



PASSAGERRETTIGHEDER

De fælles EU-regler sigter på at garantere passagerer en minimumsbeskyttelse inden for alle transportformer i forbindelse med større forsinkelser eller aflysning og navnlig på at beskytte de mest sårbare rejsende. De omfatter desuden regler for erstatning. For jernbane- og vejtransportens vedkommende er der dog talrige muligheder for at fravige reglerne, og ofte må stridsspørgsmål afgøres ved domstolene.

RETSGRUNDLAG

Artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF).

MÅL

EU-lovgivningen om passagerrettigheder har til formål at sikre passagerer en ensartet minimumsbeskyttelse inden for alle transportformer med henblik på at fremme mobiliteten og tilskynde til anvendelse af kollektive transportmidler.

RESULTATER

Unionen har gradvis indført et regelsæt til beskyttelse af passagerer inden for alle transportformer. Denne lovgivning ligger i forlængelse af reglerne om forbrugerbeskyttelse^[1] og pakkerejser^[2] og de relevante internationale konventioner^[3], chartret om grundlæggende rettigheder og de nationale bestemmelser på området. Anvendelsen af reglerne har imidlertid vist sig at være problematisk og munder ofte

[1]Herunder direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked, forordning (EF) nr. 2006/2004 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde og direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder.

[2]Direktiv 90/314/EØF om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure. Den 1. juli 2018 blev denne tekst (og de relevante bestemmelser i forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2011/83/EU) erstattet med et nyt direktiv for at tage hensyn til den store rolle, internettet nu spiller i markedsføringen af pakkerejser (direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015).

[3]Reglerne for transportselskabers erstatningsansvar ved ulykker er afpasset efter de relevante internationale konventioner: Montrealkonventionen om international luftbefordring (inkorporeret i EU-retten og udvidet til at gælde nationale flyvninger ved forordning (EF) nr. 889/2002), Athenkonventionen om søtransport (de relevante bestemmelser inkorporeret i EU-lovgivningen og udvidet til også at gælde national transport ved forordning (EF) nr. 392/2009), COTIF-konventionen om internationale jernbanebefordringer (de relevante bestemmelser inkorporeret i EU-lovgivningen og udvidet til også at gælde national jernbanebefordring ved forordning (EF) nr. 1371/2007). I de tilfælde, der ikke er omfattet af disse konventioner eller de tilsvarende bestemmelser i EU-retten, finder de relevante nationale bestemmelser anvendelse (passagerbefordring med bus eller ad indre vandveje).



ud i retssager. Den Europæiske Unions Domstol spiller en afgørende rolle for, hvordan de skal fortolkes.

Reglerne omfatter en række grundlæggende rettigheder, som er fælles for alle transportformer: forbud mod forskelsbehandling, særlig beskyttelse af bevægelsehæmmede rejsende^[4], passagerinformation, nationale kontrolorganer samt klageordninger. De omfatter desuden mekanismer for ydelse af bistand og kompensation i tilfælde af aflysning eller større forsinkelser, som er specifikke for hver transportform.

A. Lufttransport: forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006

Forordning (EF) nr. 261/2004 har givet anledning til et større antal retssager, og anvendelsesområdet for den er blevet præciseret i en lang række domme^[5].

Boardingafvisning:

- Luftfartsselskabet skal i første omgang opfordre til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation. Passagerne skal have tilbud om: i) en kompensation, som parterne selv aftaler, og ii) et valg mellem refusion inden for syv dage (samt om nødvendigt en gratis returflyvning til den pågældendes første afgangssted) og omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, som parterne aftaler
- passagerer, som nægtes boarding, har ret til: i) bistand (forplejning, telefonopkald og om nødvendigt indkvartering), ii) et valg mellem refusion inden for syv dage (samt om nødvendigt en gratis returflyvning til den pågældendes første afgangssted) og omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed eller på en senere dato, som parterne aftaler, samt iii) en øjeblikkelig kompensation efter følgende skema:

Flyvninger ≤ 1 500 km	Flyvninger 1 500-3 500 km EU-flyvninger ≥ 1 500 km	Flyvninger ≥ 3 500
250 EUR (125 EUR ved en omlægning, som indebærer en forsinkelse på højst to timer ved ankomsten)	400 EUR (200 EUR ved en omlægning, som indebærer en forsinkelse på højst tre timer ved ankomsten)	600 EUR (300 EUR ved en omlægning, som indebærer en forsinkelse på højst fire timer ved ankomsten).

Aflysning:

- bistand (forplejning, telefonopkald og om nødvendigt indkvartering)^[6]

[4]Bevægelsehæmmede passagerer har bl.a. har ret til at modtage en passende bistand uden beregning, hvilket dog delvis er betinget af, at transportselskabet orienteres på forhånd, dvs. senest 36 timer før afgang i forbindelse med bustransport og 48 timer før afgang ved andre transportformer.

[5]Europa-Kommissionen fremsatte i marts 2013 et forslag om at tydeliggøre disse regler (herunder navnlig en bedre definition af begrebet »usædvanlige omstændigheder«) for at gøre det lettere at anvende dem (COM(2013)0130). Forslaget drøftes stadig, og Parlamentet afsluttede sin førstebehandling den 5. februar 2014 (P7_TA(2014)0092). I mellemtiden har Kommissionen vedtaget en fortolkning af de gældende regler på grundlag af retspraksis (COM(2016)3502 af 10. juni 2016).

[6]EU-Domstolen har afgjort, at passageren har ret til denne bistand, uanset grunden til aflysningen og uden nogen tidsmæssig eller beløbsmæssig grænse ud over de faktisk afholdte udgifter.



- valg mellem i) refusion inden for syv dage (samt om nødvendigt en gratis returflyvning til det første afgangssted) og ii) omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed eller iii) på en senere dato, som parterne aftaler
- øjeblikkelig kompensation som ved boardingafvisning, medmindre passageren på forhånd var orienteret om aflysningen^[7], eller hvis der er tale om usædvanlige omstændigheder^[8].

Forsinkelser på mindst to timer i forbindelse med flyvninger på op til 1 500 km, forsinkelser på mindst tre timer ved flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km og EU-interne flyvninger på over 1 500 km og forsinkelser på mindst fire timer ved flyvninger på over 3 500 km:

- bistand (forplejning, telefonopkald og om nødvendigt indkvartering)
- ved forsinkelser på tre timer og derover skal passageren have tilbud om refusion inden for syv dage (og om nødvendigt en gratis returflyvning til første afgangssted) samt om en kompensation ligesom ved en aflysning^[9].

Opgradering/nedgradering:

- flyselskabet kan ikke forlange ekstrabetaling, hvis det opgraderer en passager
- ved nedgradering skal flyselskabet inden for syv dage refundere: i) 30 % af billetprisen i forbindelse med flyvninger på op til 1 500 km, ii) 50 % ved flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km samt EU-interne flyvninger på over 1 500 km og iii) 75 % ved flyvninger på over 3 500 km.

Bevægelseshæmmede passagerer:

Bevægelseshæmmede passagerer og deres ledsagere skal altid have førsteprioritet ved boarding. Ved boardingafvisning, aflysning eller forsinkelser, uanset varighed, skal bevægelseshæmmede personer altid have tilbud om bistand (forplejning, telefonopkald og om nødvendigt indkvartering) så hurtigt som muligt.

Kommissionen fremsatte et nyt forslag om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 i marts 2013 ([COM\(2013\)0130](#)) med henblik på yderligere at forbedre håndhævelsen af EU-reglerne ved at præcisere centrale principper og implicite passagerrettigheder, der tidligere har givet anledning til mange tvister mellem luftfartsselskaber og passagerer. Den fælles beslutningsprocedure er stadig i gang, og Parlamentet og Rådet for Den Europæiske Union er endnu ikke nået frem til en endelig løsning.

B. Togtransport: Forordning (EF) nr. 1371/2007

Medlemsstaterne kan fravige hovedparten af disse bestemmelser i forbindelse med deres indenlandske jernbanetransport (indtil 2024) og for jernbanetransport i byer, forstæder og regioner samt for internationale jernbaneforbindelser, hvor en stor del drives uden for Unionen^[10].

[7] Mindst to uger før flyvningen. Denne frist kan være kortere i tilfælde af omlægning.

[8] Ifølge EU-Domstolens retspraksis begrænset til force majeure.

[9] EU-Domstolen sidestiller passagerer på flyvninger, der er mere end tre timer forsinkede, med passagerer, der er ramt af en aflysning. Forordning (EF) nr. 261/2004 gav kun mulighed for at yde refusion ved forsinkelser på over fem timer.

[10] I 2017 foreslog Kommissionen en ændring af forordningen med henblik på at begrænse anvendelsen af nationale undtagelser. Dette forslag er i øjeblikket ved at blive drøftet af lovgiveren.



Aflysning eller forsinkelse på over 60 minutter:

- valg mellem i) omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed eller ii) på en senere dato, som parterne aftaler, eller iii) refusion inden for en måned (og om nødvendigt en gratis returrejse til det første afgangssted)
- hvis der ikke er sket refusion, har passageren ret til befordring og kan kræve kompensation inden for én måned (medmindre vedkommende blev underrettet om forsinkelsen inden billetkøbet): 25 % af billetprisen ved en forsinkelse på 60-119 minutter og 50 % ved større forsinkelser
- forplejning på stationen eller i toget, hvis der er mulighed herfor, samt indkvartering, hvis det er nødvendigt og muligt
- transportselskabet fritages for sit ansvar, hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået. Kompensation skal imidlertid også altid betales i sådanne tilfælde^[11].

Den omarbejdning af forordning (EF) nr. 1371/2007, som blev lanceret af Kommissionen i september 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), udgør grundlaget for en endnu klarere ramme for forholdet mellem luftfartsselskaber og kunder. Europa-Parlamentet vedtog en beslutning om forslaget i november 2018. På plenarmødet i oktober 2019 informerede Transport- og Turismeudvalget om sin afgørelse om at indlede interinstitutionelle forhandlinger om teksten.

C. Søtransport og transport ad indre vandveje: forordning (EU) nr. 1177/2010

Bestemmelserne om passagerrettigheder gælder for sejlads (over en strækning på mindst 500 m) med fartøjer (som er motordrevne, beregnet til over 12 passagerer og med en besætning på mindst tre personer) over hav eller ad indre vandveje for passagerer, der i) går om bord i en EU-havn eller ii) har en EU-havn som destination, såfremt sejladsen udføres af et EU-baseret transportselskab. Passagerer på krydstogtfartøjer er kun omfattet af disse rettigheder, hvis de går om bord i en EU-havn, og er ikke omfattet af visse af bestemmelserne vedrørende forsinkelser.

Aflysning eller forsinkelse på over 90 minutter ved afrejsen:

- passagererne skal informeres senest 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt
- valg mellem i) omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed eller ii) refusion inden for syv dage (og om nødvendigt en gratis returrejse til det første afgangssted)
- bistand (medmindre passageren blev underrettet om forsinkelsen inden billetkøbet): forplejning, hvis der er mulighed herfor, samt om nødvendigt indkvartering om bord eller på land. Indkvartering på land er begrænset til tre nætter og 80 EUR pr. nat. Kravet om indkvartering gælder ikke, hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes vejrforhold.

[11] 2013 statuerede EU-Domstolen, at jernbanepassagerer har ret til en delvis tilbagebetaling af billetprisen i tilfælde af betydelige forsinkelser, selv om forsinkelsen skyldes force majeure (C-509/11). Det forslag om ændring af forordningen, som Kommissionen forelagde i 2017, omfatter fjernelse af denne automatiske kompensation.



Væsentligt forsinket ankomst:

Passageren kan kræve at få udbetalt kompensation inden for en måned efter nedenstående skema, medmindre vedkommende blev underrettet om forsinkelsen inden billetkøbet, eller forsinkelsen skyldtes vejrforhold eller force majeure:

Godtgørelse	25 % af den betalte billetpris	50 % af den betalte billetpris
Rejse ≤ 4 timer	Forsinkelse ≥ 1 timer	Forsinkelse ≥ 2 timer
Rejse 4 til 8 timer	Forsinkelse ≥ 2 timer	Forsinkelse ≥ 4 timer
Rejse 8 til 24 timer	Forsinkelse ≥ 3 timer	Forsinkelse ≥ 6 timer
Rejse ≤ 24 timer	Forsinkelse ≥ 6 timer	Forsinkelse ≥ 12 timer

D. Bustransport: forordning (EU) nr. 181/2011

Bestemmelserne om buspassagerers rettigheder finder kun fuld anvendelse, når der er tale om rutekørsel over afstande på mindst 250 km, og når påstignings- eller udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område^[12]. Frem til marts 2021 har medlemsstaterne desuden mulighed for at fravige hovedparten af forordningens bestemmelser (heraf følger meget forskellige regler alt efter medlemsstaterne, og i sidste ende er disse mindre beskyttende).

Aflysning eller forsinkelse på over 120 minutter ved afrejsen:

- passagererne skal informeres senest 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt
- valg mellem i) omlægning eller fortsættelse af rejsen ved førstgivne lejlighed og ii) refusion inden for 14 dage (og om nødvendigt en gratis returrejse til det første afgangssted). Hvis transportselskabet ikke tilbyder denne valgmulighed, har passageren ret til refusion plus en kompensation på 50 % af billetprisen, som skal betales inden for én måned
- ved rejser på over tre timer skal der tilbydes bistand (forplejning og om nødvendigt indkvartering i højst to nætter til højst 80 EUR pr. nat), så snart forsinkelsen overstiger 90 minutter. Kravet om indkvartering gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes vejrforhold eller en naturkatastrofe.

EUROPA-PARLAMENTETS ROLLE

Europa-Parlamentet har altid været stærkt engageret i indsatsen for passagerrettigheder inden for alle transportformer. Dets hovedopgave er nu at holde øje med den faktiske anvendelse af de lovtekster, der er vedtaget i de seneste år. Parlamentet har således slået til lyd for regler, som er lettere at forstå, for at der gives klare og præcise informationer til passagererne før og under rejsen, for en enkel og hurtig klageadgang samt for en bedre kontrol med håndhævelsen af den gældende lovgivning. I de to beslutninger, som Parlamentet vedtog i 2012, blev det foreslået

[12] Visse rettigheder gælder også ved rutekørsel over kortere distancer (information, ikkediskrimination, adgang for bevægelseshæmmede passagerer) samt lejlighedsvis kørsel (ikkediskrimination, erstatning i tilfælde af ulykke eller beskadigelse af bevægelseshæmmede passagerers særlige udstyr).



at lovgivningen fik tilføjet en klar definition af de »usædvanlige omstændigheder«, som fritager transportvirksomheder fra at opfylde visse af deres forpligtelser. Det blev også foreslået, at transportvirksomhederne skal oprette en permanent telefonisk hjælpelinje til almindelige takster, at de forpligtes til at behandle reklamationer fra passagererne inden for to måneder, og at de skal iværksætte foranstaltninger til at forbedre effektiviteten af de nationale kontrolorganer.

Parlamentet går ligeledes ind for at forbedre eksisterende rettigheder, især med hensyn til brugen af illoyale eller urimelige klausuler i befordringskontrakter, og forbedre adgangen til transportinfrastruktur for bevægelseshæmmede passagerer og indføre nye rettigheder, som f.eks. minimumsstandarder for kvalitet eller specifikke regler for en effektiv beskyttelse af passagerer, der rejser multimodalt. Sidstnævnte punkt indebærer især, at medlemsstaterne skal afstå fra at gøre undtagelser ved håndhævelsen af reglerne for jernbane- og vejtransport.

De vigtigste beslutninger fra Europa-Parlamentet på området:

- beslutning af 25. november 2009 om kompensation til passagerer i tilfælde af flyselskabets konkurs, [EUT C 285E af 21.10.2010, s. 42](#)
- beslutning af 25. oktober 2011 om mobilitet og integrering af handicappede og den europæiske handicapstrategi for 2010-2020, [EUT C 131E af 8.5.2013, s. 9](#)
- beslutning af 29. marts 2012 om flypassagerers etablerede rettigheder — virkemåde og anvendelse, [EUT C 257E af 6.9.2013, s. 1](#)
- beslutning af 23. oktober 2012 om passagerrettigheder inden for samtlige transportformer, [EUT C 68E af 7.3.2014, s. 21](#)
- lovgivningsmæssig beslutning af 5. februar 2014 om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage, [EUT C 93 af 24.3.2017, s. 336](#).
- beslutning af 7. juli 2015 om opstilling af multimodal integreret billetudstedelse i EU, [EUT C 265 af 11.8.2017, s. 2](#).

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

