

**Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser**

(2002/C 103 E/17)

(EØS-relevant tekst)

KOM(2001) 784 endelig udg. — 2001/0305(COD)

(Forelagt af Kommissionen den 21. december 2001)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, navnlig artikel 80, stk. 2,

under henvisning til forslag fra Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget,

i overensstemmelse med proceduren i traktatens artikel 251, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Handling fra Fællesskabets side, når det drejer sig om lufttransport, bør bl.a. sigte på at sikre et højt beskyttelsesniveau for passagerer, men bør endvidere fuldt ud tage hensyn til forbrugerbeskyttelseskrav.
- (2) Boardingafvisning og aflysning eller lange forsinkelser forårsager alvorlige problemer og besvær for passagererne.
- (3) Fællesskabet bør fastsætte fælles minimumsbeskyttelseskrav med henblik på både at styrke passagerernes rettigheder og at sikre, at luftfartsselskaber opererer under harmoniserede betingelser på et liberaliseret marked.
- (4) Selv om Rådets forordning (EØF) nr. 295/91 af 4. februar 1991 om en ordning for kompensation til rutenflypassagerer, der afvises på grund af overbookning<sup>(1)</sup> skabte grundlæggende beskyttelse for passagererne, er det antal passagerer, der afvises stadig af en uacceptabel størrelsesorden; dette kan bedst nedskæres ved både at kræve, at luftfartsselskaberne opfordrer passagerer til frivilligt at afgive deres reservation mod en form for godtgørelse, og ved at afholde luftfartsselskaberne fra at afvise passagerer mod deres vilje ved hjælp af et krav om at betale kompensation af en størrelsesorden der er afskrækkende.

(5) Passagerer, som nægtes boarding mod deres vilje skal kunne annullere deres rejse med refusion af billetten eller fortsætte den under tilfredsstillende forhold, og der skal sørges tilstrækkeligt for dem, mens de venter på et senere fly.

(6) Frivillige skal også kunne aflyse deres rejser eller fortsætte dem under tilfredsstillende forhold, da de står overfor lignende rejsevanskeligheder, som passagerer, der nægtes boarding.

(7) Problemer og ulemghed for passagererne på grund af aflysning bør også nedsættes, undtagen når aflysning forekommer under usædvanlige omstændigheder, som ikke er luftfartsselskabets eller dets kontraherende agents ansvar. Dette kan bedst opnås ved at kræve, at luftfartsselskaberne skal kontakte passagererne før den planlagte afgangstid og nå til enighed med dem om de betingelser, hvorunder passagererne er villige til frivilligt at opgive deres reservationer.

(8) Passagerer fra aflyste fly, som ikke ønsker at opgive deres reservationer, skal enten kunne få refunderet deres billet eller kunne fortsætte deres rejse under tilfredsstillende forhold, og der skal sørges tilstrækkeligt for dem, hvis de venter på et senere fly.

(9) På lignende måde bør passagerer kunne aflyse deres rejse eller fortsætte under tilfredsstillende forhold, hvis deres fly er forsinket i et specificeret tidsrum.

(10) Da der ikke længere skelnes skarpt mellem rutenflyvning og charterflyvning, gælder beskyttelse både for passagerer på rutenflyvning og på charterflyvning inklusive flyvning, der indgår i pakkerejser, feriepakker og andre pakketure.

(11) Da rejsearrangører almindeligvis har ansvaret for kommercielle beslutninger vedrørende pakkerejser, ferier og ture, bør de have ansvaret for kompensation og bistand til passagerer, der tager fly i forbindelse med pakkerejser, feriepakker og andre pakketure, ved boardingafvisning, aflysning eller lang forsinkelse.

(12) Da papirløse billetter er ved at blive almindelige, bør denne forordning dække alle former for billettering for at sikre omfattende passagerbeskyttelse.

<sup>(1)</sup> EFT L 36 af 8.2.1991, s. 5.

(13) Passagerer bør informeres om alle deres rettigheder ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, så de er i stand til reelt at udøve deres rettigheder.

(14) Medlemsstaterne bør fastsætte bestemmelser om sanktioner, der gælder for overtrædelser af bestemmelserne i denne forordning, og sikre at de gennemføres. Disse sanktioner skal være effektive, stå i forhold til overtrædelser og være afskrækkende.

(15) Forordning (EØF) nr. 295/91 bør derfor ophæves —

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

#### Artikel 1

##### Formål

Denne forordning fastsætter minimumsrettigheder for luftfartspassagerer ved:

- a) boardingafvisning
- b) flyaflysning, undtagen når dette skyldes omstændigheder, der ikke er luftfartsselskabets eller dets agents ansvar
- c) flyet er forsinket et bestemt tidsrum.

#### Artikel 2

##### Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- a) »luftfartsselskab«: et lufttransportsselskab med en gyldig licens;
- b) »EF-luftfartsselskab«: et luftfartsselskab med en gyldig licens, der er udstedt af en medlemsstat i overensstemmelse med bestemmelserne i Rådets forordning (EØF) nr. 2407/92 <sup>(1)</sup>;
- c) »rejsearrangør«: en rejsearrangør eller formidler som anført i artikel 2, stk. 2 og 3 i Rådets direktiv 90/314/EØF <sup>(2)</sup>, dog ikke luftfartsselskaber;

<sup>(1)</sup> EFT L 240 af 24.8.1992, s. 8.

<sup>(2)</sup> EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

d) »pakkerejse«: de tjenesteydelser, der defineres i artikel 2, stk. 1, i Rådets direktiv 90/314/EØF;

e) »billet«: et gyldigt dokument, der giver ret til transport eller det tilsvarende i papirløs form, inklusive elektronisk form, som er udstedt eller autoriseret af luftfartsselskabet eller dets autoriserede agent;

f) »bekræftet reservation«: passageren har en billet eller et andet bevis, hvoraf fremgår, at reservationen er blevet registreret og bekræftet af luftfartsselskabet eller rejsearrangøren;

g) »fælles rutenummer«: en situation, hvori en passager har en kontrakt med og bekræftet reservation hos et luftfartsselskab (det sælgende luftfartsselskab), men transporteres af et andet (det transporterende luftfartsselskab);

h) »endeligt bestemmelsessted«: det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningskranken eller, ved flere på hinanden følgende flyvninger, bestemmelsesstedet for den sidste flyvning.

#### Artikel 3

##### Anvendelsesområde

1. Denne forordning gælder for passagerer ved afrejse fra en lufthavn, der er beliggende på territoriet i en medlemsstat, for hvilken traktaten gælder, og for passagerer, der har en kontrakt med et EF-luftfartsselskab eller med en rejsearrangør om en pakkerejse, der er udbudt til salg i Fællesskabets territorium, og afrejser fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland til en lufthavn, der er beliggende på territoriet i en medlemsstat, for hvilken traktaten gælder, medmindre vedkommende nyder godt af tilsvarende kompensation og bistand i det pågældende tredjeland, når vedkommende:

- a) har en bekræftet reservation på et fly og er til stede med henblik på indcheckning, enten som foreskrevet og på det tidspunkt, der forud og skriftligt er angivet af luftfartsselskabet, rejsearrangøren eller et autoriseret rejsebureau, eller, hvis der ikke er angivet noget tidspunkt, senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid, eller
- b) af et luftfartsselskab eller en rejsearrangør er blevet overført fra det fly, på hvilket vedkommende har en bekræftet reservation, til et andet fly, uafhængigt af grunden.

2. Forordningen gælder ikke for en passager, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden. Passagerer med billetter, der er udstedt i henhold til et luftfartsselskabs eller rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program er dog omfattet af denne forordning.

3. Denne forordning gælder for et luftfartsselskab eller en rejsearrangør, med hvilken en passager, som omtalt i stk. 1 og i stk. 2, andet afsnit, har en kontrakt. Rejsearrangøren eller, i tilfælde af fælles rutenummer, det sælgende luftfartsselskab, skal træffe alle de arrangementer, der er nødvendige for at sikre gennemførelse af bestemmelserne i denne forordning med det transporterende luftfartsselskab.

4. Bestemmelserne i denne forordning påvirker ikke passagerrettigheder i henhold til direktiv 90/314/EØF.

#### Artikel 4

##### Bestemmelser, der fastlægges af luftfartsselskabet eller rejsearrangøren

Luftfartsselskabet eller rejsearrangøren skal i overensstemmelse med denne forordning fastsætte de bestemmelser, der følges, når passagerer afvises, inklusive prioriteter for boarding af passagerer, og bestemmelserne skal stilles til rådighed for offentligheden. Bestemmelserne skal indgå i luftfartsselskabets eller rejsearrangørens kontrakt eller transportbetingelser.

#### Artikel 5

##### Forpligtelser over for passagerer ved boardingafvisning

1. Når et luftfartsselskab eller en rejsearrangør regner med at skulle nægte boarding skal luftfartsselskabet eller rejsearrangøren først identificere eventuelle passagerer, der stadig venter på indcheckning til den pågældende flyvning, når der lukkes for indcheckning, og derefter opfordre til, at passagerer frivilligt opgiver deres bekræftede reservation til gengæld for goder, idet betingelserne aftales mellem den pågældende passager og luftfartsselskabet eller rejsearrangøren.

2. Frivillige modtager bistand i overensstemmelse med artikel 8, idet en sådan bistand kommer oveni de i stk. 1 nævnte goder, hvis der ikke melder sig et tilstrækkeligt antal frivillige til, at de resterende passagerer med bekræftede reservationer kan få plads på flyet, kan luftfartsselskabet eller rejsearrangøren afvise passagerer mod disses vilje i overensstemmelse med de bestemmelser, der er fastlagt af luftfartsselskabet eller rejsearrangøren, som nævnt i artikel 4.

3. Hvis passagerer afvises, skal luftfartsselskabet eller rejseoperatøren øjeblikkeligt kompensere dem i overensstemmelse med artikel 7 og bistå dem i overensstemmelse med artikel 8 og 9.

4. Hvis et luftfartsselskab eller en rejsearrangør placerer en passager i en højere klasse end den, billetten var købt til, kan luftfartsselskabet eller rejsearrangøren ikke forlange supplement eller betaling.

5. Hvis luftfartsselskabet eller rejsearrangøren placerer en passager i en lavere klasse end den, billetten var købt til, skal den refundere prisforskellen mellem passagerens billet og den billigste, offentliggjorte billetpris, der findes for den klasse, hvori passageren placeres for den del af rejsen.

#### Artikel 6

##### Boarding af handicappede passagerer og andre passagerer med særlige behov

Et luftfartsselskab eller en rejsearrangør kan ikke afvise en handicappet passager og en ledsager til denne passager eller en passager, hvis mobilitet i øvrigt er nedsat, eller et uledsaget barn.

#### Artikel 7

##### Kompensationsret

1. Ved boardingafvisning modtager passageren kompensation som følger:

- a) 750 EUR for flyvninger på under 3 500 km
- b) 1 500 EUR for flyvninger på 3 500 km eller derover.

Ved fastsættelse af den relevante distance er grundlaget det sidste bestemmelsessted, hvor boardingafvisning forsinker passagerens ankomst efter det planmæssige ankomsttidspunkt.

2. Hvis en passager i henhold til artikel 8 accepterer omlægning af ruten til vedkommendes endelige bestemmelsessted på et alternativt fly, og hvis ankomsttiden ikke overstiger den planlagte ankomsttid på den oprindeligt reserverede flyvning med to timer for flyvninger på under 3 500 km og med fire timer på flyvninger på 3 500 km eller derover, kan luftfartsselskabet nedsætte den i stk. 1 nævnte kompensation med 50 %.

3. Det i stk. 1 nævnte kompensationsbeløb udbetales kontant eller, med passagerens skriftlige billigelse, med bankanvisning, bankcheck, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.

4. De i stk. 1 og 2 nævnte afstande måles efter storcirkelmetoden (ortodromisk rute).

#### Artikel 8

##### Ret til bistand

1. Ved boardingafvisning tilbydes passageren valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris under de betingelser, den blev betalt under, for den del eller de dele af rejsen, der ikke blev foretaget og den del eller de dele, der allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan med en returflyvning til vedkommendes første afgangssted så hurtigt som muligt
- b) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted så hurtigt som muligt

c) omlægning af ruten under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg.

Passageren tilbydes også gratis en telefonopringning og/eller telex eller fax og/eller e-mail til vedkommendes endelige bestemmelsessted.

2. I tilfælde, hvor en by eller et byområde betjenes af flere lufthavne, og et luftfartsselskab eller rejsearrangør tilbyder en passager et fly til en alternativ lufthavn end den, reservationen gælder for, betaler luftfartsselskabet eller rejsearrangøren omkostningerne ved at rejse fra den alternative lufthavn enten til den lufthavn, reservationen blev foretaget til eller til en anden nærliggende destination efter aftale med passageren.

#### Artikel 9

##### Ret til omsorg mens senere fly afventes

Ved boardingafvisning tilbydes passageren gratis:

- a) måltider og forfriskninger som står i rimeligt forhold til ventetiden
- b) hotel, hvis overnatning en eller flere nætter, eller yderligere ophold bliver nødvendigt.

#### Artikel 10

##### Aflysning

1. Hvis fly aflyses, gælder følgende bestemmelser, undtagen hvis luftfartsselskabet eller rejseoperatøren kan bevise, at det udelukkende skyldtes usædvanlige omstændigheder, som overstiger luftfartsselskabets eller dets kontraherende agents ansvar.

2. Hvis et luftfartsselskab eller en rejsearrangør før den planlagte afgangstid aflyser eller med rimelighed forventer at aflyse et fly, skal vedkommende gøre alt, hvad vedkommende kan, for at kontakte de pågældende passagerer og nå til enighed med dem om de betingelser, hvorunder de accepterer at afgive deres bekræftede reservationer. Passagererne skal mindst tilbydes valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris under de betingelser, den blev betalt under, for den del eller de dele af rejsen, der ikke blev foretaget og den del eller de dele, der allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan med en returflyvning til vedkommendes første afgangssted så hurtigt som muligt

b) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted så hurtigt som muligt

c) omlægning af ruten under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg.

3. De passagerer, som et luftfartsselskab eller en rejsearrangør ikke kan nå frem til en ordning med i henhold til stk. 2, og som er til stede med henblik på indcheckning i overensstemmelse med artikel 3, stk. 1, tilbydes den kompensation og den bistand, der tilbydes ved boardingafvisning, som specificeret i artikel 7, 8 og 9.

#### Artikel 11

##### Forsinkelser

1. Når et luftfartsselskab eller en rejsearrangør med rimelighed forventer, at et fly bliver forsinket ud over den planlagte afgang med to timer eller derover for flyvninger under 3 500 km eller fire timer og derover for flyvninger på 3 500 km eller derover tilbydes passagererne den omsorg, der tilbydes ved boardingafvisning, som specificeret i artikel 8.

Omsorg skal under alle omstændigheder tilbydes senest to timer efter den planlagte afgang på flyvninger på under 3 500 km og senest fire timer efter den planlagte afgang for flyvninger på departure of the flight in the case of flights of 3 500 km eller derover.

2. Når et luftfartsselskab eller en rejsearrangør med rimelighed forventer, at et fly forsinkes over to timer eller derover ud over den planlagte afgangstid, skal de straks tilbyde den omsorg, der tilbydes ved boardingafvisning, som specificeret i artikel 9, til en handicappet passager og enhver ledsager, til en passager hvis mobilitet i øvrigt er nedsat, til et uledsaget barn samt enhver anden bistand, som med rimelighed er påkrævet for at imødekomme sådanne passagerers særlige behov.

#### Artikel 12

##### Yderligere kompensation

Denne forordning indskrænker på ingen måde en passagers senere henvendelse med henblik på yderligere kompensation til de domstole, der har jurisdiktion.

#### Artikel 13

##### Kompensation fra tredjepart

Når et luftfartsselskab eller en rejsearrangør udbetaler kompensation eller opfylder de andre forpligtelser i henhold til denne forordning må bestemmelserne i denne forordning ikke fortolkes således, at de begrænser luftfartsselskabet eller rejseoperatørens ret til at søge kompensation fra tredje part i overensstemmelse med gældende lov.

*Artikel 14***Forpligtelse til at informere passagererne om deres rettigheder**

1. Den juridiske person, der har ansvaret for indcheckning af passagerer, sikrer, at en klart læselig besked med følgende tekst er opsat i indcheckningsområdet, således at den er umiddelbart synlig for passagererne: »Hvis De nægtes boarding eller hvis Deres fly aflyses eller forsinkes mindst to timer, kan De henvende Dem ved indcheckningsskranken eller boardingudgangen, for at få et eksemplar af bestemmelserne om Deres rettigheder, navnlig vedrørende kompensation og bistand«.

2. Et luftfartsselskab eller en rejsearrangør, som nægter boarding eller som aflyser et fly skal give hver enkelt passager, der lider derunder, en skriftlig meddelelse, som indeholder bestemmelserne om kompensation og bistand, som er i overensstemmelse med bestemmelserne i denne forordning. De skal også give hver enkelt af de passagerer, der påvirkes af en forsinkelse på mindst to timer, en tilsvarende meddelelse.

*Artikel 15***Ansvarsbegrænsning**

Forpligtelser overfor passagerer i henhold til denne forordning må ikke begrænses eller ophæves ved bl.a. en undtagelse eller restriktiv klausul i transportkontrakten.

*Artikel 16***Sanktioner**

Medlemsstaterne fastlægger bestemmelserne om de sanktioner, der gælder for overtrædelser af denne forordning og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i forhold til overtrædelserne og være afskrækkende. Medlemsstaterne meddeler disse bestemmelser til Kommissionen senest den (dato) og meddeler øjeblikkeligt eventuelle senere ændringer dertil.

*Artikel 17***Håndhævelse**

Medlemsstaterne udpeger det organ, der har ansvaret for håndhævelse af denne forordning og udpegelsen offentliggøres. Organet har ansvaret for håndhævelse af forordningen for luft-

havne beliggende på medlemsstatens (for hvilken traktaten gælder?) territorium og flyvninger fra et tredjeland til en lufthavn på dette territorium. Det har bl.a. ansvaret for undersøgelse af klager om overholdelse af denne forordning og for at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes.

*Artikel 18***Gibraltar**

Anvendelsen af denne forordning på Gibraltar lufthavn påvirker på ingen måde Kongeriget Spaniens og Det Forenede Kongeriges retlige holdning vedrørende uenigheden om suveræniteten over det territorium, hvor lufthavnen er beliggende. Anvendelsen af denne forordnings bestemmelser på Gibraltar lufthavn suspenderes, til ordningerne i den fælles erklæring, som er fremsat af Kongeriget Spaniens og Det Forenede Kongeriges udenrigsministre er bragt i anvendelse. Spaniens og Det Forenede Kongeriges regeringer informerer Rådet om denne dato.

*Artikel 19***Rapport**

Kommissionen aflægger senest den 1. januar 2008 rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om, hvorledes denne forordning fungerer samt resultaterne heraf, navnlig forekomsten af boardingafvisning og aflysning af flyvninger.

Rapporten ledsages af forslag til retsakter, om nødvendigt.

*Artikel 20***Ophævelse**

Forordning (EØF) nr. 295/91 ophæves.

*Artikel 21***Ikrafttrædelse**

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen for offentliggørelse i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

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