

Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S
Telefon 7221 8800
Fax 7262 6790
info@trafikstyrelsen
www.trafikstyrelsen.dk

Notat
Journal TS 30302-00033
Dato 24. oktober 2013

Bedre håndhævelsesmuligheder i klagesager om passagerrettigheder på luftfartsområdet

Baggrund

I 2005 trådte der nye EU-regler i kraft om passagerrettigheder på luftfartsområdet¹ (forordning 261/2004). Forordningen skal først og fremmest sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau af flypassager i EU og medvirke til at sikre ensartede konkurrencevilkår for flyselskaberne.

Vedtagelsen af forordningen var et nybrud i forhold til passagerrettigheder på luftfartsområdet, idet området indtil da kun havde været reguleret i ganske beskedent omfang.

Forordningen regulerer i artikel 16 en række forhold, som vedrører håndhævelse af forordningens bestemmelser. Der er således tale om

- at hvert medlemsland skal udpege et organ, der har ansvaret for at håndhæve bestemmelserne i forhold til flyvninger, som afgår fra et medlemslands lufthavne samt for flyvninger med et EU-flyelskab fra et land uden for EU til disse lufthavne
- at det udpegede organ har til opgave at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes.
- at den enkelte passager kan indbringe en klage, når den pågældende finder, at der er sket en overtrædelse af forordningen i forhold til de nævnte type flyvninger
- at de sanktioner, som medlemslandene fastlægger for overtrædelse af forordningen, skal være effektive, stå i forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boarding-afvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) 295/91.

Danmark

I Danmark er Trafikstyrelsen udpeget som den myndighed (organ), der har ansvaret for at håndhæve forordningen. Trafikstyrelsen afgiver en skriftlig udtalelse, når en passager indbringer en klage vedr. overtrædelse af forordningen. Passageren skal dog i første omgang klage til flyselskabet, da der er tale om et privatretligt aftaleforhold mellem to private parter - passageren og flyselskabet. Hvis parterne ikke kan blive enige, kan Trafikstyrelsen komme ind i billedet og afgive en skriftlig udtalelse.

Siden forordningens ikrafttrædelse i 2005 har flyselskaberne i altovervejende grad efterlevet Trafikstyrelsens udtalelser.

Europa-Kommissionen har ved flere lejligheder - bl.a. i forbindelse med undersøgelser af, hvordan forordningen administreres og håndhæves i de enkelte medlemslande - fremhævet Danmark og Belgien som de lande, hvor håndhævelsesprocessen har set ud til at være mest effektiv.

Indenfor det seneste års tid har der imidlertid været en række tilfælde, hvor enkelte udenlandske flyselskaber tilsyneladende ikke efterlever Trafikstyrelsens udtalelser. Der er derfor behov for at styrke Trafikstyrelsens muligheder for at håndhæve bestemmelserne over for de flyselskaber, der ikke overholder reglerne.

De gældende regler er endvidere blevet fortolket og håndhævet meget forskelligt i medlemsstaterne. I nogle lande, som bl.a. Danmark og Spanien har håndhævelsen bestået af udtalelser, mens andre lande som f.eks. Sverige har haft bindende afgørelser.

I forbindelse med forhandlingerne om Kommissionens forslag til ændring af forordning 261/2004 har Kommissionen oplyst, at den gældende forordning giver de nationale håndhævelsesorganer, i Danmark Trafikstyrelsen, mulighed for at træffe bindende afgørelser. Det er endvidere også Kommissionens hensigt, at muligheden for at træffe afgørelser skal videreføres i de nye regler.

Det er vigtigt at drage nytte af denne afklaring med det samme. Trafikstyrelsen vil derfor udstede en ny bekendtgørelse², som styrker håndhævelsen af reglerne. Bekendtgørelsen skal give hjemmel til:

- at Trafikstyrelsen kan træffe egentlige bindende afgørelser i klagesager vedr. overtrædelse af forordningen og

² Bekendtgørelsen vil blive udstedt efter luftfartslovens § 1 a, og vil kun indeholde bestemmelser, der anses for nødvendige for at anvende forordningen om passagerrettigheder (nr. 261/2004). Forordningens umiddelbare gyldighed i Danmark berøres således ikke.

- i den forbindelse til at kunne pålægge et flyselskab inden for en nærmere fastsat frist at opfylde de forpligtelser, der fremgår af forordningen, herunder at betale kompensation til passageren
- at straffe de flyselskaber der ikke retter sig efter forordningen og Trafikstyrelsens afgørelser.

Hvis et flyselskab ikke overholder forordningen eller retter sig efter Trafikstyrelsens afgørelse, vil Trafikstyrelsen bede anklagemyndigheden om at rejse en straffesag med påstand om bødestraf. Det er anklagemyndigheden der vurderer om beviserne i den konkrete sag er tilstrækkelige til en egentlig tiltalerejsning, og det er i givet fald domstolene, der idømmer bøden.

Der er også i dag hjemmel til at straffe et flyselskab, der overtræder forordningen, men med den nye bekendtgørelse vil Trafikstyrelsen skærpe praksis på området i forhold til i dag, hvor der skal være tale om gentagne overtrædelser af forordningen. Den ændrede praksis vil således betyde, at Trafikstyrelsen i udgangspunktet vil bede anklagemyndigheden om at rejse straffesag første gang et flyselskab overtræder reglerne.

Bekendtgørelsen forventes at træde i kraft til årsskiftet, og vil i begyndelsen af november, som udkast, blive sendt i høring hos de sædvanlige relevante høringsparter.

EU

Eftersom de gældende regler er blevet fortolket og håndhævet meget forskelligt i medlemsstaterne, er der behov for at ensrette håndhævelsesorganernes beføjelser på europæisk niveau. Det er vigtigt, at passagerernes rettigheder bliver håndhævet ens i hele EU, uanset hvilket land man rejser fra. Derfor vil regeringen arbejde for i EU, at det gøres til et eksplicit krav for de nationale håndhævelsesorganer at træffe bindende afgørelser, når passagerer klager over, at flyselskaber ikke overholder reglerne.