KOMMISSIONENS TILLKÄ1NNAGIVANDE

Tolkningsriktlinjer till Europaparlamentets och rådets 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 till rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor, ändrad genom Europaparlamentets och rådet förordning (EG) nr 889/2002

(2016/C 214/04)

1. INLEDNING

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 ([1]) (nedan kallad *förordningen*) trädde i kraft den 17 februari 2005. I denna förordning fastställs minimikrav vad gäller kvaliteten på passagerarskyddet, vilket tillför en viktig medborgardimension till luftfartsmarknadens liberalisering.

I kommissionens vitbok om transport, antagen den 28 mars 2011 ([2]), angavs som ett av initiativen behovet av att ”få till stånd en enhetlig tolkning av EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter och en harmoniserad och effektiv tillsyn av efterlevnaden, i syfte att garantera jämna spelregler för näringen och en europeisk standard för konsumentskydd”.

Utöver denna vitbok har kommissionen redan antagit tolkningsriktlinjer till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer ([3]).

När det gäller lufttrafik visade kommissionens meddelande av den 11 april 2011 ([4]) hur bestämmelserna i förordningen tolkades på olika sätt, på grund av gråzoner och luckor i den befintliga texten, och att genomförandet skiljde sig åt mellan medlemsstaterna. Dessutom framgick det av meddelandet att det är svårt för passagerare att tillvarata sina individuella rättigheter.

Europaparlamentet antog den 29 mars 2012 en resolution ([5]) som svar på ovannämnda meddelande. Parlamentet lyfte fram de åtgärder som det ansåg vara väsentliga för att återfå passagerarnas förtroende, i synnerhet en korrekt tillämpning av gällande bestämmelser från medlemsstaternas och lufttrafikföretagens sida och tillämpning av tillräckliga och enkla medel för gottgörelse samt tillhandahållande av korrekt information till passagerarna om deras rättigheter.

Kommissionen har lagt fram ett förslag om ändring av denna förordning ([6]) för att förtydliga rättigheterna och garantera en bättre tillämpning av förordningen från lufttrafikföretagens sida och ett genomförande av densamma av nationella tillsynsorgan. Genom de föreslagna ändringarna beaktas även de ekonomiska konsekvenserna för luftfartssektorn, varför vissa åtgärder inbegrips i syfte att fastställa ett kostnadstak. Förslaget granskas för närvarande av EU-lagstiftaren. Dessa tolkningsriktlinjer innebär inte att kommissionen har för avsikt att ersätta eller komplettera sitt förslag.

Ett av Junckerkommissionens tio prioriterade områden är paketet för bättre lagstiftning, som syftar till att se till att EU:s åtgärder är effektiva i varje steg i policycykeln, från planering till genomförande, granskning och efterföljande översyn, vilket är fallet för förordningen. Ett annat av målen för denna kommission är att uppnå en djupare och mer rättvis inre marknad. Kommissionen angav den 11 juni 2015 ([7]) att den skulle överväga att anta tolkningsriktlinjer på kort sikt för att underlätta och förbättra tillämpningen av förordningen och för att främja bästa praxis. Detta är en av de åtgärder som föreslogs i meddelandet av den 7 december 2015 om *En luftfartsstrategi för Europa* ([8]).

([1]) EUT L 46, 17.2.2004, s. 1.

([2]) Färdplan för ett gemensamt europeiskt transportområde – ett konkurrenskraftigt och resurseffektivt transportsystem, KOM(2011) 144 slutlig, se s. 23, (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:SV:PDF).

([3]) EUT C 220, 4.7.2015, s. 1.

([4]) Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordning 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar, KOM(2011) 174 slutlig, (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:SV:PDF).

([5]) Europaparlamentets resolution av den 29 mars 2012 om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning, 2011/2150(INI), http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=SV&reference=P7-TA-2012-99

([6]) Förslag 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 (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

([7]) RÅDET (TRANSPORT), den 11 juni 2015, Luxemburg.

([8]) COM(2015) 598 final, 7.12.2015, Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – En luftfartsstrategi för Europa.

Rättspraxis har haft stor inverkan på tolkningen av förordningen. De nationella domstolarna har många gånger bett Europeiska unionens domstol (*domstolen*) att klargöra vissa bestämmelser, däribland grundläggande aspekter av förordningen. Domstolens tolkningsdomar speglar det nuvarande tillståndet i EU:s lagstiftning, vilken ska efterlevas av nationella myndigheter. En utvärdering som genomfördes 2010 ([9]) och en konsekvensbedömning från 2012 ([10]) belyste båda den stora mängd avgöranden som utfärdats av domstolen. Det står således klart att åtgärder måste vidtas för att säkerställa samsyn om och en korrekt tillämpning av förordningen inom hela EU.

Med dessa tolkningsriktlinjer avser kommissionen att på ett tydligare sätt förklara ett antal av bestämmelserna i förordningen, i synnerhet mot bakgrund av domstolens rättspraxis ([11]), så att de befintliga reglerna kan tillämpas på ett mer effektivt och enhetligt sätt. Avsikten med riktlinjerna är att ta upp de frågor som oftast ställs av nationella tillsynsorgan, passagerare och deras sammanslutningar, Europaparlamentet och branschföreträdare. De ersätter tidigare information såsom vanliga frågor och deras svar etc., som offentliggjorts på kommissionens webbplats.

Riktlinjerna är inte avsedda att täcka alla bestämmelser på ett uttömmande sätt, och de inför inte heller några nya lagbestämmelser. Det bör även noteras att tolkningsriktlinjer inte påverkar domstolens tolkning av unionsrätten ([12]).

Dessa riktlinjer har även anknytning till rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor ([13]), ändrad genom Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002 ([14]), och till konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen) ([15]). Förordning (EG) nr 889/2002 har ett dubbelt ändamål: dels anpassar den EU:s lagstiftning om lufttrafikföretags skadeståndsansvar med avseende på passagerare och deras bagage till bestämmelserna i Montrealkonventionen, där EU är en av de fördragsslutande parterna, dels utvidgar den tillämpningen av reglerna i konventionen till att omfatta luftfartstjänster som tillhandahålls inom en medlemsstats territorium.

Dessa tolkningsriktlinjer bör bidra till en bättre tillämpning och efterlevnad av förordningen.

2. FÖRORDNINGENS TILLÄMPNINGSOMRÅDE

2.1 Territoriellt tillämpningsområde

2.1.1 *Geografiskt tillämpningsområde*

I artikel 3.1 i förordningen begränsas dess tillämpningsområde till passagerare som reser från en flygplats belägen inom en medlemsstats territorium där fördragets bestämmelser är tillämpliga och till passagerare som reser från en flygplats belägen i tredje land till en flygplats belägen inom en medlemsstats territorium där fördragets bestämmelser är tillämpliga, under förutsättning att det lufttrafikföretag som utför flygningen är ett EU-lufttrafikföretag.

Enligt artikel 355 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) är unionsrätten inte tillämplig på de länder och territorier som finns förtecknade i bilaga II till EUF-fördraget ([16]). Dessa länder och territorier omfattas i stället av en särskild associeringsordning som fastställs enligt den fjärde delen av EUF-fördraget. Den gäller inte heller för Färöarna, Isle of Man eller Kanalöarna enligt anslutningsakten för Danmark och Förenade kungariket. Dessa territorier ska därför betraktas som tredjeländer i den mening som avses i förordningen ([17]).

Däremot gäller bestämmelserna i fördragen för de franska utomeuropeiska departementen, nämligen Guadeloupe, Franska Guyana, Martinique, Réunion, Mayotte och Saint-Martin, liksom för Azorerna, Madeira och Kanarieöarna, enligt artikel 355 i EUF-fördraget. Dessa territorier utgör delar av en medlemsstat för vilken fördraget gäller i den mening som avses i förordningen.

([9]) Evaluation of Regulation (EC) No 261/2004, Final report, Main report av Steer Davies Gleave (februari 2010).

([10]) Arbetsdokument från kommissionens avdelningar, konsekvensbedömning som medföljer förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, Bryssel, SWD(2013) 62 final, 13.3.2013, och förslag till förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 (COM(2013) 130 final).

([11]) Det görs systematiskt tydliga hänvisningar till relevanta rättsfall i texten. Om en sådan hänvisning saknas motsvarar den kommissionens tolkning av förordningen.

([12]) Se artikel 19.1 i fördraget om Europeiska unionen.

([13]) EGT L 285, 17.10.1997, s. 1.

([14]) EGT L 140, 30.5.2002, s. 2.

([15]) EGT L 194, 18.7.2001, s. 39.

([16]) Se bilaga II till fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_sv.htm).

([17]) Förordningen är tillämplig på Island och Norge i enlighet med EES-avtalet och på Schweiz enligt avtalet mellan Europeiska gemenskapen och Schweiziska edsförbundet om luftfart (1999).

2.1.2 *Begreppet flygning i enlighet med artikel 3.1 a*

Domstolen har dragit slutsatsen att en resa som innehåller en utflygning och en returflygning inte kan anses vara en enda flygning. Begreppet *flygning*, i den mening som avses i förordningen, ska tolkas på så sätt att en flygning i huvudsak består av en lufttransport, och därmed, på ett visst sätt, är en ”enhet” av denna transport, utförd av ett lufttrafikföretag som fastställer sin färdväg ([18]). Följaktligen är artikel 3.1 a i förordningen inte tillämplig på en situation med en tur- och returresa där de passagerare som ursprungligen har avrest från en flygplats som är belägen i en medlemsstat återvänder till denna flygplats med en flygning som utförs av ett lufttrafikföretag med hemvist utanför EU från en flygplats belägen i ett tredjeland. Den omständigheten att utflygningen och returflygningen omfattas av en enda bokning saknar betydelse för tolkningen av denna bestämmelse ([19]).

2.1.3 *Förordningens tillämpningsområde med avseende på kompensation och/eller assistans som erhållits i ett land utanför EU och konsekvenserna för mottagarnas rättigheter enligt förordningen*

I artikel 3.1 b i förordningen fastställs att den gäller för passagerare som reser från en flygplats belägen utanför EU (dvs. i ett tredjeland) och som reser till EU, om flygningen utförs av ett lufttrafikföretag med licens i en av EU:s medlemsstater (ett EU-lufttrafikföretag), såvida de inte fått förmåner eller kompensation och assistans i tredjelandet i fråga.

Frågan kan uppkomma huruvida passagerare som flyger till EU från en flygplats i ett tredjeland kan göra anspråk på rättigheter enligt förordningen om följande förmåner redan beviljats i enlighet med lagstiftningen om passagerarrättigheter i ett tredjeland:

1. Förmåner (till exempel en resevoucher) eller kompensation (vars belopp kan skilja sig från vad som föreskrivs i förordningen) och

2. service (såsom måltider, dryck, hotellrum och kommunikationsmöjligheter).

I detta sammanhang är ordet *och* viktigt. Om passagerare till exempel endast har beviljats en av dessa två förmåner (exempelvis förmåner och kompensation enligt punkt 1) så kan de fortfarande göra anspråk på den andra (i det här fallet service enligt punkt 2).

Om båda dessa förmåner beviljats på avgångsorten, antingen på grundval av lokal lagstiftning eller på frivillig grund, kan passagerare inte göra anspråk på några ytterligare rättigheter enligt förordningen. Domstolen ([20]) har dock kommit fram till att man inte kan godta att en passagerare kan fråntas det skydd som beviljas enligt förordningen enbart på grund av att han eller hon kan få *viss* kompensation i tredjelandet. I detta avseende bör det lufttrafikföretag som utför flygningen visa att den kompensation som beviljats i tredjelandet motsvarar syftet med den kompensation som garanteras enligt förordningen, och att de villkor som kompensationen och assistansen omfattas av samt de olika förutsättningar som gäller för genomförandet motsvarar dem som föreskrivs i förordningen.

2.2 **Materiellt tillämpningsområde**

2.2.1 *Förordningen ska inte tillämpas på passagerare som reser med helikopter*

Enligt artikel 3.4 gäller förordningen endast för flygplan som flygs av licensierade lufttrafikföretag och ska således inte tillämpas på helikoptertjänster.

2.2.2 *Förordningen ska inte tillämpas på passagerare som reser gratis eller till ett reducerat biljettpris som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten*

Enligt artikel 3.3 är förordningen inte tillämplig på passagerare som reser gratis eller till ett reducerat biljettpris som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten. Specialpriser som lufttrafikföretag erbjuder sin personal omfattas av denna bestämmelse. Förordningen är däremot, i enlighet med artikel 3.3, tillämplig på passagerare som har biljetter som utfärdats genom ett bonussystem eller annat kommersiellt program.

2.2.3 *Tillämpning på lufttrafikföretag*

I enlighet med artikel 3.5 ansvarar alltid det lufttrafikföretag som utför flygningen, och exempelvis inte ett annat lufttrafikföretag som kan ha sålt biljetten, för skyldigheterna enligt förordningen. Begreppet *”lufttrafikföretag som utför flygningen”* introduceras i skäl 7.

2.2.4 *Händelser som omfattas av förordningen*

Förordningen skyddar passagerare mot nekad ombordstigning, inställda och försenade flygningar samt uppgradering och nedgradering. Dessa händelser, liksom de rättigheter som beviljas passagerare när händelserna inträffar, beskrivs i avsnitten nedan.

([18]) Mål C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 40.
([19]) Mål C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 53.
([20]) Mål C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkt 28.

2.2.5 *Förordningen ska inte tillämpas på multimodala resor*

Multimodala resor som inbegriper fler än ett transportsätt enligt ett och samma transportavtal omfattas inte som sådana av förordningen. Ytterligare information i detta avseende återfinns i avsnitt 6.

2.2.6 *Förordningens tillämpningsområde i förhållande till paketresedirektivet*

I artikel 3.6 och skäl 16 i förordningen fastställs att den också omfattar flygningar i en paketresa, med undantag för när en paketresa ställs in av andra orsaker än inställd flygning. Det anges även att de rättigheter som garanteras enligt förordningen inte påverkar passagerares rättigheter enligt paketresedirektivet ([21]). Resenärer har således, i princip, rättigheter gentemot både arrangören av resepaket enligt paketresedirektivet och det lufttrafikföretag som utför flygningen enligt förordningen. I artikel 14.5 i direktiv (EU) 2015/2302 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, som kommer att börja tillämpas fullt ut den 1 juli 2018, föreskrivs även att en rätt till kompensation eller prissänkning enligt direktivet inte påverkar resenärers rättigheter enligt förordningen, men det anges särskilt att kompensation eller prissänkning som beviljas enligt förordningar om passagerarrättigheter och enligt direktivet ska dras av från varandra i syfte att undvika överkompensering.

Emellertid tar varken förordningen eller direktivet upp frågan om huruvida arrangören av resepaket eller det lufttrafikföretag som utför flygningen i sista hand måste bära kostnaden för sina överlappande skyldigheter ([22]). Hur denna fråga ska lösas kommer således att bero på bestämmelserna i avtalet mellan arrangören och lufttrafikföretaget och på tillämplig nationell lagstiftning. Eventuella arrangemang som görs i detta avseende (inklusive praktiska arrangemang för att undvika överkompensering) får inte ha någon negativ inverkan på passagerarnas möjlighet att rikta anspråk mot arrangören av resepaket eller lufttrafikföretaget och att erhålla vederbörliga förmåner.

3. HÄNDELSER SOM GER UPPHOV TILL RÄTTIGHETER ENLIGT FÖRORDNINGEN

3.1 Nekad ombordstigning

3.1.1 *Begreppet nekad ombordstigning*

Enligt artikel 2 j i förordningen omfattar *nekad ombordstigning* inte situationer där det finns rimliga skäl att vägra att transportera passagerare på en flygning, trots att de har infunnit sig i rätt tid till flygningen, till exempel av hälso- eller säkerhetsskäl eller på grund av att resehandlingar är ofullständiga. Begreppet nekad ombordstigning avser emellertid inte bara fall av överbokning, utan även fall där ombordstigning nekas av andra skäl, som till exempel driftsmässiga skäl ([23]).

När det gäller personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet hänvisas till artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 ([24]) och till relevanta riktlinjer ([25]) som i detalj tar upp sådana fall i ”Svar på fråga 4”.

Om en passagerare nekas transport på returflygningen till följd av att det lufttrafikföretag som skulle utföra utflygningen har ställt in denna och bokat om passageraren till en annan flygning utgör detta nekad ombordstigning och ger upphov till ytterligare kompensation från lufttrafikföretaget.

Om en passagerare som har en platsreservation som inbegriper en utflygning och en returflygning inte tillåts stiga ombord på returflygningen på grund av att han eller hon inte utnyttjat utflygningen (så kallad *no-show*) anses detta inte vara nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j. Samma sak gäller om en passagerare som har en platsreservation med flera på varandra följande flygningar inte tillåts stiga ombord på en flygning eftersom passageraren inte tagit den tidigare flygningen eller de tidigare flygningarna. Dessa båda situationer grundar sig vanligtvis på de villkor som har anknytning till den köpta biljetten. Tillvägagångssättet kan dock vara förbjudet enligt nationell lagstiftning. Om en passagerare har en bekräftad platsreservation och den ursprungliga flygningen är försenad och passageraren ombokas till en annan flygning anses detta inte vara nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j.

([21]) Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59). Detta direktiv upphävs med verkan från och med den 1 juli 2018 när medlemsstaterna måste tillämpa de nationella åtgärder genom vilka Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1) införlivas. Hänvisningen till direktiv 90/314/EEG i artikel 3.6 i förordning (EG) nr 261/2004 ska läsas som en hänvisning också till direktiv (EU) 2015/2302, i enlighet med artikel 29 i det senare direktivet.

([22]) Se dock, i fråga om rätt till gottgörelse, artikel 13 i förordning (EG) nr 261/2004 och artikel 22 i direktiv (EU) 2015/2302.

([23]) Mål C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 26.

([24]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1).

([25]) Arbetsdokument från kommissionens avdelningar, tolkningsriktlinjer för tillämpning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, Bryssel, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

Om en passagerare som reser med ett sällskapsdjur inte kan fortsätta på grund av att passageraren inte har relevanta handlingar för djuret kan inte heller detta anses vara nekad ombordstigning. Om passagerare nekas ombordstigning med anledning av misstag som begåtts av markpersonalen i samband med kontrollen av resehandlingarna (inklusive viseringar) utgör detta emellertid nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j. Så är dock inte fallet om ett lufttrafikföretag och dess personal, enligt artikel 2 j, nekar en passagerare att stiga ombord av säkerhetshänsyn grundade på rimliga skäl. Lufttrafikföretag bör fullt ut använda sig av Iatas databas Timatic och rådgöra med de offentliga myndigheterna (ambassader och utrikesministerier) i de berörda länderna för att verifiera resehandlingar och viseringskrav vid inresa till destinationsländerna, i syfte att förhindra att passagerare nekas ombordstigning på ett otillbörligt sätt. Medlemsstaterna bör se till att lämna uttömmande och uppdaterad information till Iata/Timatic om resehandlingar, särskilt med avseende på viseringskrav och undantag från sådana krav.

3.1.2 *Rättigheter med anknytning till nekad ombordstigning*

Nekad ombordstigning mot en passagerares vilja ger rätt till *kompensation* enligt definitionen i artikel 7 i förordningen, en rätt att välja mellan återbetalning, ombokning snarast möjligt eller ombokning till ett senare datum, i enlighet med artikel 8, och en rätt till *service*, i enlighet med artikel 9.

3.2 **Inställd flygning**

3.2.1 *Definition av inställd flygning*

I artikel 2 l i förordningen definieras *inställd flygning* som en flygning som inte genomförs trots att den i förväg planerats och på vilken minst en plats reserverats.

Principiellt ställs en flygning in när planeringen av en ursprunglig flygning frångås och passagerarna på denna flygning överförs till en flygning som också var planerad, men oberoende av den ursprungliga flygningen. Enligt artikel 2 1 krävs det inte ett uttryckligt beslut om inställd flygning från lufttrafikföretagets sida ([26]).

Domstolen ([27]) anser däremot i princip inte att det rör sig om en försenad eller en inställd flygning på grundval av att en upplysning om att flygningen är ”försenad” eller ”inställd” anges på flygplatsens informationstavla eller lämnas av lufttrafikföretagets anställda. På liknande sätt kan det faktum att passagerare återfår sitt bagage eller får nya boardingkort inte anses vara en avgörande faktor för att fastställa att en flygning har ställts in. Sådana omständigheter har inget samband med de objektiva kännetecknen för flygningen i sig och kan förorsakas av olika faktorer. Domstolen framhöll konkreta fall där uppgifter om att en flygning varit ”försenad” eller ”inställd” kan *”ha berott på felaktiga kvalificeringar eller på förhållanden som gäller på flygplatsen i fråga. De kan också ha föranletts av väntetiden och nödvändigheten, för de berörda passagerarna, av att övernatta på hotell”*.

3.2.2 *Skillnad mellan en inställd och en försenad flygning*

Utan att det påverkar punkt 3.3.1 nedan, och för att undvika att lufttrafikföretag presenterar en flygning som kontinuerligt ”försenad” i stället för ”inställd”, har det ansetts lämpligt att framhålla den skillnad som ska göras mellan en ”inställd” och en ”försenad” flygning. I praktiken kan detta, även om en flygning i allmänhet kan tendera att betraktas som inställd när dess flygnummer ändras, inte alltid vara ett avgörande kriterium. En flygning kan i själva verket vara så försenad att den avgår dagen efter den tidtabellsenliga avgångstiden och kan därmed få ett förklarande flygnummer (t.ex. XX 1234a i stället för XX 1234) för att påföljande dag skilja den från flygningen med samma nummer. I det här fallet skulle flygningen dock fortfarande kunna anses vara försenad och inte inställd. Detta bör bedömas från fall till fall.

3.2.3 *Fall med flygplan som återvänder till sin avgångsort*

Begreppet *inställd flygning*, såsom det fastställs i artikel 2 l i förordningen, omfattar också fall med flygplan som lyfter men som av någon anledning därefter tvingas återvända till avgångsflygplatsen där passagerarna på flygplanet överförs till andra flygningar. Det faktum att starten har genomförts men att flygplanet sedan återvänt till avgångsflygplatsen utan att ha nått den bestämmelseort som förekommer i dess färdväg innebär att flygningen, såsom den ursprungligen var planerad, inte kan anses ha utförts ([28]).

3.2.4 *Omdirigerad flygning*

En omdirigerad flygning varigenom en passagerare slutligen ankommer till en flygplats som inte överensstämmer med den flygplats som anges som slutlig bestämmelseort enligt passagerarens ursprungliga resplan ska behandlas på samma sätt som en inställd flygning, såvida inte

— passageraren av lufttrafikföretaget erbjuds ombokning snarast möjligt under likvärdiga transportvillkor till flygplatsen på den ursprungliga slutliga bestämmelseorten eller till en annan bestämmelseort som godkänns av passageraren, och som i det fallet slutligen kan komma att anses vara försenad,

([26]) Mål C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punkt 29.
([27]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkterna 37 och 38.
([28]) Mål C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punkt 28.

— ankomstflygplatsen och flygplatsen på den ursprungliga slutliga bestämmelseorten svarar för flygtrafiken till och från samma stad eller region, varvid den slutligen kan komma att behandlas som en försening. I ett sådant fall är artikel 8.3 tillämplig på motsvarande sätt.

3.2.5 *Bevisbörda i händelse av inställd flygning*

Genom artikel 5.4 i förordningen åläggs lufttrafikföretagen bevisbördan för huruvida, och i så fall när, passagerare personligen har underrättats om en inställd flygning.

3.2.6 *Rättigheter med anknytning till inställd flygning*

En inställd flygning ger rätt till återbetalning, ombokning eller returflygning enligt artikel 8 i förordningen, rätt till *service* enligt artikel 9 och, enligt artikel 5.1 c, rätt till *kompensation*, enligt definitionen i artikel 7. Den bakomliggande principen i artikel 5.1 c är att kompensation ska betalas om passageraren inte har informerats om den inställda flygningen tillräckligt lång tid i förväg.

Kompensation behöver emellertid inte betalas ut om lufttrafikföretaget, enligt artikel 5.3, kan visa att den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits ([29]).

3.3 Försening

3.3.1 *Försening vid avgång*

Enligt artikel 6.1 i förordningen har, om avgången för en flygning försenas, de passagerare som påverkas av förseningen rätt till *service* enligt artikel 9, och till återbetalning och en returflygning enligt artikel 8.1 a. Den bakomliggande principen i artikel 6.1 är att rättigheterna beror på förseningens varaktighet och flygningens längd. Det bör i detta avseende noteras att artikel 6.1 inte täcker rätten till ombokning, såsom denna fastställs i artikel 8.1 b, eftersom det kan anses att lufttrafikföretaget i första hand försöker åtgärda orsaken till förseningen för att minimera olägenheten för passagerarna.

3.3.2 *Kraftig försening vid ankomst*

Domstolen har fastställt att en försening vid ankomst på minst tre timmar beviljar till samma rättigheter vad gäller kompensation som en inställd flygning ([30]) (för ytterligare detaljer, se avsnitt 4.4.5 om kompensation).

3.3.3 *Beräkning av försening vid ankomst och begreppet ankomsttid*

Domstolen har kommit fram till att begreppet *ankomsttid*, som används för att fastställa längden på en försening som passagerarna på en flygning har varit föremål för om ankomsten försenas, avser den tidpunkt då åtminstone en av flygplanets dörrar öppnas, under förutsättning att passagerarna tillåts att lämna flygplanet vid denna tidpunkt ([31]). Kommissionen anser att det lufttrafikföretag som utför flygningen bör registrera ankomsttiden på grundval av till exempel en deklaration som undertecknas av flygplansbesättningen eller marktjänstagenten. Om ett lufttrafikföretag som utför flygningar har för avsikt att förlita sig på ankomsttiden för att visa att de följer förordningen bör ankomsttiden kostnadsfritt och på begäran tillhandahållas det nationella tillsynsorganet och passagerarna.

3.4 Uppgradering och nedgradering

3.4.1 *Definition av uppgradering och nedgradering*

Uppgradering respektive nedgradering definieras i artikel 10.1 och 2 i förordningen.

3.4.2 *Rättigheter med anknytning till uppgradering och nedgradering*

När det gäller uppgradering får ett lufttrafikföretag inte ta ut något tillägg. När det gäller nedgradering föreskrivs kompensation i form av återbetalning av en procentsats av biljettkostnaden enligt artikel 10.2 a–c i förordningen.

Definitionen av nedgradering (eller uppgradering) gäller för den klass för vilken biljetten köptes och inte för eventuella fördelar som erbjuds via ett bonussystem eller annat kommersiellt program som tillhandahålls av ett lufttrafikföretag eller en researrangör.

([29]) Vad gäller extraordinära omständigheter, se avsnitt 5.

([30]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69. Se även förenade målen C-581/10 och C-629/10, Nelson e.a., ECLI:EU:C:2012:657, punkt 40, och mål C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punkt 19.

([31]) Mål C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punkt 27.

4. PASSAGERARRÄTTIGHETER

4.1 Rätt till information

4.1.1 *Allmän rätt till information*

I artikel 14.1 i förordningen specificeras texten på ett anslag som ska finnas uppsatt vid incheckningen på ett sätt som är väl synligt för passagerarna. Detta anslag bör visas fysiskt eller elektroniskt på så många relevanta språk som möjligt. Detta ska inte göras bara vid incheckningsdisken på en flygplats utan även vid incheckningsautomater på flygplatsen och online.

Om ett lufttrafikföretag lämnar ofullständig, vilseledande eller felaktig information till passagerare om deras rättigheter, antingen individuellt eller allmänt via annonser i medier eller via tillkännagivanden på sin webbplats bör detta dessutom betraktas som en överträdelse av förordningen enligt artikel 15.2, jämförd med skäl 20. Det kan även anses vara en otillbörlig eller vilseledande affärsmetod som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ([32]).

4.1.2 *Information som ska lämnas i fall av försening*

I artikel 14.2 i förordningen föreskrivs att ett lufttrafikföretag som utför en flygning, om det nekar ombordstigning eller ställer in en flygning, ska ge varje berörd passagerare skriftlig information om reglerna för kompensation och assistans. Vidare anges att ”även passagerare som utsatts för en försening med minst två timmar ska erhålla sådan information” av lufttrafikföretaget. Kravet på att tillhandahålla berörda passagerare en ingående skriftlig förklaring av deras rättigheter gäller således uttryckligen i fall av nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening. Vid beaktande av att en försening kan inträffa vid avgången men också vid den slutliga bestämmelseorten bör emellertid lufttrafikföretag som utför flygningar sträva efter att informera passagerare som berörs av en försening med minst tre timmar vid den slutliga bestämmelseorten. Endast på detta sätt kan alla passagerare få korrekt information enligt de uttryckliga kraven i artikel 14.2 ([33]). Denna ståndpunkt överensstämmer helt med domstolens avgörande i Sturgeon-fallet ([34]), där det fastställs att passagerare som drabbas av en försening med minst tre timmar ska behandlas på samma sätt som passagerare vilkas flygningar ställs in, vid tillämpningen av rätten till kompensation enligt artikel 7 i förordningen.

Detta ska inte påverka de informationskrav som fastställs i andra bestämmelser i unionslagstiftningen, särskilt artikel 8.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ([35]) och artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder. Utelämnande av väsentlig information eller tillhandahållande av vilseledande information om passagerarrättigheter kan även utgöra en otillbörlig eller vilseledande affärsmetod som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter enligt direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden.

4.2 Rätt till återbetalning, ombokning snarast möjligt eller ombokning till ett senare datum i händelse av nekad ombordstigning eller inställd flygning

I artikel 8.1 i förordningen åläggs lufttrafikföretag skyldigheten att erbjuda passagerare möjligheten att välja mellan tre alternativ, i) återbetalning av biljettpriset ([36]) och, i fall av anslutande flygförbindelser, en returflygning till avgångsflygplatsen snarast möjligt, ii) ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, eller iii) ombokning till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor, beroende på platstillgång. När en passagerare informeras om att en flygning ställs in och får korrekt information om tillgängliga alternativ ska det val som erbjuds passagerarna enligt artikel 8.1, som en allmän princip, göras en gång. Så snart passageraren i ett sådant fall har valt ett av de tre alternativen i artikel 8.1 a, b eller c har lufttrafikföretaget inte längre någon skyldighet med anknytning till de båda andra alternativen. Rätten till kompensation kan dock fortfarande gälla i enlighet med artikel 5.1 c jämförd med artikel 7.

([32]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktivet om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

([33]) Den information som lämnas till passagerare med avseende på förteckningen över nationella tillsynsorgan i EU kan hänvisa till kommissionens webbplats, där alla kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen återfinns.

([34]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.

([35]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

([36]) Biljettpriset återbetalas för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan. Om passageraren väljer att återvända till avgångsflygplatsen har i princip den del eller de delar av resan som redan fullföljts inte längre något syfte med avseende på den ursprungliga resplanen.

Lufttrafikföretaget bör samtidigt erbjuda ett val mellan återbetalning och ombokning. När det gäller anslutande flygförbindelser bör lufttrafikföretaget samtidigt erbjuda ett val mellan återbetalning och returflygning till avgångsflygplatsen och ombokning. Lufttrafikföretaget måste bära kostnaderna för ombokningen eller returflygningen och ersätta de kostnader för flygningen som passageraren ådrar sig om lufttrafikföretaget inte uppfyller sin skyldighet att erbjuda ombokning eller returflygning snarast möjligt under likvärdiga transportvillkor. Om lufttrafikföretaget inte erbjuder valet mellan återbetalning och ombokning och, i fall av anslutande flygförbindelser, återbetalning och en returflygning till avgångsflygplatsen och ombokning, utan ensidigt beslutar att återbetala till passageraren, har passageraren rätt till ytterligare återbetalning för prisskillnaden jämfört med den nya biljetten under likvärdiga transportvillkor.

Om ett lufttrafikföretag kan visa att det, när en passagerare har godkänt att lämna sina personuppgifter, har kontaktat passageraren och haft för avsikt att tillhandahålla den assistans som krävs enligt artikel 8, men passageraren ändå har gjort sina egna assistans- eller ombokningsarrangemang, får lufttrafikföretaget emellertid dra slutsatsen att det inte har ansvar för eventuella tillkommande kostnader som passageraren ådragit sig och besluta att inte ersätta dessa.

När passagerare erbjuds valet att fortsätta eller omboka en resa måste detta ske ”under likvärdiga transportvillkor”. Huruvida transportvillkoren är likvärdiga kan bero på flera faktorer och måste bestämmas från fall till fall. Beroende på omständigheterna rekommenderas följande som god praxis:

— Om möjligt bör passagerare inte nedgraderas till transportmedel av lägre klass än platsreservationens klass (i händelse av nedgradering gäller den kompensation som föreskrivs i artikel 10).

— Ombokning bör erbjudas utan någon extrakostnad för passagerarna, också om passagerare ombokas till ett annat lufttrafikföretag, ett annat transportsätt, en högre klass eller ett högre biljettpris än det för vilket betalning erlades avseende den ursprungliga tjänsten.

— Rimliga ansträngningar ska göras för att undvika extra byten.

— Vid användning av ett annat lufttrafikföretag eller ett alternativt transportsätt för den del av resan som inte fullföljts som planerat bör den totala restiden, om möjligt, ligga så nära den tidtabellsenliga restiden för den ursprungliga resan som är möjligt och rimligt, i samma eller vid behov i högre klass.

— Om flera flygningar med likvärdiga tider finns tillgängliga bör passagerare som har rätt till ombokning godta det erbjudande om ombokning som lämnas av lufttrafikföretaget, också från de lufttrafikföretag som samarbetar med det lufttrafikföretag som skulle ha utfört flygningen.

— Om den ursprungliga resan omfattade bokad assistans för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet bör sådan assistans vara tillgänglig på motsvarande sätt på den ombokade resan.

Eventuell ny rätt till kompensation enligt artikel 7 kommer att gälla för den ombokade flygning som godtagits enligt artikel 8.1 b eller c, om denna också ställs in eller försenas vid ankomsten (se avsnitt 4.4.11). Kommissionen rekommenderar att alternativen förklaras tydligt för passagerarna när assistans ska tillhandahållas.

Om en passagerare har bokat en utflygning och en returflygning separat med olika lufttrafikföretag och utflygningen ställs in ska endast denna flygning återbetalas. I ett fall med två flygningar som är del av samma avtal men som utförs av olika lufttrafikföretag bör passagerare, utöver deras rätt till kompensation från det lufttrafikföretag som utför flygningen, emellertid erbjudas två alternativ i händelse av att utflygningen ställs in: i) att ersättas för hela biljetten (dvs. båda flygningarna) eller ii) att bli ombokade till en annan flygning för utflygningen.

4.3 **Rätt till service i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening vid avgång**

4.3.1 *Begreppet rätt till service*

När en passagerare, efter en händelse med nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening vid avgången kommer överens med lufttrafikföretaget om att bli ombokad till ett senare datum som passageraren finner lämpligt (artikel 8.1 c) upphör rätten till service. Rätten till service kvarstår bara så länge passageraren måste vänta på ombokning snarast möjligt, under likvärdiga transportvillkor, till sin slutliga bestämmelseort (artikel 8.1 b) eller på en returflygning (artikel 8.1 a andra strecksatsen).

4.3.2 *Tillhandahållande av måltider, förfriskningar och inkvartering*

Avsikten i förordningen är att behoven hos passagerare som väntar på en returflygning eller på ombokning ska tas om hand på lämpligt sätt. Hur långt lämplig service ska sträcka sig måste bedömas i varje enskilt fall, och vederbörlig hänsyn ska tas till passagerarnas behov under de aktuella omständigheterna liksom till proportionalitetsprincipen (dvs. till väntetiden). Det pris som betalats för biljetten eller de uppkomna olägenheternas tidsaspekter bör inte stå i vägen för rätten till service.

När det gäller artikel 9.1 a (måltider och förfriskningar) anser kommissionen att uttrycket *"i skälig proportion till väntetiden"* innebär att det lufttrafikföretag som utför flygningen bör ge passagerarna lämplig service i förhållande till den förväntade längden på förseningen och tiden på dygnet då den äger rum, inbegripet på transitflygplatsen vid anslutande flygförbindelser, för att minska olägenheterna för passagerarna så mycket som möjligt samtidigt som proportionalitetsprincipen beaktas. Särskild hänsyn måste tas till behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt till behoven hos barn som reser ensamma.

Vidare bör passagerare erbjudas service utan kostnad och på ett tydligt och tillgängligt sätt, också via elektroniska kommunikationsmedel när passagerarna har godkänt att lämna sina personuppgifter. I annat fall bör passagerarna kontakta det lufttrafikföretag som utför flygningen i händelse av störningar i resan. Detta innebär att passagerare inte bör lämnas att själva göra arrangemang, t.ex. leta upp och betala för kost och logi. I stället är lufttrafikföretag som utför flygningar skyldiga att aktivt erbjuda service. Lufttrafikföretag som utför flygningar bör även där så är möjligt säkerställa att inkvartering finns tillgänglig för personer med funktionshinder och deras hjälphundar.

Om service likväl inte erbjuds, även om detta borde ha skett, kan passagerare som varit tvungna att betala för måltider och förfriskningar, hotellrum, transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten och/eller telekommunikationstjänster erhålla ersättning från lufttrafikföretaget för de utlägg som de ådragit sig, förutsatt att utläggen varit nödvändiga, rimliga och lämpliga ([37]).

Om en passagerare avvisar lufttrafikföretagets skäliga erbjudande om service enligt kraven i artikel 9 och gör sina egna arrangemang är lufttrafikföretaget inte skyldigt att ersätta de utlägg som passageraren ådrar sig, såvida inte annat fastställs i nationell lagstiftning eller i förväg godkänns av lufttrafikföretaget, och ersättningen får i alla fall vara högst det belopp som motsvarar lufttrafikföretagets ovannämnda "skäliga erbjudande", för att garantera likabehandling mellan passagerare. Passagerare bör även spara alla kvitton för utlägg som de ådragit sig. Passagerare har emellertid inte rätt att få kompensation för skada som de lidit på grund av brist på service om de inte har ådragit sig utlägg.

Passagerare som anser att de har rätt att få fler av sina utlägg ersatta eller att få kompensation för skada de lidit till följd av en försening, inklusive utlägg, har under alla omständigheter rätt att grunda sina anspråk på bestämmelserna i Montrealkonventionen, liksom på artikel 3 i förordning (EG) nr 2027/97, och att driva anspråken mot lufttrafikföretaget genom ett nationellt domstolsförfarande eller vända sig till det behöriga nationella tillsynsorganet. I vissa medlemsstater kan passagerare behöva använda sig av alternativ tvistlösning vid organ för konsumenttvister (se punkt 7.3 nedan).

Det bör noteras att service får begränsas eller vägras enligt skäl 18 i förordningen om denna i sig skulle orsaka ytterligare försening för passagerare som väntar på en alternativ eller en försenad flygning. Om en flygning försenas sent på kvällen men kan förväntas avgå inom några få timmar, och beträffande vilken förseningen skulle kunna bli mycket längre om passagerarna behövde skickas i väg till hotell och återföras till flygplatsen mitt i natten, bör lufttrafikföretaget ha rätt att vägra att ge denna service. På motsvarande sätt bör ett lufttrafikföretag som är på väg att dela ut vouchrar för mat och dryck men informeras om att flygningen är klar för ombordstigning ha rätt att vägra att tillhandahålla service. Med undantag för dessa fall anser kommissionen att denna begränsning bara ska tillämpas i mycket exceptionella fall, eftersom alla ansträngningar bör göras för att minska olägenheten för passagerarna.

Rätten till service enligt förordningen ska inte påverka skyldigheterna för arrangörer av resepaket enligt reglerna för paketresor.

4.3.3 *Service vid extraordinära omständigheter eller exceptionella händelser*

Enligt förordningen åligger det lufttrafikföretaget att fullgöra skyldigheten att ge service också om en flygning ställs in på grund av extraordinära omständigheter, dvs. omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Förordningen innehåller ingenting som skulle ge stöd för slutsatsen att den erkänner en separat kategori med "särskilt extraordinära" händelser, utöver de "extraordinära omständigheter" som avses i artikel 5.3 i förordningen. Detta skulle leda till att lufttrafikföretaget befriades från alla sina skyldigheter, inbegripet de i artikel 9 i förordningen, också under en lång period, i synnerhet eftersom passagerare är särskilt utsatta under sådana omständigheter och händelser ([38]).

Vid exceptionella händelser är förordningens avsikt att säkerställa att lämplig service ges särskilt till passagerare som väntar på ombokning enligt artikel 8.1 b. Lufttrafikföretag bör dock inte åläggas påföljder om de kan visa att de vidtagit

([37]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 66.
([38]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 30.

bästa möjliga åtgärder för att fullgöra sina skyldigheter enligt förordningen, med beaktande av de särskilda omständigheter som har anknytning till händelserna och av proportionalitetsprincipen. Nationella tillsynsorgan bör emellertid tillämpa påföljder om de anser att ett lufttrafikföretag har dragit fördel av sådana händelser för att undandra sig sina skyldigheter enligt förordningen.

4.4 **Rätt till kompensation i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning, försening vid ankomst, ombokning och återbetalning för nedgradering**

A. ***Kompensation i händelse av nekad ombordstigning***

4.4.1 *Kompensation, nekad ombordstigning och exceptionella omständigheter*

Artiklarna 2 j och 4.3 i förordningen ska tolkas som att kompensation alltid ska betalas i händelse av nekad ombordstigning. Lufttrafikföretag kan inte på ett giltigt sätt rättfärdiga ett fall av nekad ombordstigning och undantas från att betala kompensation till passagerare genom att åberopa extraordinära omständigheter ([39]).

4.4.2 *Kompensation, nekad ombordstigning och anslutande flygförbindelser*

Passagerare på anslutande flygförbindelser ska kompenseras om ett lufttrafikföretag, inom ramen för ett och samma transportavtal med en färdväg som inbegriper direkt anslutande flygförbindelser och en enda incheckning, nekar vissa passagerare ombordstigning med motiveringen att den första flygning som ingår i platsreservationen på grund av lufttrafikföretagets eget förvållande har blivit försenad och att nämnda företag felaktigt har antagit att passagerarna inte skulle hinna i tid för att stiga ombord på den andra flygningen ([40]). Om passagerarna däremot har två separata biljetter för två på varandra följande flygningar och den första flygningen försenas med följden att de inte kan checka in i tid till den efterföljande flygningen är lufttrafikföretagen i så fall inte skyldiga att betala kompensation. Om den första flygningen försenas med mer än tre timmar kan passagerarna dock ha rätt till kompensation från det lufttrafikföretag som utför den första flygningen.

4.4.3 *Kompensationsbelopp*

Kompensationen ska beräknas enligt artikel 7.1 i förordningen. Den kan minskas med 50 % om villkoren i artikel 7.2 är uppfyllda.

B. ***Kompensation i händelse av inställd flygning***

4.4.4 *Allmänt fall*

Kompensation ska betalas i händelse av inställd flygning, enligt de villkor som anges i artikel 5.1 c i förordningen och såvida inte den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, enligt artikel 5.3 (vad gäller extraordinära omständigheter, se avsnitt 5).

4.4.5 *Kompensationsbelopp*

Kompensationen ska beräknas enligt artikel 7.1 i förordningen. Den kan minskas med 50 % om villkoren i artikel 7.2 är uppfyllda.

C. ***Kompensation i händelse av försening***

4.4.6 *Kraftiga förseningar vid ankomst*

När det gäller *kraftiga förseningar* har domstolen fastställt att passagerare, inklusive försenade passagerare, kan drabbas av liknande olägenheter som passagerare vilkas flygning ställs in, i form av viss tidsspillan ([41]). Passagerare som når sin slutliga bestämmelseort med en försening med tre timmar eller mer har, på grundval av principen om likabehandling, rätt till samma kompensation (artikel 7) som passagerare vilkas flygning ställs in. Domstolen grundade i huvudsak sitt avgörande på artikel 5.1 c iii i förordningen, där EU-lagstiftaren fastställer de rättsliga följderna, däribland rätten till kompensation, för passagerare vilkas flygning ställs in och som inte erbjuds ombokning så att de kan avresa högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden. Av detta drog domstolen slutsatsen att den rätt till kompensation som fastställs i artikel 7 i förordningen syftar till att gottgöra en tidsspillan på minst tre timmar. En sådan försening ger emellertid inte passagerare rätt till kompensation om lufttrafikföretaget kan visa att den kraftiga förseningen berodde på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits ([42]) (vad gäller extraordinära omständigheter, se avsnitt 5).

([39]) Mål C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 40.
([40]) Mål C-321/11, Rodríguez Cachafeiro och Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punkt 36.
([41]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 54.
([42]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.

4.4.7 *Kompensation för sen ankomst vid anslutande flygförbindelser*

Domstolen ([43]) anser, när det gäller den kompensation som föreskrivs i artikel 7 i förordningen, att en försening ska bedömas i förhållande till den tidtabellsenliga ankomsttiden till passagerarens slutliga bestämmelseort enligt definitionen i artikel 2 h i förordningen, vilket i händelse av direkt anslutande flygningar ska tolkas som bestämmelseorten för passagerarens sista flygning.

I enlighet med artikel 3.1 a bör passagerare som missat en anslutning inom EU, eller utanför EU efter en flygning från en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium, ha rätt till kompensation om de anlänt till den slutliga bestämmelseorten med en försening som är större än tre timmar. Detta påverkas inte av huruvida lufttrafikföretaget som utför de anslutande flygningarna har sin hemvist i eller utanför EU.

Om passagerarna reser från en flygplats i ett land utanför EU till en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium och som är deras slutliga bestämmelseort i enlighet med artikel 3.1 b, och med direkt anslutande flygningar som utförs efter varandra av lufttrafikföretag med hemvist utanför EU respektive i EU, eller enbart av lufttrafikföretag med hemvist i EU, bör rätten till kompensation i händelse av en stor försening vid ankomsten till den slutliga bestämmelseorten bedömas i förhållande till de flygningar som utförs av lufttrafikföretag med hemvist i EU.

Missade anslutande flygförbindelser på grund av betydande förseningar i säkerhetskontroller eller passagerare som underlåter att respektera flygningens tid för ombordstigning på transitflygplatsen ger inte rätt till kompensation.

4.4.8 *Kompensation för sen ankomst när en passagerare godtar en flygning till en annan flygplats än den som bokningen avsåg*

Kompensation ska betalas i detta fall. Den ankomsttid som ska användas vid beräkning av förseningen är den faktiska ankomsttiden till den flygplats som bokningen ursprungligen avsåg, eller till en annan närbelägen bestämmelseort som överenskommits med passageraren enligt artikel 8.3 i förordningen. Kostnader som uppkommer för transport mellan den alternativa flygplatsen och den flygplats som bokningen ursprungligen avsåg, eller en annan närbelägen bestämmelseort som överenskommits med passageraren, bör bäras av det lufttrafikföretag som utför flygningen.

4.4.9 *Kompensationsbelopp*

När förseningen vid ankomst är mindre än fyra timmar för en resa på mer än 3 500 km som innefattar en flygplats belägen utanför EU kan kompensationen minskas med 50 % och därmed uppgå till 300 euro ([44]), i enlighet med artikel 7.2 i förordningen.

4.4.10 *Beräkning av avståndet på grundval av resan för att fastställa kompensationen i händelse av kraftig försening på den slutliga bestämmelseorten*

I målet *Folkerts* ([45]) hänvisades uttryckligen till begreppet en ”resa” som består av flera anslutande flygningar. *Slutlig bestämmelseort* definieras i artikel 2 h i förordningen som den bestämmelseort som anges på den färdbiljett som visas fram vid incheckningsdisken eller, i händelse av direkt anslutande flygförbindelser, bestämmelseorten för den sista flygningen. Enligt artikel 7.4 i förordningen bör det avstånd som är avgörande för den kompensation som ska betalas i fall av kraftig försening på den slutliga bestämmelseorten utgå från ”storcirkelavståndet” mellan avgångsorten och den slutliga bestämmelseorten, dvs. ”resan”, och inte genom att man lägger samman ”storcirkelavstånden” mellan de olika anslutande relevanta flygförbindelser som utgör ”resan”.

D. *Återbetalning i händelse av nedgradering*

4.4.11 *Beräkning av beloppet*

Enligt artikel 10 i förordningen ska ersättning utgå endast för den flygning där passageraren blivit nedgraderad och inte för hela den resa som ingår i en och samma biljett, vilken kan innehålla två eller fler anslutande flygförbindelser. Den ovannämnda återbetalningen ska ske inom sju dagar.

5. EXTRAORDINÄRA OMSTÄNDIGHETER

5.1 **Princip**

Enligt artikel 5.3 i förordningen är ett lufttrafikföretag undantaget från att betala kompensation i händelse av inställd flygning eller försening vid ankomst om det kan visa att den inställda flygningen eller förseningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

([43]) Mål C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 47.
([44]) Förenade målen C-402/07 och C-437/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 63.
([45]) Mål C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 18.

För att undantas från att betala kompensation måste lufttrafikföretaget samtidigt påvisa

— förekomst av och samband mellan de extraordinära omständigheterna och förseningen eller den inställda flygningen, och

— det faktum att denna försening eller inställda flygning inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

En given extraordinär omständighet kan ge upphov till mer än en inställd flygning eller försening på den slutliga bestämmelseorten, som i det fall med ett flygledningsbeslut som avses i skäl 15 i förordningen.

Som avvikelse från den normala regeln, dvs. att betala kompensation i syfte att skydda konsumenterna, ska den tolkas strikt ([46]). Av denna anledning utgör alla de extraordinära omständigheter som omgärdar en händelse, såsom de som räknas upp i skäl 14, inte nödvändigtvis skäl för ett undantag från kompensationsskyldigheten, utan kräver en bedömning i varje enskilt fall ([47]). Slutligen måste extraordinära omständigheter i fall av tekniska problem ha anknytning till en händelse som uppfyller två kumulativa villkor: för det första ska den till sin art eller sitt ursprung falla utanför det berörda lufttrafikföretagets normala verksamhet, och för det andra ska den ligga utanför lufttrafikföretagets faktiska kontroll ([48]).

Lufttrafikföretag får som bevis tillhandahålla utdrag ur loggböcker eller incidentrapporter och/eller externa handlingar och förklaringar. I fall där det hänvisas till sådana bevis i svaret till passageraren och/eller det nationella tillsynsorganet bör de även bifogas. Om lufttrafikföretaget i sitt försvar avser att förlita sig på extraordinära omständigheter bör lufttrafikföretaget kostnadsfritt tillhandahålla det nationella tillsynsorganet och passagerarna sådana bevis i enlighet med nationella bestämmelser om tillgång till handlingar.

5.2 **Tekniska fel**

Domstolen ([49]) har förtydligat ytterligare att ett tekniskt problem som uppdagas vid underhåll av flygplan eller som beror på brister i detta underhåll inte kan anses utgöra extraordinära omständigheter. Domstolen anser att ett oförutsett tekniskt problem, även ett sådant som inte beror på bristande underhåll och inte upptäcks vid rutinkontroller inom underhållsarbetet, inte omfattas av uttrycket *extraordinära omständigheter* när det ingår i lufttrafikföretagets normala verksamhet. Till exempel kan ett sådant motorfel som i det aktuella fallet, som orsakats av att vissa flygplansdelar gått sönder i förtid, utgöra en oförutsedd händelse. Ett sådant motorfel är dock nära kopplat till ett flygplans mycket komplexa funktion, vilken utnyttjas av lufttrafikföretaget under förhållanden, särskilt väderförhållanden, som ofta är svåra eller rent av extrema, och dessutom håller ingen del av ett flygplan för alltid. Därför måste det anses att denna oförutsedda händelse ingår i lufttrafikföretagets normala verksamhet ([50]). Ett dolt fabrikationsfel som upptäcks av flygplanstillverkaren eller av en behörig myndighet, eller en skada på flygplanet till följd av sabotage eller terrorism, skulle emellertid kvalificeras som extraordinära omständigheter.

5.3 **Stöt av en rörlig flygplatstrappa emot ett flygplan**

Domstolen ([51]) har klargjort att en stöt av en rörlig flygplatstrappa emot ett flygplan inte kan anses vara en extraordinär omständighet som undantar lufttrafikföretaget från kompensationsskyldigheten enligt artikel 5.3 i förordningen. Rörliga trappor eller gångbroar kan anses vara nödvändiga vid passagerarlufttrafik och lufttrafikföretag befinner sig därför ofta i situationer där de använder sådan utrustning. En stöt mellan ett flygplan och en rörlig flygplatstrappa är således en händelse som är del av lufttrafikföretagets normala verksamhet. Extraordinära omständigheter skulle till exempel föreligga om ett flygplan skadades av en händelse som ligger utanför en flygplats normala verksamhet, såsom terrorism eller sabotage.

5.4 **Överbelastning på flygplatsen på grund av dåliga väderförhållanden**

Enligt skäl 14 i förordningen skulle extraordinära omständigheter föreligga om ett lufttrafikföretag som ska utföra en flygning tvingas försena eller ställa in flygningen på en överbelastad flygplats på grund av dåliga väderförhållanden, också om dessa förhållanden leder till kapacitetsbrist.

5.5 **Rimliga åtgärder som ett lufttrafikföretag kan förväntas vidta vid extraordinära omständigheter**

När extraordinära omständigheter uppstår ska ett lufttrafikföretag, för att inte behöva betala kompensation, visa att det inte skulle ha kunnat undvika de extraordinära omständigheterna även om det hade vidtagit alla rimliga åtgärder i detta syfte.

([46]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 17 och åberopad rättspraxis.
([47]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 22.
([48]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 23.
([49]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 25.
([50]) Mål C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkterna 40–42.
([51]) Mål C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punkterna 19–20.

Domstolen ([52]) har vidare funnit att ett lufttrafikföretag, enligt artikel 5.3 i förordningen, kan förväntas planera sina resurser på lämpligt sätt för att göra det möjligt att genomföra en planerad flygning efter att de oförutsedda extraordinära omständigheterna har upphört, det vill säga under en viss tidrymd efter den utsatta avgångstiden. Lufttrafikföretaget bör särskilt planera för en viss tidsreserv som, om möjligt, möjliggör för företaget att genomföra hela flygningen när de extraordinära omständigheterna inte längre föreligger. Denna tidsreserv ska bedömas från fall till fall. Artikel 5.3 kan emellertid inte tolkas som att den innebär en skyldighet att som en ”rimlig åtgärd” kräva att en allmän minsta tidsreserv ska planeras utan undantag, med tillämpning på samma sätt på alla lufttrafikföretag i alla situationer då extraordinära omständigheter inträffar. I detta avseende kommer de tillgängliga resurserna på stationeringsorten i allmänhet att vara större än vid utflygningens bestämmelseort, vilket ger fler möjligheter att begränsa konsekvenserna av extraordinära omständigheter. Bedömningen av lufttrafikföretagets kapacitet att genomföra hela den planerade flygningen under de nya villkor som de extraordinära omständigheterna föranleder ska ske med beaktande av att den erfordrade tidsreservens omfattning inte får leda till att lufttrafikföretaget behöver göra orimliga uppoffringar med hänsyn till företagets kapacitet vid den relevanta tidpunkten.

Vad gäller tekniska fel är den omständigheten att ett lufttrafikföretag har iakttagit samtliga lagstadgade minimikrav avseende underhåll av ett flygplan inte i sig tillräcklig för att det ska anses styrkt att detta lufttrafikföretag har vidtagit alla rimliga åtgärder och således ska befrias från kompensationsskyldigheten ([53]).

6. KOMPENSATION, ÅTERBETALNING, OMBOKNING OCH SERVICE VID MULTIMODALA RESOR

Multimodala resor med fler än ett transportsätt inom ramen för ett enda transportavtal (t.ex. en resa med järnväg och flyg som säljs som en enda resa) omfattas inte i sig av förordningen, och omfattas inte heller av någon unionslagstiftning om resenärers rättigheter i fråga om andra transportsätt. Om en passagerare missar en flygning till följd av ett försenat tåg skulle passageraren endast åtnjuta den rätt till kompensation och assistans som fastställs i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 ([54]) med avseende på tågresan, och bara om passageraren var försenad med mer än 60 minuter på bestämmelseorten ([55]). På samma sätt skulle andra bestämmelser vara tillämpliga i fall av en missad flygning till följd av en försenad sjö- eller busstransport inom ramen för ett och samma transportavtal ([56]). Arrangörer av resepaket kan dock vara ansvariga enligt direktiv 90/314/EEG eller direktiv (EU) 2015/2302 också för missade flygningar och för konsekvenserna för resepaketet i sin helhet, om den multimodala resan är del av en kombination med andra resetjänster, t.ex. inkvartering.

7. KLAGOMÅL TILL NATIONELLA TILLSYNSORGAN, ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN ([57]) OCH KONSUMENTSKYDD ENLIGT FÖRORDNINGEN OM KONSUMENTSKYDDSSAMARBETE ([58])

7.1 Klagomål till nationella tillsynsorgan

För att se till att klagomålsförfaranden hanteras effektivt och tillhandahålla lufttrafikföretag och andra företag som kan vara inblandade en säker rättslig ram rekommenderar kommissionen att passagerare, när de anser att ett lufttrafikföretag har åsidosatt deras rättigheter, ska uppmanas att inom en rimlig tidsperiod framföra sina klagomål till det nationella tillsynsorganet i det land där händelsen ägde rum. En passagerare bör inte lämna in sitt klagomål till ett nationellt tillsynsorgan förrän han eller hon klagat hos lufttrafikföretaget och inte är nöjd med företagets svar, eller inte har mottagit något tillfredsställande svar från lufttrafikföretaget. Enligt kommissionens rekommendationer bör lufttrafikföretaget svara inom två månader och inga begränsningar tillämpas vad gäller användning av ett av EU:s officiella språk. Domstolen ([59]) har emellertid ansett att nationella tillsynsorgan enligt förordningen inte behöver vidta åtgärder med

([52]) Mål C-294/10, Eglītis och Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punkt 37.
([53]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 43.
([54]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 315, 3.12.2007, s. 14).
([55]) Artiklarna 17 och 18 i förordning (EG) nr 1371/2007.
([56]) I detta avseende, se Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1). Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1).
([57]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).
([58]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete) (EUT L 364, 9.12.2004, s. 1).
([59]) Förenade målen C-145/15 och C-146/15, Ruijssenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, punkterna 32, 36 och 38.

anledning av sådana klagomål för att i varje enskilt fall kunna garantera enskilda passagerares rättigheter. Ett nationellt tillsynsorgan behöver därför inte vidta tvångsåtgärder mot lufttrafikföretag i syfte att tvinga dem att i enskilda fall betala kompensation i enlighet med förordningen. Tillsynsorganets uppgift i fråga om påföljder, som avses i artikel 16.3 i förordningen, består av åtgärder som ska vidtas som svar på överträdelser som organet identifierar i samband med sin allmänna tillsynsverksamhet i enlighet med artikel 16.1. Enligt domstolen hindrar dock inte förordningen medlemsstaterna från att anta lagstiftning som tvingar det nationella tillsynsorganet att vidta åtgärder som svar på enskilda klagomål i avsaknad av alternativa tvistlösningsorgan, eller i avsaknad av svar från ett sådant alternativt tvistlösningsorgan. Slutligen ska detta avgörande inte påverka nationella tillsynsorgans skyldighet att tillhandahålla klaganden ett detaljerat svar på sina klagomål, i överensstämmelse med principerna om god förvaltning och i händelse av avsaknad av sådana tvistlösningsorgan. Kommissionen anser att god praxis också skulle kräva att passagerare informeras om överklagandemöjligheter eller andra åtgärder som de kan vidta om de inte instämmer i bedömningen av deras fall. En passagerare bör ha rätt att bestämma om han eller hon vill bli representerad av en annan person eller ett annat organ.

7.2 **Alternativa tvistlösningsorgan**

Utöver klagomål enligt förordningen kan passagerare som bor i EU också lämna in sina avtalstvister med lufttrafikföretag som är etablerade i EU till alternativa tvistlösningsorgan som inrättats enligt direktivet om alternativ tvistlösning, under förutsättning att lufttrafikföretaget är etablerat i EU och deltar i ett system för alternativ tvistlösning. Om passagerarna har köpt sina biljetter via internet kan de även hänskjuta sådana tvister till onlineplattformen för tvistlösning, inrättad enligt förordningen om tvistlösning online, som kan nås via följande länk: http://ec.europa.eu/odr

Om lufttrafikföretag inte är skyldiga enligt nationell lagstiftning att delta i förfaranden inför alternativa tvistlösningsorgan är det önskvärt att de frivilligt åtar sig att delta i relevanta förfaranden och att de informerar sina kunder om detta.

7.3 **Ytterligare sätt att hjälpa intressenter med att tillämpa förordningen**

Det finns ett antal sätt att hjälpa intressenter med att tillämpa förordningen. Det första gäller Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 ([60]) om konsumentskyddssamarbete genom vilken allmänna villkor och en ram fastställs för samarbete mellan nationella tillsynsmyndigheter. Samarbetet mellan dessa myndigheter är avgörande för att säkerställa att lagstiftningen om konsumenträttigheter tillämpas lika på hela den inre marknaden och för att åstadkomma likvärdiga förutsättningar för företag. Det omfattar situationer där konsumenternas kollektiva intressen står på spel, och överför ytterligare undersökningsbefogenheter och verkställande befogenheter till nationella myndigheter för att förhindra överträdelser av konsumentskyddsregler när näringsidkaren och konsumenten har sin hemvist i olika länder. Förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter utgör en del av bilagan till förordningen om konsumentskyddssamarbete. De nationella myndigheter som ansvarar för tillämpningen av förordning (EG) nr 261/2004 måste därför uppfylla sina skyldigheter enligt förordningen om konsumentskyddssamarbete när konsumenternas kollektiva intressen står på spel i ett gränsöverskridande sammanhang.

Passagerare som stöter på problem i gränsöverskridande situationer kan också vända sig till nätverket av europeiska konsumentcentrum ([61]). Nätverket informerar konsumenter om deras rättigheter enligt europeisk och nationell konsumentlagstiftning, ger råd om möjliga sätt att hantera konsumentklagomål, ger direkt stöd för att lösa klagomål på ett vänskapligt sätt med näringsidkare och hänvisar konsumenter vidare till lämpligt organ om nätverket inte kan hjälpa till. Passagerare kan även vända sig till nationella konsumentorganisationer för information och direkt hjälp enligt förordningen.

8. **VÄCKA TALAN ENLIGT FÖRORDNINGEN**

8.1 **Jurisdiktion inom vilken talan kan väckas enligt förordningen**

För flygningar från en medlemsstat till en annan medlemsstat som utförs på grundval av ett avtal med ett enda lufttrafikföretag som är det lufttrafikföretag som utför flygningen kan ett anspråk på kompensation enligt förordningen, enligt klagandens val, framställas till den nationella domstol som har jurisdiktion över antingen avgångsorten eller ankomstorten, enligt vad som framgår av transportavtalet ([62]), genom tillämpning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1215/2012 ([63]) (nedan kallad *Bryssel I*). Enligt artikel 4.1 i Bryssel I har passagerare också möjlighet att lägga fram saken för domstolar där svaranden (lufttrafikföretaget) har sin hemvist.

([60]) Se fotnot 58.
([61]) http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm
([62]) Mål C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punkt 47.
([63]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EUT L 351, 20.12.2012, s. 1).

8.2 **Tidsgräns för att väcka talan enligt förordningen**

I förordningen fastställs inga tidsgränser för att väcka talan i nationella domstolar. Frågan omfattas av varje medlemsstats nationella lagstiftning om begränsning av talan. Den tvååriga begränsningen av talan enligt Montrealkonventionen är inte relevant för anspråk riktade enligt förordningen och påverkar inte den nationella lagstiftningen i medlemsstaterna. Anledningen är att de kompensationsåtgärder som fastställs i förordningen faller utanför konventionens tillämpningsområde i och med att de syftar till att åtgärda olägenheter som drabbar passagerare, samtidigt som de alltjämt hamnar utanför det system för skador som fastställs i konventionen. Tidsfristerna kan därför skilja sig åt mellan medlemsstaterna ([64]).

9. **LUFTTRAFIKFÖRETAGS SKADESTÅNDSANSVAR ENLIGT MONTREALKONVENTIONEN**

Konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter, allmänt känd som Montrealkonventionen, antogs i Montreal den 28 maj 1999. Europeiska unionen är avtalsslutande part i denna konvention ([65]) och vissa av dess bestämmelser har genomförts i unionslagstiftningen genom förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002. Dessa regler är del av en uppsättning åtgärder som syftar till att skydda flygpassagerares rättigheter i Europeiska unionen, tillsammans med förordning (EG) nr 261/2004.

— Förordningens förenlighet med Montrealkonventionen:

  — Domstolen ([66]) har bekräftat att kraven på att ge kompensation för försening vid ankomst och assistans i händelse av försening vid avgång är förenliga med Montrealkonventionen. I detta sammanhang anser domstolen att den tidsspillan som är förbunden med en försenad flygning utgör en ”olägenhet” snarare än en ”skada” som Montrealkonventionen syftar till att åtgärda. Detta resonemang utgick från slutsatsen att kraftiga förseningar först orsakar olägenheter som är i stort sett identiska för alla passagerare och för vilka förordningen föreskriver standardiserad och omedelbar kompensation, medan Montrealkonventionen föreskriver gottgörelse som kräver bedömning i varje enskilt fall av den orsakade skadans omfattning varvid ersättning därför endast kan ges individuellt och i efterhand. Förordningen verkar därmed i ett tidigare skede än Montrealkonventionen. Skyldigheten att enligt förordningen kompensera passagerare vilkas flygningar försenats faller därmed utanför konventionens tillämpningsområde, och förblir ett tillägg till det system för skador som fastställs i densamma.

— Förordning (EG) nr 2027/97 är bara tillämplig på passagerare som flyger med ett ”lufttrafikföretag”, nämligen ett lufttrafikföretag med giltig licens ([67]), i den mening som avses i artikel 2.1 b i denna förordning.

— Enligt artikel 17 i Montrealkonventionen är en passagerare en person som har transporterats på grundval av ett ”transportavtal”, i den mening som avses i artikel 3 i samma konvention, även om ingen individuell eller kollektiv transporthandling har utfärdats ([68]).

— Artikel 22.2 i Montrealkonventionen bör jämföras med artikel 3.3 i samma konvention och tolkas som att den innebär att rätten till kompensation och gränserna för ett lufttrafikföretags skadeståndsansvar på 1 131 särskilda dragningsrätter (SDR) i händelse av förstörelse, förlust, skada eller försening avseende bagage också gäller en passagerare som begär kompensation på grund av förlust, förstörelse, skada eller försening avseende bagage som checkats in i en annan persons namn, förutsatt att bagaget verkligen innehöll den första passagerarens egna tillhörigheter. Varje passagerare som påverkas av förstörelse, förlust, skada eller försening avseende bagage som registrerats i någon annans namn ska därför ha rätt till kompensation på upp till 1 131 SDR om han eller hon kan visa att hans eller hennes tillhörigheter faktiskt fanns i det registrerade bagaget. Det åligger varje berörd passagerare att på ett tillfredsställande sätt visa detta inför en nationell domare, som kan ta hänsyn till det faktum att passagerarna är medlemmar i samma familj, har köpt sina biljetter tillsammans eller har rest tillsammans ([69]).

— Artikel 22.2 i Montrealkonventionen, som fastställer gränsen för ett lufttrafikföretags skadeståndsansvar för skada som bland annat härrör från förlust av bagage, inbegriper både sakskada och ideell skada ([70]). Denna artikel är

([64]) Mål C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punkt 33.
([65]) Rådets beslut 2001/539/EG av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapernas ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen) (EGT L 194, 18.7.2001, s. 39).
([66]) Mål C-344/04, Iata och ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punkterna 43, 45, 46 och 47 samt förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 51.
([67]) Mål C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punkt 29.
([68]) Mål C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punkterna 36–38.
([69]) Mål C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punkt 35.
([70]) Mål C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punkt 39.

tillämplig också i fall av förstörelse, förlust, skada eller försening vid transport av incheckade rullstolar, hjälpmedel vid förflyttning eller andra hjälpmedel enligt definitionen i artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006. Lufttrafikföretagets skadeståndsansvar är i detta fall begränsat till det belopp som anges i föregående punkt, såvida inte passageraren i samband med att det incheckade bagaget överlämnades till lufttrafikföretaget gjorde en särskild förklaring om det intresse som är knutet till att bagaget avlämnas på bestämmelseorten och betalade en tilläggsavgift om en sådan begärdes.

— Vid tolkning av artiklarna 19, 22 och 29 i Montrealkonventionen ansåg domstolen ([71]) att ett lufttrafikföretag kan vara ansvarigt enligt konventionen i förhållande till en arbetsgivare i händelse av att skada uppkommer på grund av försening av en flygning på vilken dess arbetstagare var passagerare. Konventionen bör därmed tolkas som att den är tillämplig inte bara på den skada som passagerarna själva har lidit, utan även på den skada som en arbetsgivare med vilken ett avtal om internationell lufttransport av passagerare har ingåtts har lidit. Domstolen tillade i sitt avgörande att lufttrafikföretag emellertid garanteras att deras skadeståndsansvar inte kan gå utöver den begränsning som gäller för varje passagerare, enligt vad som fastställs i konventionen, multiplicerat med antalet berörda anställda/passagerare.

— I händelse av anspråk på kompensation för skada som omfattas av artikel 19 i Montrealkonventionen får passageraren välja mellan flera olika domstolar som fastställs i artikel 33 i själva konventionen: domstolen där lufttrafikföretaget har sin hemvist eller sitt huvudsakliga verksamhetsställe, eller där företaget har ett verksamhetsställe där avtalet har ingåtts, eller domstolen på bestämmelseorten. I detta fall spelar det ingen roll om denna ort är belägen inom EU, eftersom jurisdiktionen grundar sig på konventionen där EU utgör en part.

([71]) Mål C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, punkterna 29 och 49.

BILAGA

Behörigheten för nationella tillsynsorgan i EU i samband med kraftig försening vid ankomst till den slutliga bestämmelseorten med direkt anslutande flygförbindelser

Rättsligt sammanhang:

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, Folkerts ([1])

”33. Eftersom denna olägenhet, när det gäller försenade flygningar, uppkommer vid ankomsten till den **slutliga bestämmelseorten** har domstolen slagit fast att förseningen – när det ska avgöras om det föreligger en rätt till kompensation enligt artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 – måste bedömas i förhållande till den tidtabellsenliga ankomsttiden **till denna ort** (se domarna i de ovannämnda förenade målen Sturgeon m.fl., punkt 61, och Nelson m.fl., punkt 40).

34. Begreppet slutlig bestämmelseort definieras i artikel 2 h i förordning (EG) nr 261/2004 som **den bestämmelseort som anges på den färdbiljett som visas fram vid incheckningsdisken eller, i händelse av direkt anslutande flygförbindelser, bestämmelseorten för den sista flygningen**.

35. Härav följer att det, när det gäller flygningar med anslutande flygförbindelser, **endast är den försening som konstaterats föreligga i förhållande till den tidtabellsenliga ankomsttiden till den slutliga bestämmelseorten** – det vill säga bestämmelseorten för passagerarens sista flygning – som är av betydelse vid bedömningen av huruvida det föreligger en rätt till schablonmässig kompensation enligt artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004.”

2. Förordning (EG) nr 261/2004, Artikel 16 Överträdelse

”1. Varje medlemsstat ska utse ett organ som ansvarar för genomförandet av denna förordning med avseende på **flygningar från flygplatser belägna inom dess territorium och flygningar från tredje land till sådana flygplatser**. När så är lämpligt ska detta organ vidta de åtgärder som är nödvändiga för att garantera att passagerarnas rättigheter respekteras. Medlemsstaterna ska meddela kommissionen om vilket organ som har utsetts i enlighet med denna punkt.

2. Utan att det påverkar artikel 12 får varje passagerare till ett organ som utsetts i enlighet med punkt 1, eller till något annat behörigt organ som har utsetts av en medlemsstat, lämna in ett klagomål angående en överträdelse av bestämmelserna i denna förordning som ska ha skett på en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium eller angående flygningar från tredje land till en flygplats belägen inom det territoriet. […]”

Möjliga exempel ([2]):

Friskrivning:

— Denna förteckning över exempel behöver inte vara fullständig. Den bygger på det faktum att färdvägar som inbegriper en eller flera direkt anslutande flygförbindelser som ingår i ett och samma transportavtal utförs av de berörda lufttrafikföretagen i enlighet med artikel 3 i förordningen och är godkända enligt de gällande luftfartsavtal som ingåtts mellan EU-medlemsstaterna och/eller mellan EU och tredjeländer.

— Exemplen avser enbart situationer ”när det gäller flygningar med anslutande flygförbindelser, endast […] den försening som konstaterats föreligga i förhållande till den tidtabellsenliga ankomsttiden till den slutliga bestämmelseorten”.

— Man utgår från att den kraftiga förseningen på den slutliga bestämmelseorten enbart beror på en missad anslutning. Inga andra typer av händelser tas i beaktande och inga extraordinära omständigheter föreligger.

Resa 1: Avgång från EU-medlemsstat A (flygning 1), byte i EU-medlemsstat B till en slutlig bestämmelseort C i EU (flygning 2).

Enligt artikel 16.1 finns det nationella tillsynsorganet i medlemsstat B. Kompensationsbeloppet beräknas på grundval av hela resan.

Resa 2: Avgång från EU-medlemsstat A (flygning 1), byte på en flygplats i ett tredjeland till en slutlig bestämmelseort i ett annat tredjeland (flygning 2).

Enligt artikel 16.1 finns det nationella tillsynsorganet i medlemsstat A. Kompensationsbeloppet beräknas på grundval av hela resan.

Resa 3: Avgång från en stat utanför EU (flygning 1, utförs av ett EU-lufttrafikföretag), byte i EU-medlemsstat A till en slutlig bestämmelseort i EU-medlemsstat B (flygning 2).

Enligt artikel 16.1 finns det nationella tillsynsorganet i medlemsstat A. Kompensationsbeloppet beräknas på grundval av hela resan.

([1]) De viktigaste delarna är markerade med fetstil.
([2]) Olika scenarier med berörda EU-medlemsstater och nationella tillsynsorgan.