

Modtaget via elektronisk post. Der tages forbehold for evt. fejl

Europaudvalget (2. samling)
(Alm. del - bilag 409)
transportministerråd
(Offentligt)

Medlemmerne af Folketingets Europaudvalg
og deres stedfortrædere

Bilag	Journalnummer	Kontor	
1	400.C.2-0	EU-sekr.	4. marts 2002

Til underretning for Folketingets Europaudvalg vedlægges Trafikministeriets supplerende grundnotat om Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, KOM(2001) 784 endelig.

Dato : 27. februar 2002
J.nr.
Sagsbeh. : 222-112
Org. enhed : TS
 : 2. Kontor

Supplerende grundnotat vedrørende Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, KOM(2001) 784 endelig

Der henvises til det tidligere fremsendte grundnotat af 1. februar 2002.

Kommissionens forslag har været sendt i høring hos følgende organisationer og virksomheder:

AOPA Danmark, Danmarks Rejsebureau Forening, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark, Erhvervsflyvningens Sammenslutning, Erhvervenes Transportudvalg, Forbrugerrådet, De Samvirkende Invalideorganisationer, Dansam, Cimber Air A/S, Danish Air Transport, Premiair A/S, SAS, Maersk Air A/S, Sterling European Kommanditaktieselskab, Sun-Air of Scandinavia A/S, Aalborg Lufthavn, Billund Lufthavn og Københavns Lufthavne A/S.

Af høringssvarene fra disse fremgår følgende:

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) mener, at forordningsforslaget, idet det også omfatter charterflyvning og rejsearrangører, på en forstyrrende og urimelig måde griber ind i de regler, der gælder i henhold til lov om pakkerejser af 1993 (der implementerer Rådets direktiv om pakkerejser af 1990). DRF finder det vanskeligt at forstå filosofien bag dette. Der bør tages afgørende hensyn til den eksisterende pakkerejselov givning og de strenge krav, der allerede stilles til arrangørerne, idet en yderligere eller anden regulering for disse vil være uhensigtsmæssig, forvirrende og formentlig urimeligt fordyrende.

DRF tager afstand fra de foreslåede kompensationsbeløb, som man karakteriserer som eksorbitante, og som vil virke destruktivt på hele sektorens prissætning. De store kompensationer, som flypassagerer kan forvente, vil være urimeligt favoriserende af disse kunder fremfor passagerer, der vælger andre transportmidler. På den anden side vil prisniveauet for flyrejser (såvel flybilletter som flypakkerejser) stige meget mere end for andre rejser. De foreslåede kompensationsbeløb står ikke i rimeligt forhold til billet- eller rejseprisen eller til det reelle tab, kunden lider. Kompensationen, der udløses ved bare to timers forsinkelse ved aflysninger, forekommer således ifølge DRF mere at være en straffeekspedition mod den del af rejsebranchen, der benytter flytransport, end en reel dækning af et tab, som forbrugeren har lidt.

DRF mener, at det vil være nærmest umuligt altid reelt at klarlægge, hvorvidt en aflysning og den dermed forbundne forsinkelse har sin grund i forhold, som operatøren i sidste ende har ansvar for.

En charterarrangør overbooker ifølge DRF næppe sine pakkerejsekunder, og man bør derfor ikke kræve, at sådanne kunder skal omfattes af en ordning med frivillig opgivelse af deres pladser. Dette vil uvægerligt føre til uheldige og urimelige følgevirkninger for arrangørens samlede rejsearrangement og planlægning.

Pakkerejser bør heller ikke omfattes af forordningens krav om individuelle forhandlinger med kunden i forbindelse med aflysninger nogen tid før afgang, da dette er reguleret af pakkerejseloven.

DRF mener, at ændringer i tidstabellerne, der ikke kun har ubetydelig indflydelse på rejsen, skal indgå på samme måde som aflysninger før afrejsen, men eventuelt kan afhjælpes ved hurtigt tilbud om alternativ rejseplan. Forslagets artikel 10 og 11 om henholdsvis aflysninger og forsinkelser bør i øvrigt ikke anvendes ved pakkerejser, da der findes anden regulering heraf.

Man påpeger, at ikke alle forsinkelser er uforskyldte for transportøren, men godt kan skyldes tekniske mangler, som kan lastes flyselskabet. I øvrigt savner DRF en forpligtelse for luftfartsselskabet til at tilbyde kunden en vis assistance, selv om det ikke direkte kan lastes for årsagen til forsinkelser og aflysninger.

DRF mener, at rejsende med mindre børn ikke skal kunne afvises pga. overbooking, jf. forslagets artikel 6.

Foreningen af Rejsearrangører i Danmark påpeger, at for rejser med charterfly og for ruteflybaserede pakkerejser har såvel afvisnings- som aflysningsproblematikken ikke nær samme aktualitet som for individuelle rejser med rutefly. Lovgivningen bør derfor ikke baseres herpå.

Generelt påpeger Foreningen, at rejsearrangørers virke i vidt omfang er reguleret i lov om pakkerejser, som i det store og hele har fungeret tilfredsstillende, og at dette regelsæt snarere end den foreslåede forordning bør regulere branchen.

Man mener specielt ikke, at forslagets artikel 8.1 om ret til bistand ved afvisning og artikel 11 om forsinkelser bør omfatte rejsearrangører. Der er i Rejse-Ankenævnet en relativt fast praksis for kompensation af forsinkelser, som forekommer rimelig og ikke behøver ændres.

Erhvervenes Transportudvalg (ETU) hilser Kommissionens forslag velkommen og ser det som en klar og nødvendig forbedring af luftfartspassagerernes rettigheder. ETU finder den nye fremgangsmåde, hvad angår boardingafvisning, og de tilføjelser, der er lavet i forhold til 1998-forslaget, vigtige.

Tidligere erfaringer har vist, at der kan spekuleres i overbooking eller aflysning af kommercielle årsager. ETU noterer med tilfredshed, at Kommissionen vil fastsætte en kompensationsstørrelse, som ikke vil gøre dette rentabelt, men som dog både vil sikre passagererne en rimelig kompensation og samtidig ikke vil udelukke en driftsmæssig fleksibilitet for luftfartsselskaberne.

Man noterer ligeledes med tilfredshed, at det sælgende luftfartsselskab, i tilfælde af fælles rutenummer, skal træffe alle nødvendige arrangementer for at sikre gennemførelsen af bestemmelserne i forordningen med det transporterende luftfartsselskab, jf. artikel 3.3.

Forbrugerrådet er af den opfattelse, at den gældende forordning fra 1991 længe har trængt til at blive revideret pga. utidssvarende størrelse af kompensationen, manglende alternative løsningsmodeller og fravær af regler om kompensation ved aflysning eller lange forsinkelser. Man er enig med Kommissionen i bedømmelsen af, at luftfartsselskaberne alt for let kunne beregne de kommercielle fordele ved at overbooke mod de reelle omkostninger for passagererne, og at reglerne derfor ikke havde tilstrækkelig præventiv virkning. Det er vigtigt at have for øje, at det grundlæggende mål er, at denied boarding skal være undtagelsen og ikke foretages systematisk.

Forbrugerrådet finder, at det er et betydeligt fremskridt, at kompensation for aflysninger og lange forsinkelser nu vil blive dækket, ligesom man hilser det velkommen, at også charterfly bliver omfattet af forordningen.

De Samvirkende Invalideorganisationer (DSI) finder forslagets artikel 6 vedrørende beskyttelse af handicappede og andre passagerer med særlige behov for at undgå boardingafvisning god, idet man forudsætter, at bestemmelsen omfatter alle handicappede.

DSI ønsker tilføjet en bestemmelse vedrørende sikring af nødvendig personlig assistance samt mulighed for brug af hvileplads og lign. til handicappede passagerer i forbindelse med aflysninger og forsinkelser.

Cimber Air mener, at de fremsatte forslag med hensyn til såvel den økonomiske byrdes omfang i direkte kompensationsbeløb som den indirekte påvirkning i form af generel øgning af driftsomkostningerne slet ikke vil stå mål med hverken problemets karakter eller omfang, hvad angår forholdene på danske ruter. Forslagene vil heller ikke være rimelige i henseende til ligestilling mellem forhold gældende for flyope ratører, der opererer internationalt via store rutenetværk betjent med store fly, og regionale lokalruter betjent med mindre fly.

Selskabet har i lighed med den europæiske sammenslutning af regionaloperatører tilsluttet sig den frivillige aftale om passagerservicestandarder, der blev vedtaget sidste år, og anser disse for at være dækkende i forhold til behov og praksis på danske ruter.

Cimber Air oplyser, at selskabet som dansk regionaloperatør med mellemstore fly anvender overbooking som kommercielt styringsværktøj med stor varsomhed, og at denne praksis ikke giver anledning til problemer endsige kundekritik. Overbooking er til fordel for såvel operatører som kunder, hvis den styres stramt, hvilket selskabet mener er lykkedes på danske ruter.

Aflysninger af fly af kommercielle årsager ligger ifølge Cimber Air ikke for at anvende som instrument på danske ruter. Hvad angår bistand ved aflysninger og lange forsinkelser skønnes der ikke at være problemer på danske ruter, der kan berettige meget rigoristiske og omkostningstunge regelsæt. Den gængse praksis er at sikre kunderne ved større uregelmæssigheder, idet der udøves et fleksibelt skøn i forhold til situationen og den enkelte passagers behov.

SAS støtter Kommissionens ambition om at forbedre passagerernes rettigheder i tilfælde af boardingafvisning mv. Men forslaget rammer skævt, bl.a. fordi en række afgørende faktorer – fx hvornår en aflysning er selskabets ansvar – ikke er defineret tilstrækkeligt præcist og derfor giver anledning til fortolkningstvivil. Desuden er de foreslåede kompensationsbeløb så høje, at de underminerer at opfordre til indgåelse af frivillige aftaler mellem selskabet og en afvist passager.

Konsekvenserne vil efter SAS' opfattelse være høje ekstraomkostninger for luftfartsselskaberne, højere billetpriser og risiko for mindre fleksibilitet i produktudbuddet. Selskaberne videreudvikler og forbedrer til stadighed deres systemer til formindskelse af omfanget af boardingafvisninger, og det er allerede med de nuværende regler dyrt for selskaberne at afvise passagerer. Der er med de nuværende billetsystemer et stort antal passagerer, som ikke møder frem til afgang, hvilket af økonomiske grunde tilsiger en vis overbookning.

Man gør opmærksom på, at SAS ligesom flere andre europæiske luftfartsselskaber har underskrevet en frivillig aftale om passagerservice, som blev udarbejdet sidste år i samarbejde med bl.a. Kommissionen. En del af de foreslåede bestemmelser er derfor overflødige. I øvrigt oplyser SAS, at man kun modtager meget få klager fra passagerer, som afvises.

Hvad specielt angår princippet om at finde passagerer, der frivilligt vil afgive deres reservation mod en på stedet forhandlet compensation, mener SAS, at det vil være urealistisk at finde sådanne passagerer, hvis det garanterede kompensationsniveau sættes så højt som i forslaget. Sammenligningen med USA er ifølge SAS ikke retvisende, idet den garanterede compensation i USA er meget lavere, end den ifølge Kommissionens forslag skal være i EU.

Hvad angår aflysninger mener SAS ikke, det er realistisk at tro, at de nye regler vil mindske disse, som allerede i dag søges minimeret. Med forslaget tvinges selskaberne ud i bevisbyrdediskussioner om aflysninger, som kan være i en relativt stor gråzone. Man påpeger, at der måske kan være risiko for, at nogle selskaber af økonomiske årsager føler sig tvunget til at være mindre forsigtige i vurderingen af tekniske problemer før en afgang. En utilsigtet konsekvens kan også være, at billetsamarbejde m.m. mellem luftfartsselskaberne begrænses pga. vanskeligheder med vurdering af ansvarsplaceringen ved aflysninger, hvilket vil betyde et mindre fleksibelt produktudbud.

For lange forsinkelser påpeger SAS den nævnte frivillige aftale om passagerservice, som bl.a. gør det muligt, at der både tages hensyn til passagererne og til lokale forhold, som kan gøre det vanskeligt for selskaberne i alle tilfælde at leve op til målsætningen. Med det aktuelle forslag kan selskaberne derimod ifølge SAS blive pålagt uforholdsmæssigt tunge byrder i situationer, som selskaberne er helt uden skyld i.

Maersk Air finder forslaget overdrevent og urimeligt. Det vil få en betydelig negativ økonomisk indvirkning på luftfartsindustrien på et tidspunkt, hvor denne allerede lider under et hidtil uset pres på indtjeningen og omkostningerne.

Man finder de foreslåede kompensationsstørrelser meget urimelige og helt ude af proportioner med det store antal billetkategorier/-priser, der sælges i markedet. Da omkostningen til højere compensation for en passager kun kan imødekommes ved at tage højere priser for de øvrige passagerer, vil forslaget tilgodese en meget lille minoritet på bekostning af den overvældende majoritet. Desuden er det ofte forbrugerne selv, der skaber problemerne, enten ved dobbeltbookings, ved afbestillinger i sidste øjeblik eller ved ikke at møde frem til afgang.

Forslaget er ifølge Maersk Air mangelfuldt, idet det ikke tager hensyn til de fundamentale forskelle mellem rutetrafik og chartertrafik. Der er overlapninger med direktivet om pakkerejser.

Der har ifølge Maersk Air ikke været nogen forudgående konsultation med luftfartsbranchen om forslaget, hvilket man finder beklageligt. Selskabet mener, at Kommissionen i efteråret har givet luftfartsbranchen tilsagn om, at den efter omstændighederne indtil videre ville suspendere arbejdet med nye lovgivningsinitiativer, der kunne påføre branchen yderligere omkostningsbyrder, og at den ville lade en rimelig tid gå til analysering af effekt af den nye frivillige aftale om passagerservice, som blev forhandlet med bl.a. Kommissionen sidste år. Denne analyse bør ifølge Maersk Air gennemføres, før der tages skridt til en stramning af lovgivningen.