



Transportminister Henrik Dam Kristensen
Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Den 6. juni 2013

Kære Henrik Dam Kristensen

Vedr. Ændring af forordning 261/2004 om aflysning, forsinkelse m.v. af flyafgange

Vi er for nylig blevet gjort bekendt med, at Ministeren på mødet i morgen den 7. juni i Europaudvalget bl.a. skal orientere om pkt. 5 på Rådsmøde 3243 den 10. juni. Punktet omhandler bl.a. Kommissionens forslag til ændring af forordning 261/2004 om aflysninger, forsinkelser m.v. på flyafgange.

I den forbindelse vil Rejsearrangører i Danmark (RID), som er de danske charterarrangørers brancheforening, gerne fremkomme med nogle kommentarer til EU Kommissionens forslag til ændret forordning, som blev offentliggjort i marts i år.

Vi er bekendt med, at der i foråret/forsommeren har været gennemført en høring om forslaget. Da RID ikke er medlem af Specialudvalget, har vi desværre ikke været inviteret til eller er blevet gjort opmærksom på denne høring.

Vi håber derfor ved denne skrivelse at kunne bidrage med relevante synspunkter på forslaget set fra et rejsearrangørperspektiv. Vores medlemmer arrangerer og sælger trods alt årligt over 1 million flyrejser ud af Danmark.

Indledende betragtninger

Som brancheforening for charterbranchen arbejder vi for lige og rimelige konkurrencevilkår for branchens aktører. Et vigtigt element heri er, at de rammebetingelser og grundvilkår, som skal udgøre den juridiske ramme om arrangørerne virke, er klare, entydige og velafbalancerede.

Det er afgørende, at reglerne skaber klarhed og forståelse hos både branchen og forbrugerne om reglernes anvendelsesområde og udstrækning. Forskelligheden i fortolkningen og administrationen af den nuværende forordning i de respektive medlemsstater afspejler tydeligt behovet for en ændring af den nuværende forordning.

I et senere afsnit vil vi kommentere udvalgte ændringsforslag. Nedenfor vil vi dog først beskrive en udfordring, som hidtil ikke har været gjort til genstand for større opmærksomhed og interesse.

Et u hensigtsmæssigt anvendelsesområde

Klarhed og præcisering er godt. Desværre skaber formuleringen af artikel 3 stk. 6 en betydelig usikkerhed i forhold til afgrænsningen i forhold til pakkerejsedirektivet (90/314/EEC) – både for forbrugere og for branchen.

Det fremgår således, at forordningen også skal finde anvendelse for passagerer på en pakkerejse, men samtidig ikke skal begrænse passagerens rettigheder i forhold til pakkerejsedirektivet, som i Danmark udgøres af lov om pakkerejser.

Der er en række implikationer ved denne angivelse af forordningens anvendelsesområde:

1. Der er tale om to delvis parallelle, delvis konfliktende retssystemer, fordi de i den foreslåede formulering begge omfatter en ferierejsende på en pakkerejse. Pakkerejsedirektivet anlægger et pakkerejseperspektiv på retsforholdet, mens forordningen anlægger et luftfartsperspektiv på retsforholdet.

Problemet er imidlertid, at hvis man køber en flybillet hos et flyselskab, er flyselskabet kundens direkte aftalepart, og eventuel indsigelser og krav skal gøres gældende over for denne. Det er i sådanne forhold også flyselskabet, som har informationspligten over for kunden, jf. forordningen.

Hvis kunden derimod har købt en pakkerejse hos en rejsearrangør, er arrangøren, og kun arrangøren, kundens aftalepart. Og eventuelle indsigelser og krav skal gøres gældende over for arrangøren. Det er i sådanne tilfælde også rejsearrangøren, som har informationspligten over for kunden, jf. pakkerejsedirektivet/pakkerejseloven.

Flyselskabet er i sidstnævnte tilfælde alene at betragte som en underleverandør på lige fod med hotellet, det lokale busselskab m.v.

2. Som det fremgår ovenfor, er den pakkerejsende således allerede beskyttet af EU-direktivet og nationalt af pakkerejseloven. I den forbindelse bemærkes, at forbrugeren på en pakkerejse på flere områder har en bedre retsstilling efter pakkerejseloven end i medfør af forordningen. Eksempelvis er der i pakkerejseloven et objektivt ansvar for forkortning af rejsen. Dvs. forbrugeren er berettiget til kompensation ved f.eks. en længere forsinkelse på udrejsen, uanset om forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstændigheder.

For de pakkerejsendes vedkommende er der således ikke et ureguleret beskyttelsesbehov. De er allerede omfattet af både EU og national lovgivning. Så hvorfor dobbelt regulere?

3. Med til billedet hører også, at brugerne af en ren flybillet og af en feriepakkerejse ofte har vidt forskellige behov. Hvis man skal flyve til Bruxelles for at deltage i et møde kl. 10, kan eks. 5 timers forsinkelse være helt afgørende i forhold til, om hele formålet med rejsen dermed forspildes. Her skal hammeren falde.

Hvis man derimod skal på ferie på Mallorca i 2 uger og bliver 5 timer forsinket, er det da irriterende, men det spiller en mindre rolle i den større sammenhæng. Og kompensationsstørrelser, som dem der er i den nuværende forordning eller som der lægges op til i forslaget, er helt disproportionelle i forhold til den pågældende hændelse.

4. I forslaget til revision af forordningen lægges op til en bedre håndhævelse af forordningens bestemmelser. Igen med henblik på at tilvejebringe større ensartethed og overskuelighed for forbrugerne. Hvis man paralleliserer de to retssystemer - pakkerejseloven og forordningen - skabes der også i håndhævelsesmæssig forstand nogle store uhensigtsmæssigheder. Det bliver nemt uoverskueligt, grænsende til kaotisk. Nogle vil sikkert fristes til at bruge udtrykket absurd.

Lad mig belyse synspunktet med et par eksempler:

Eksempel 1:

Hvis en pakkerejsende har en betydelig forsinkelse på udrejsen og efter hjemkomst klager til rejsearrangøren, sender denne formentlig klagen til høring i luftfartsselskabet. Hvis luftfartsselskabet bestrider forsinkelsen, vil arrangøren muligvis afvise klagen over for den rejsende. Denne har herefter mulighed for at indbringe klagen til Pakkerejse-Ankenævnet.

Under sagsbehandlingen i nævnet finder kunden ud af, at man måske kan gøre et krav gældende over for flyselskabet direkte. Hvis dette siden bliver afvist af flyselskabet, kan sagen indbringes for Trafikstyrelsen.

Konsekvensen er, at den ene aktuelle forsinkelse skaber parallel sagsbehandling hos både arrangør og flyselskabet og både i Pakkerejse-Ankenævnet og hos Trafikstyrelsen. Det grosteske er, at under sagsbehandlingen i Trafikstyrelsen betragtes sagen som et mellemværende mellem kunde og flyselskab, ikke som et forhold til pakkerejsearrangøren, som ellers er kundens eneste, direkte og fuldt hæftende aftale- og kontraktpart.

Hertil kommer, at den skitserede situation medfører helt urimelige og unødige sagsbehandlings- og administrationsomkostninger. Og endelig er der en risiko for at kunden, hvis klagen findes berettiget, får kompensation to gange for samme forsinkelse.

Eksempel 2:

En pakkerejsende oplever en forsinkelse på f.eks. 6 timer på udrejsen. Den pågældende indbringer sagen for flyselskabet under henvisning til forordningen. Da forsinkelsen i dette tilfælde skyldes ekstraordinære omstændigheder, afvises sagen med rette. Der er ikke grundlag for kompensation.

Herefter går kunden til pakkerejsearrangøren, som har et objektivt ansvar i medfør af pakkerejse- loven. Her kræver og får kunden muligvis kompensation uagtet, at forsinkelsen i den special- lovgivning, som regulerer flyforsinkelser (forordningen), og hvor praksis er præciseret i flere domme fra EU-domstolen, statuerer, at der ikke er grundlag for kompensation.

Eksempler taler for sig selv. Var der nogen, som sagde rets-usikkerhed?

Jeg håber, ovenstående betragtninger og eksempler tydeliggør behovet for at præcisere, at pakkerejseloven gælder for pakkerejser, og forordningen kun gælder for rene flybilletter.

Afslutningsvis kan det anføres, at såfremt EU havde ønsket præciseringer af forsinkelser på pakkerejseområdet, havde det været nærliggende at få det med i den igangværende revision af pakkerejsedirektivet. Men det er det ikke.

Angiveligt ud fra et synspunkt om, at de pakkerejsende allerede i dag er tilstrækkeligt beskyttet af de nationale pakkerejselove, og at et yderligere og mere udtalt beskyttelsesbehov ikke skønnes relevant.

Øvrige kommentarer til forslaget

Nedenfor følger vores synspunkter til udvalget ændringsforslag til forordningen:

Art. 4.4. Om udnyttelse af no-show på hjemrejsen. Bestemmelsen kan i praksis ikke administreres på et stort antal destinationer, idet luftfartsmyndighederne i en række lande ikke tillader hjemrejse på charterflyvninger, hvis ikke udrejsende har fundet sted med samme selskab/billet. Det gælder eksempelvis Thailand, Tyrkiet, Egypten, Marokko og Gambia.

Art. 6A om tilslutningsfly. Intentionen er god, men praktikken kan være uhensigtsmæssig. Bestemmelsen kan medføre mindre codesharing mellem selskaberne, og således et mindre udbud af ruter, samt længere ventetider i lufthavnene mellem flyskift.

Det er også vigtigt at få præciseret, hvad der er et tilslutningsfly. Hvis f.eks. passagererne selv booker flere flystrækninger på nettet, kender flyselskabernes ikke altid tidsrammen for den samlede befordringsaftale, som passageren selv konstruerer.

Art 16A indeholder nye informationskrav. Men det er krav, som er pålagt flyselskabet, mens arrangøren, som anført ovenfor, har informationspligt i medfør af pakkerejseloven. Hvem bærer ansvaret for informationen og for at kunden får denne? Hvordan skal det i praksis administreres?

Endelig finder vi de anførte kompensationssummer for høje. Navnlig i en tid med behård konkurrence vil de i mange tilfælde overstige prisen på hele flyrejsen. Dvs. at man kan få mere i kompensation for en forringelse af flyrejsen, end man har betalt for denne. Det strider imod almindelige forsikringsprincipper, hvis man kan tjene på forsinkelser eller andre mangler ved et købt produkt eller ydelse.

Afsluttende bemærkninger

Som indledningsvist anført bakker vi op om alle sådanne lovinitiativer - EU-mæssigt såvel som nationalt - der skal tydeliggøre passagerrettighederne, forudsat at disse er velafbalancerede og giver branchen mulighed for fortsat at kunne virke og udvikle sig i behård konkurrence, hvor efterspørgslen og priserne i de senere år har været under særdeles stort pres.

Vi håber imidlertid på, at Ministeren – og Europaudvalget - har forståelse for vores synspunkter. I særlig grad omkring behovet for juridisk at sondre mellem pakkerejser og flyrejser. Samtidig vil vi gerne tilsige Ministeren og Europaudvalget vores aktive og konstruktive medvirken under det videre arbejde med ændring af forordning 261/2004.

Med venlig hilsen
REJSEARRANGØRER I DANMARK

Henrik Specht
Direktør

CC: Folketingets Europaudvalg

Fakta:

RID repræsenterer rejsearrangørerne: Spies, StarTour, Apollo, Bravo Tours, Atlantis Rejser, Travel Booking/Ung Rejs, Århus Charter, Falk-Lauritsen Rejser, Club La Santa, Folkeferie.dk, Primo Tours, Detur og Amisol.

*Formand: Adm. direktør Jan Vendelbo, Spies
Direktør: Henrik Specht, RID*

RIDs medlemmer sendte i 2012 ca. 1,1 million ferierejsende ud af Danmark – svarende til ca. 85% af det samlede chartermarked.

Se tillige **www.rejsearrangorer.dk**