftfartspassagerer; i andre har forbrugerorganisationer denne rolle. Aktivitetsniveauet og ressourcerne til jobbet varierer betydeligt. Medlemsstaterne må derfor som et første skridt fremme oprettelse eller styrkelse af repræsentative organisationer.
56. Sammenslutningen af repræsentanter for luftfartens brugere i Europa (Air Transport Users Representatives in Europe - FATURE) forsvarer aktivt passagerernes interesser i Fællesskabet som helhed, men har få ressourcer og er afhængig af nationale organisationer, hvad angår politiske analyser og politisk repræsentation. Kommissionen har til hensigt at drøfte, hvorledes repræsentation på EF-plan kan styrkes, inklusive muligheden for økonomisk støtte, med medlemsstaterne og passagerernes og forbrugernes organisationer.

Kommissionen har til hensigt at drøfte, hvorledes repræsentation af passagerernes interesser på EF-niveau kan styrkes, med medlemsstaternes og passagerernes organisationer (2001).

²³ Idet de handler som "godkendte organer/organisationer" i henhold til direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser. EFT L 166 af 11.06.1998

10. ANDRE FORANSTALTNINGER

57. Salg og reserververing via Internettet: Rejsebureauer, luftfartsselskaber og edb-reservationssystemer (CRS) konkurrerer alle for øjeblikket om kunderne ved at etablere netsteder, hvor man kan købe lufttransporttjenesteydelser. Dette giver potentielt forbrugeren stor mulighed for at sammenligne priser og direkte kontrollere deres egne rejseplaner. Luftfartsselskaberne har såvidt stort set udviklet netsteder under deres eget navn for at sælge billetter direkte til offentligheden. Tre grupper store luftfartsselskaber fra henholdsvis USA, Europa og Asien-Stillehavsområdet har dog meddelt, at de har til hensigt at skabe fælles Internet-porte for at sikre en del af on line-markedet.
58. Det er vigtigt at overvåge de store luftfartsselskabers ambitiøse planer og at sikre, at de ikke gør det vanskeligere for de mindre luftfartsselskaber at distribuere deres produkter effektivt eller for forbrugeren at indhente omfattende oplysninger om de tjenesteydelser, der er til rådighed. Den eksisterende EF-kodeks for edb-reservationssystemer kræver, at den oplysning disse systemer leverer gennem de traditionelle rejsebureauer er neutral og omfattende. Efterhånden som Internet-baserede rejsebureauer udvikles har Kommissionen til hensigt at undersøge markedsvirkningerne og overensstemmelsen med både konkurrencebestemmelserne og kodeksen. Den har til hensigt at vurdere, hvorvidt kodeksen i tilstrækkeligt omfang behandler problemer, der eventuelt kan opstå.
59. Konkurrence. Kommissionen har til hensigt at undersøge virkningerne af fælles rutenummer på konkurrencen, navnlig i forbindelse med individuelle undtagelser. I sin gennemgang af blokundtagelser for interlining i 2001 har den til hensigt at overveje tarifsamarbejdets betydning for konkurrencen. Kommissionen vil også undersøge, hvorledes "frequent flyer programme" påvirker konkurrencen, navnlig i forbindelse med sammenlægninger og joint ventures.
60. Mange andre spørgsmål blev rejst under høringsprocessen. Luftfartsselskabers konkurs. Kommissionen ser ikke noget særligt behov for at beskytte forbrugeren imod luftfartsselskabers konkurs i modsætning til andre økonomiske risici, da muligheden for konkurs ikke er særlig stor. Forordning 2407/92 om udstedelse af licenser til EF-luftfartsselskaber²⁴ sikrer økonomisk levedygtighed og der findes allerede forskellige former for beskyttelse. Endvidere drøfter IATA og gruppen bestående af nationale rejsebureauers sammenslutninger i EU oprettelse af en garantifond. Denne skal så betale for refusion af billetter eller alternative fly og finansieres af en beskeden afgift på billetterne. Kommissionen har til hensigt at se, hvorvidt denne plan får tilstrækkelig støtte til at kunne fungere, og hvorvidt den er i overensstemmelse med konkurrencebestemmelserne, før den overvejer yderligere skridt.

²⁴ Rådets forordning (EØF) nr. 2407/92 af 23. juli 1992 om udstedelse af licenser til luftfartsselskaber. EFT L 240 af 24.08.1992.

61. Sikkerhed hos partnere med fælles rutenummer. Det er ganske uacceptabelt, hvis ordningen med fælles rutenummer fører til, at passagererne har et lavere sikkerhedsniveau på fly tilhørende partner-luftfartsselskaber fra tredjelande end på EF-luftfartsselskabers fly. Der opfordres til, at luftfartsselskaber skal kontrollere sikkerheden hos partnere i fælles rutenummer-ordningen, navnlig luftfartsselskaber fra tredjelande. Dette betyder, at ansvaret ikke længere påhviler de lovgivende myndigheder, men luftfartsselskaberne eller, hvis kontrol foretages af myndighederne i Europa, betyder det anvendelse af EF-sikkerhedsbestemmelser uden for EU's territorium. Forordning 2407/92 fastsætter på nuværende tidspunkt, at luftfartsselskaber forud skal have godkendelse til leasing af fly, hvilket på nuværende tidspunkt ikke kan indhentes ved leasing med besætning, medmindre sikkerhedskravene svarer til Fællesskabets sikkerhedskrav. Kommissionen mener, at disse bestemmelser gælder for fælles rutenummer, for koncessioner og for underentrepriser og har til hensigt at minde medlemsstaterne om disse forpligtelser.
62. Forhold i flykabinen. Nogle eksperter har advaret mod virkningerne af lavtryk, sædevinkel og stråling for sundheden og om risikoen for sygdomssmitte. Reaktionen på høringsdokumentet viste bred enighed om, at omfanget og arten af eventuelle problemer først må defineres ved at undersøge den eksisterende forskning og at foretage yderligere forskning, om nødvendigt. Kommissionen har til hensigt at oprette en ekspertgruppe som skal gennemgå den eksisterende forskning og træffe konklusioner om farer for sundheden i samarbejde med de interesserede parter. Den vil også undersøge, om Fællesskabet skal træffe foranstaltninger med henblik på nedbrydende passageradfærd ("air rage"). Kommissionen vil i fuldt omfang tage hensyn til nærhedsprincippet, når den overvejer eventuelle fællesforanstaltninger på ovennævnte områder.

Internettet

Kommissionen har til hensigt at undersøge hvilke markedsvirkninger salg og reservation via Internettet har samt deres overensstemmelse med konkurrencebestemmelserne og kodeks for edb-reservationssystemer.

Konkurrence

Kommissionen har til hensigt at undersøge virkningerne af fælles rutenummerordningen i forbindelse med individuelle fritagelser og hvad angår interlining, har den til hensigt at undersøge betydningen af tarifkoordinering i sin gennemgang af blokfritagelser for interlining (2001).

Forhold i flykabinen

Kommissionen agter at oprette ekspertgrupper til at undersøge den eksisterende forskning om virkningerne af forhold i kabinen og at træffe konklusioner om sundhedsfarer (2001).

Forklarende bemærkninger

1. TRANSPORTKONTRAKT OG -BETINGELSER

Kontrakten er i det store og hele en bindende aftale om at levere og købe en bestemt tjenesteydelse til en bestemt pris i henhold til en række betingelser. IATA har kontraktbestemmelser, der gælder for internationale flyvninger, der foretages af medlemsselskaber. Kontrakter vedrørende indenlandske flyvninger og ikke-medlemmer, f.eks. charterselskaber og lavprisselskaber, kan være anderledes.

IATA's kontraktbestemmelser vedrører det væsentlige ved transaktionen, navnlig definition af tjenesteydelsen, billetprisen og begrænsning af erstatningsansvar. Andre betingelser foreligger i "transportbetingelser", som udgør en del af kontrakten. IATA har ikke vedtaget bindende bestemmelser om transportbetingelser, kun henstillinger (anbefalet praksis 1724). Hvert af medlemsselskaberne har sine egne betingelser, som kan adskille sig fra anbefalet praksis; denne praksis giver under alle omstændigheder luftfartsselskaberne mulighed for selvbestemmelse på forskellige områder. IATA's anbefalede praksis gælder for internationale flyvninger, som foretages af medlemsselskaber i lighed med IATA's kontraktbestemmelser.

Som følge af en klage har "Office of Fair Trading" i Det Forenede Kongerige (OFT) stillet spørgsmålstejn ved, hvorvidt anbefalet praksis 1724 er i overensstemmelse med direktiv 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler og har anmodet IATA om at ændre den anbefalede praksis. Diskussionen mellem de to parter fortsætter.

2. LUFTFARTSSELSKABERS ERSTATNINGSANSVAR I TILFÆLDE AF DØDSFALD, SKADE SAMT TAB ELLER BESKADIGELSE AF BAGAGE.

Warszawa-konventionen, i ændret form, fastsætter erstatningsansvarsgrenser på et lavt niveau. I 1997 vedtog Fællesskabet en forordning som fastsatte ubegrænset erstatningsansvar for dødsfald og skader i henhold til forskellige betingelser (Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker). Sidste år undertegnede en ny international aftale, Montreal-konventionen (Konvention om visse ensartede regler om international luftbefordring); bestemmelserne heri ligner bestemmelserne i EF's forordning, idet de dog også omfatter erstatningsansvar for bagage. Montreal-konventionen skal nu ratificeres og Fællesskabets forordning skal ændres.

Liste over organisationer, der har reageret på høringsdokumentet

Medlemsstater og officielle organisationer

Ministerio de Fomento (Spanien)
Republikken Frankrig
Bundesministerium für Verkehr (Tyskland)
Department of Environment, Transport and Regions (Det Forenede Kongerige)
Department of Public Enterprise (Irland)
Justitsministeriet (Finland)
Den finske forbrugermyndighed
Das Büro für Konsumentenfragen, Bundeskanzleramt (Østrig)
Grækenlands faste repræsentation ved EU
Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (Østrig)
Det Kongelige Samfedsels-departement (Transportministeriet, Norge)
Civil Aviation Authority (Det Forenede Kongerige)

Luftfartsselskaber

International Air Transport Association (IATA)
Association of European Airlines (AEA)
International Air Carriers Association (IACA)
European Regions Airline Association (ERA)
Air Transport Association of America
Arab Air Carriers Association
British Airways
Airtours International
Virgin Atlantic
Go Fly
Britannia Airways
Ryanair
Portugalia Airlines
Cyprus Airways
United Airlines
Braathens

Passager- og forbrugerorganisationer

Sammenslutningen af repræsentanter for luftfartens brugere i Europa (Federation og Air Transport User Representatives in Europe - FATURE)

International Airline Passengers Association (IAPA) (International sammenslutning af luftfartspassagerer)

Kontoret for de europæiske forbrugerorganisationer (European Bureau of Consumers' Unions - BEUC)

Air Transport Users Council (Det Forenede Kongerige)

Comitato Consumatori, Altro Consumo (Italien)

Unione Nazionale Consumatori (Italien)

Comité des Usagers du Transport Aérien (Frankrig)

ANWB (Royal Dutch Touring Club)

Associação Portuguesa a defesa do consumidor (DECO)

Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (Portugal)

Forbrugerrådet (Danmark)

General Consumer Council for Northern Ireland

Rejsebureauer

Sammenslutningen af nationale rejsebureauer og -arrangører i EF ²⁵ (Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU - ECTAA)

Guild of European Business Travel Agents (GEBTA)

Association of British Travel Agents

Lufthavne

Airports Council International, European Region (AACI)

Handicappedes organisationer

Det Europæiske Handicapforum

Disabled Peoples' International, European Region

Den Europæiske Blindeorganisation

European Association for Cochlear Implant Users (Den Europæiske S sammenslutning for mennesker med øresneglsimplantation)

Royal National Institute for the Blind (UK)

Deutscher Blinden-und-Sehbehinderten verband e.V.

De Samvirkende Invalideorganisationer (Danmark)

DPI - Italien

²⁵

Fælles svar

IHD Airport Services

Disabled Persons Transport Advisory Committee (UK)²⁶

Access to the Skies (UK)²

Andre

International Union of Aviation Insurers (Den internationale forening af luftfartsforsikrere)

Worldspan (rejseinformationservice)

European Cockpit Association

Aviation Health Institute (UK)

²⁶

Fælles svar

IATA: ANBEFALET PRAKSIS NR. 1724
ALMINDELIGE TRANSPORTBETINGELSER

(Udgaven af 1998)

Anvendelsesområde:	generelt charterflyvning fælles rutenummer-ordninger lov med forrang transportbetingelsernes forrang i forhold til forskrifterne
Billetter:	gyldighedskriterier for billet gyldighedsperiode kuponrækkefølge og anvendelse luftfartsselskabets navn og adresse
Billetpriser og afgifter:	generelt gældende billetpriser skatter og afgifter valuta
Reservationer:	reservationsbetingelser tidsfrist for udstedelse af billet personlige oplysninger pladser serviceafgift, hvis pladsen ikke benyttes genbekræftelse af reservationer
Indcheckning/boarding:	
Afvisning og begrænsning af transport:	ret til at nægte transport særlig bistand
Bagage:	tilladt bagage (gratis) ekstra bagage genstande, der ikke kan accepteres som bagage ret til at nægte transport ret til at undersøge bagage indchecket bagage deklarering af ekstra værdi og ekstraafgift indsamling og aflevering af indchecket bagage dyr
Fartplaner, forsinkelser, annullering af fly:	fartplaner annullering, omlægning af ruten, forsinkelser osv.
Refusioner:	ufrivillige refusioner frivillige refusioner refusion af mistet billet ret til at afslå refusion valuta tidsfrist for billetrefusion
Opførsel om bord på fly:	generelt elektroniske anordninger aftale om yderligere tjenesteydelser

Administrative formaliteter:

generelt
rejsedokumenter
indrejseforbud
passageransvar hvad angår bøder
tilbageholdelsesomkostninger osv.
toldinspektion
sikkerhedsinspektion

Luftfartsselskaber, der følger efter hinanden

Erstatningsansvar for skader

Tidsfrist for erstatningskrav og anden erstatningsindsats:

indgivelse af erstatningskrav
tidsfrist for anden indsats