



28.9.2012

MEDDELELSE TIL MEDLEMMERNE

Om: Andragende 1269/2011 af Jürgen Köhler, tysk statsborger, om lakuner i bestemmelserne om bagageforsinkelse i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker

1. Sammendrag

Andrageren henviser til de problemer, der opstår i forbindelse med udbetaling af erstatning for bagageforsinkelse, fordi flyselskaberne nægter at returnere originale kvitteringer. Mange rejsende har tegnet en privatforsikring, der yder en erstatning, som er mere omfattende end den, flyselskaberne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker skal give de berørte. For at få udbetalt forskellen mellem flyselskabets og privatforsikringens ydelser kræver forsikringsselskaberne imidlertid, at den forsikrede forelægger originale kvitteringer for de køb, han/hun har været nødt til at foretage, og som de pågældende i første omgang har skullet forevise flyselskabets erstatningskontor. Andrageren stiller spørgsmålstejn ved lovligheden af flyselskabernes tilbageholdelse af originale kvitteringer og anmoder Europa-Parlamentet om at undersøge, om dette forhold er i overensstemmelse med ånden og bogstavet i ovennævnte forordning samt EU's principper om forbrugerbeskyttelse.

2. Opfyldelse af betingelserne for behandling

Andragendet opfylder betingelserne for behandling (fastslået den 5. marts 2012). Kommissionen anmodet om oplysninger (forretningsordenens artikel 202, stk. 6).

3. Kommissionens svar, modtaget den 28. september 2012

Forordning (EF) nr. 889/2002 omfatter bestemmelser for luftfartsselskabers erstatningsansvar

i tilfælde af mistet eller forsinket bagage, men der er ikke fastsat en standardprocedure for validering af klager. Procedurene, herunder krav om originale kvitteringer, vil derfor variere flyselskaberne imellem.

Dog skal disse procedurer være i overensstemmelse med EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, herunder direktiverne om urimelige kontraktvilkår¹ og urimelig handelspraksis², samt gældende national lovgivning om retssager og dokumentation.

Direktivet om urimelig handelspraksis, som forhindrer de erhvervsdrivende i at anvende vildledende og aggressiv handelspraksis over for forbrugerne, kræver, at virksomhederne opererer i henhold til kravene om erhvervsmæssig diligenspligt, og at de ikke giver forbrugerne falske, vildledende eller ufuldstændige oplysninger om en lang række elementer, herunder eftersalgsservice og behandling af klager. Endvidere forpligter direktivet, i tilfælde af en opfordring til køb, de erhvervsdrivende til at videregive sådanne oplysninger på en klar, forståelig og rettidig måde.

I direktivet om urimelige kontraktvilkår er det fastsat, at kontraktvilkår bør skrives i et klart og letforståeligt sprog, og at et kontraktvilkår, der medfører en væsentlig ubalance mellem parterne til skade for forbrugeren, skal betragtes som urimeligt, og som sådan ikke er bindende.

For så vidt angår grænseoverskridende overtrædelser, falder urimelig handelspraksis og urimelige vilkår ind under kompetenceområdet for håndhævelsesnetværkene på EU-plan, der blev oprettet ved forordning (EF) nr. 2006/2004 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde³. Denne forordning opretter et netværk af håndhævelsesmyndigheder og giver dem mulighed for at spore, efterforske og stoppe sådanne overtrædelser.

Konklusion

Kommissionen vil foreslå andrageren at underrette den kompetente nationale myndighed, hvis han mener, at et luftfartsselskabs handelspraksis er i strid med lovgivningen om urimelig handelspraksis og/eller urimelige kontraktvilkår. En liste over de nationale kompetente myndigheder om forbrugerspørgsmål kan findes på følgende websted: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm].

For så vidt angår grænseoverskridende overtrædelser af EU-lovgivningen om urimelig handelspraksis og urimelige vilkår kan de nationale myndigheder beslutte at samarbejde inden for rammerne af netværket til forbrugerbeskyttelsessamarbejde, der blev oprettet ved forordning (EF) nr. 2006/2004.

¹ EFT L 095 af 21.4.1993, s. 29.

² EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

³ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.