



PASSAGERARES RÄTTIGHETER

Dessa gemensamma regler syftar till att garantera att passagerare inom alla transportsätt erbjuds viss assistans vid kraftigt försenade eller inställda resor och till att särskilt skydda de mest sårbara passagerargrupperna. I reglerna fastställs också ersättningsmekanismer. Reglerna för järnvägs- och landsvägstransporter tillåter emellertid ett stort antal undantag, och rättsliga tvister förekommer fortfarande ofta.

RÄTTSLIG GRUND

Artiklarna 91.1 och 100.2 i EUF-fördraget.

MÅL

Syftet med EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter är att garantera ett harmoniserat minimiskydd för passagerare inom alla transportsätt, i syfte att underlätta rörlighet och främja användningen av kollektivtrafik.

RESULTAT

EU har gradvis infört regler för att skydda passagerare inom alla transportsätt. Detta regelverk är ett tillägg till lagstiftningen avseende skydd av konsumenter^[1] och paketresor^[2] och till tillämpliga internationella konventioner^[3], EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna samt relevanta nationella bestämmelser. Bestämmelserna har dock visat sig vara svåra att tillämpa och prövas därför ofta i domstol. Europeiska unionens domstol har en avgörande roll när det gäller tolkningen av ifrågavarande lagstiftning.

Genom dessa regler fastställs en rad grundläggande rättigheter som är gemensamma för alla transportsätt: förbud mot diskriminering, särskilt skydd av passagerare med

[1] Däribland direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal, direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden, förordning (EG) nr 2006/2004 om konsumentskyddssamarbete samt direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter.

[2] Rådets direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang. Den 1 juli 2018 ersattes denna text (och de relevanta bestämmelserna i förordning (EG) nr 2006/2004 och i direktiv 2011/83/EU) med ett nytt direktiv för att återspegla den viktiga roll internet har fått vid saluföringen av paketresor (direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015).

[3] Reglerna för transportörernas ansvar vid olyckor har anpassats efter internationella konventioner på detta område: Montrealkonventionen för lufttransport (som införlivades och utvidgades till att omfatta inrikesflygningar genom förordning (EG) nr 889/2002), Atenkonventionen för sjötransport (relevanta bestämmelser införlivades och utvidgades till att omfatta nationella transporter genom förordning (EG) nr 392/2009) samt fördraget om internationell järnvägstrafik (relevanta bestämmelser införlivades och utvidgades till att omfatta nationella transporter genom förordning (EG) nr 1371/2007). I de fall som inte omfattas av dessa konventioner eller deras införlivande i EU:s lagstiftning är relevanta nationella bestämmelser tillämpliga (busstransporter och transporter på de inre vattenvägarna).



nedsatt rörlighet^[4], information till resenärer, nationella tillsynsmyndigheter samt system för handläggning av klagomål. Reglerna omfattar också mekanismer för assistans och ersättning vid inställda eller kraftigt försenade resor, vilka är specifika för varje transportsätt och alltid ska tillämpas.

A. Flygtransporter: Förordningarna (EG) nr 261/2004 och (EG) nr 1107/2006

Förordning (EG) nr 261/2004 har gett upphov till flera tvister, och dess räckvidd har preciserats genom en omfattande rättspraxis^[5].

Nekad ombordstigning:

- Lufttrafikföretaget ska först göra en förfrågan efter frivilliga, som ska erbjudas i) en kompensation, som parterna själva kommer överens om och ii) val mellan ersättning inom sju dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returflygning till den första avgångsorten) och ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt eller vid ett senare ömsesidigt överenskommet datum.
- De passagerare som nekas ombordstigning ska erbjudas i) assistans (lätt måltid, telefonsamtal och, om så är nödvändigt, hotellrum), ii) val mellan ersättning inom sju dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returflygning till den första avgångsorten) och ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt eller vid ett senare ömsesidigt överenskommet datum och iii) en omedelbar ersättning enligt följande:

| Flygningar ≤ 1 500 km | Flygningar 1 500 km–3 500 km Flygningar inom EU ≥ 1 500 km | Flygningar ≥ 3 500 km |
|--|--|---|
| 250 euro (125 euro om ombokningen medför mindre än två timmars försenad ankomst) | 400 euro (200 euro om ombokningen medför mindre än tre timmars försenad ankomst) | 600 euro (300 euro om ombokningen medför mindre än fyra timmars försenad ankomst) |

Inställd flygning:

- Assistans (lätt måltid, telefonsamtal och, om så är nödvändigt, hotellrum)^[6].
- Val mellan i) återbetalning av biljettpriset inom sju dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returflygning till den första avgångsorten) och ii) ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt eller iii) vid ett senare ömsesidigt överenskommet datum.

[4]Passagerare med nedsatt rörlighet ska bland annat, utan extra kostnader, bli omhändertagna på lämpligt sätt, dock på det villkor att transportören underrättats i förväg. När det gäller busstransporter ska detta ske 36 timmar före avgången och när det gäller andra transportsätt 48 timmar före avgången.

[5]I mars 2013 föreslog Europeiska kommissionen ett förtydligande av reglerna (och särskilt en bättre definition av "extraordinära omständigheter") i syfte att förenkla deras tillämpning ([COM\(2013\)0130](#)). Detta förslag diskuteras fortfarande och var föremål för en första behandling i Europaparlamentet den 5 februari 2014 ([P7_TA\(2014\)0092](#)). Under tiden har kommissionen antagit en tolkning av gällande regler på grundval av rättspraxis (COM(2016)3502 av den 10 juni 2016).

[6]EU-domstolen har fastställt att passageraren har rätt till denna assistans oavsett orsaken till den inställda flygningen och utan tidsmässig eller beloppsmässig gräns utöver passagerarens faktiska utgifter.



- Omedelbar ersättning, på samma sätt som vid nekad ombordstigning, med undantag av de fall där passageraren på förhand har informerats om den inställda flygningen^[7] och med undantag av extraordinära omständigheter^[8].

Förseningar på minst två timmar för flygningar på upp till 1 500 km, på minst tre timmar för flygningar mellan 1 500 km och 3 500 km och för flygningar inom EU på mer än 1 500 km, och på minst fyra timmar för flygningar på mer än 3 500 km:

- Assistans (lätt måltid, telefonsamtal och, om så är nödvändigt, hotellrum).
- Vid försening på tre timmar eller mer ska passageraren erbjudas återbetalning av biljettpriset inom sju dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returflygning till den första avgångsorten) och ersättning, på samma sätt som vid inställd flygning^[9].

Uppgradering/nedgradering:

- Om lufttrafikföretaget placerar passageraren i en högre klass i förhållande till biljettpriset får lufttrafikföretaget inte ta ut något tillägg.
- Om lufttrafikföretaget placerar passageraren i en lägre klass i förhållande till biljettpriset ska lufttrafikföretaget inom sju dagar utbetala ersättning enligt följande: i) 30 % av biljettpriset för flygningar på upp till 1 500 km, ii) 50 % för flygningar på mellan 1 500 km och 3 500 km och för flygningar inom EU på mer än 1 500 km, och iii) 75 % för flygningar på mer än 3 500 km.

Passagerare med nedsatt rörlighet:

Lufttrafikföretag ska alltid prioritera ombordstigning av passagerare med nedsatt rörlighet och medföljande person. Vid nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening, oavsett denna försenings längd, ska passagerare med nedsatt rörlighet alltid erbjudas assistans (lätt måltid, telefonsamtal och, om så är nödvändigt, hotellrum) så fort som möjligt.

I mars 2013 lade kommissionen fram ett nytt förslag om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) i syfte att ytterligare förbättra efterlevnaden av EU:s regler genom att förtydliga viktiga principer och implicita passagerarrättigheter som tidigare har gett upphov till många tvister mellan flygbolag och passagerare. Medbeslutandeförfarandet pågår fortfarande, och Europaparlamentet och rådet har ännu inte enats om några slutliga lösningar.

B. Transporter med tåg: Förordning (EG) nr 1371/2007

Medlemsstaterna får göra undantag från de flesta av dessa bestämmelser när det gäller inrikes järnvägstrafik (till och med 2024), stads-, förorts- och regionaltransporter och tjänster som till stor del utförs utanför EU^[10].

Inställd avgång eller försening på mer än 60 minuter:

[7]Minst två veckor före flygningen. Denna frist kan förkortas vid ombokning.

[8]Enligt EU-domstolens rättspraxis begränsar sig "extraordinära omständigheter" till force majeure.

[9]EU-domstolen jämställer passagerare på flygningar som är mer än tre timmar försenade med passagerare vars flyg ställts in. Förordning (EG) nr 261/2004 gav endast möjlighet till återbetalning av biljettpriset vid förseningar på mer än fem timmar.

[10]Under 2017 föreslog kommissionen en ändring av förordningen för att begränsa användningen av nationella undantag. Detta förslag diskuteras som bäst av lagstiftaren.



- Val mellan i) ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt eller ii) vid ett senare ömsesidigt överenskommet datum eller iii) återbetalning av biljettpriset inom en månad (och, om så är nödvändigt, en gratis returreisa till den första avgångsorten).
- Om ersättning inte utbetalats, har passageraren rätt att fullfölja sin resa och kan kräva följande ersättning inom en månad (förutsatt att denne inte informerats om förseningen före biljettköpet): 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening och 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.
- Lätt måltid på järnvägsstationen eller, i mån av möjlighet, ombord på tåget, och, om så är nödvändigt och möjligt, hotellrum.
- Järnvägsföretaget ska befrias från sitt ansvar om den inställda avgången eller förseningen beror på oundvikliga och extraordinära omständigheter. Ersättningen ska dock alltid utbetalas, också under sådana omständigheter^[11].

Den omarbetning av förordning (EG) nr 1371/2007 som kommissionen inledde i september 2017 ([COM\(2017\)0548](#)) utgör grunden för en ännu tydligare ram för förhållandet mellan järnvägsföretag och kunder. Medbeslutandeförfarandet pågår fortfarande, och Europaparlamentet och rådet har ännu inte enats om några slutliga lösningar.

C. Transporter med havsgående fartyg eller fartyg som trafikerar de inre vattenvägarna: Förordning (EG) nr 1177/2010

Rättigheterna för passagerare som reser (sträckor på mer än 500 m) med havsgående fartyg eller fartyg som trafikerar de inre vattenvägarna (motoriserade fartyg med fler än tolv passagerare och tre besättningsmedlemmar) gäller resenärer som 1) stiger ombord i en EU-hamn eller 2) vars destination är en EU-hamn om tjänsten drivs av ett EU-företag. Passagerare på kryssningsfartyg måste stiga ombord i en EU-hamn för att omfattas av rättigheterna, och vissa av bestämmelserna avseende förseningar omfattar inte dem.

Inställd avgång eller avgång försenad med mer än 90 minuter:

- Passagerarna ska underrättas om förseningen eller den inställda avgången senast 30 minuter efter angiven avgångstid.
- Val mellan i) ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt och ii) återbetalning av biljettpriset inom sju dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returreisa till den första avgångsorten).
- Assistans (förutsatt att passageraren inte informerats om förseningen före biljettköpet): Lätt måltid, om sådan finns tillgänglig, och, om så är nödvändigt, inkvartering ombord eller på land. Inkvarteringen på land ska vara begränsad till tre nätter och får kosta högst 80 euro per natt. Inkvartering behöver inte erbjudas om den inställda avgången eller förseningen beror på väderförhållanden.

Kraftigt försenad ankomst:

[11]År 2013 slog EU-domstolen fast att passagerare har rätt till återbetalning av en del av priset på tågbiljetten i händelse av betydande försening, trots att denna försening beror på force majeure (C-509/11). I det förslag till ändring av förordningen som kommissionen lade fram 2017 föreskrivs en strykning av denna automatiska ersättning.



Ersättning ska, på begäran av passageraren, utbetalas inom en månad, förutsatt att passageraren inte hade informerats om förseningen före biljettköpet (ersättning kan inte krävas om förseningen beror på väderförhållanden eller force majeure), och enligt följande:

| Ersättning | 25 % av biljettpriset | 50 % av biljettpriset |
|------------|-----------------------|-----------------------|
| Resa ≤ 4h | Försening ≥ 1h | Försening ≥ 2h |
| Resa 4–8h | Försening ≥ 2h | Försening ≥ 4h |
| Resa 8–24h | Försening ≥ 3h | Försening ≥ 6h |
| Resa ≥ 24h | Försening ≥ 6h | Försening ≥ 12h |

D. Busstransporter: Förordning (EU) nr 181/2011

Rättigheterna för busspassagerare gäller i sin helhet endast sådan linjetrafik där transportsträckan är längre än 250 km och passagerarens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium^[12]. Till och med mars 2021 får medlemsstaterna dessutom avvika från de flesta bestämmelserna i förordningen (på grund av detta skiljer sig reglerna mycket från en medlemsstat till en annan och ger i slutändan inte ett särskilt bra skydd).

Inställd avgång eller avgång försenad med mer än 120 minuter:

- Passagerarna ska underrättas om förseningen eller den inställda avgången senast 30 minuter efter angiven avgångstid.
- Val mellan i) ombokning eller fortsatt resa så fort som möjligt och ii) återbetalning av biljettpriset inom 14 dagar (och, om så är nödvändigt, en gratis returreisa till den första avgångsorten). Om transportören inte erbjuder passageraren denna valmöjlighet, ska transportören inom en månad återbetala biljettpriset och därtill betala ut en kompensation som motsvarar 50 % av biljettpriset.
- I fråga om resor som överstiger tre timmar ska transportören erbjuda assistans (lätt måltid och, om så är nödvändigt, hotellrum för maximalt två nätter och maximalt 80 euro per natt) vid förseningar på mer än 90 minuter. Inkvartering behöver inte erbjudas om förseningen beror på väderförhållanden eller en naturkatastrof.

EUROPAPARLAMENTETS ROLL

Europaparlamentet har alltid varit starkt engagerat i och arbetat för passagerares rättigheter inom alla transportsätt. Europaparlamentets huvudmål är idag att övervaka att de texter som antagits under de senaste åren verkligen efterlevs. Europaparlamentet har därför uttryckt sitt stöd för regler som är lättare att förstå, för tillhandahållande av tydlig och exakt information till passagerarna före och under resan, för enkla och snabba överklagandeförfaranden och, slutligen, för en effektivare övervakning av tillämpningen av den befintliga lagstiftningen. I de två parlamentsresolutioner som antogs 2012 föreslås det att man i lag tydligt fastställer de "extraordinära omständigheter" som gör att transportören inte behöver uppfylla

[12] Vissa rättigheter är också tillämpliga på lokal linjetrafik (information, icke-diskriminering, tillträde för passagerare med nedsatt rörlighet) och på tillfällig trafik (icke-diskriminering, ersättning i händelse av olyckor eller vid skador på rörelsehjälpmedel för passagerare med nedsatt rörlighet).



en del av sina förpliktelser, att transportören upprättar en permanent och rimligt prissatt telefonhjälpstjänst, att man inför ett krav på att passagerares klagomål ska hanteras inom två månader samt att åtgärder vidtas för att effektivisera nationella tillsynsmyndigheter.

Europaparlamentet har också ställt sig positivt till en förbättring av befintliga rättigheter (i synnerhet när det gäller otillbörliga eller oskäliga villkor i transportavtal eller för att bättre garantera tillgängligheten till transportinfrastruktur för passagerare med nedsatt rörlighet) och till införandet av nya rättigheter, såsom minimikrav i fråga om kvalitet eller särskilda regler som syftar till att på ett effektivt sätt skydda passagerare vid resor med olika transportmedel. Den sista punkten innebär särskilt att medlemsstaterna måste avstå från att utnyttja undantag vid tillämpningen av förordningar om järnvägs- och landsvägstransporter.

Europaparlamentets viktigaste beslut på detta område är

- resolutionen av den 25 november 2009 om ersättning till passagerare i händelse av att ett flygbolag går i konkurs ([EUT C 285E, 21.10.2010, s. 42](#)),
- resolutionen av den 25 oktober 2011 om rörlighet och integrering av personer med funktionshinder och EU:s handikappstrategi 2010–2020 ([EUT C 131E, 8.5.2013, s. 9](#)),
- resolutionen av den 29 mars 2012 om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning ([EUT C 257E, 6.9.2013, s. 1](#)),
- resolutionen av den 23 oktober 2012 om passagerares rättigheter inom alla transportsätt ([EUT C 68E, 7.3.2014, s. 21](#)),
- lagstiftningsresolutionen av den 5 februari 2014 om förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage ([EUT C 93, 24.3.2017, s. 336](#)),
- resolutionen av den 7 juli 2015 om tillhandahållande av integrerade biljettsystem för multimodala transporter i Europa ([EUT C 265, 11.8.2017, s. #2](#)).

Esteban Coito
04/2019

