

Denne tekst tjener udelukkende som dokumentationsværktøj og har ingen retsvirkning. EU's institutioner påtager sig intet ansvar for dens indhold. De autentiske udgaver af de relevante retsakter, inklusive deres betragtninger, er offentliggjort i den Europæiske Unions Tidende og kan findes i EUR-Lex. Disse officielle tekster er tilgængelige direkte via linkene i dette dokument

► B EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF) Nr. 261/2004
af 11. februar 2004
om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning
og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91
(EØS-relevant tekst)
(EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1)

Berigtiget ved:

► C1 Berigtigelse, EUT L 321 af 29.11.2016, s. 83 (261/2004)



**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF)
Nr. 261/2004**

af 11. februar 2004

**om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til
luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller
lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91**

(EØS-relevant tekst)

Artikel 1

Formål

1. I denne forordning fastsættes der på de her anførte betingelser minimumsrettigheder for luftfartspassagerer ved:

- a) boardingafvisning mod passagerens vilje
- b) aflysning af flyafgange
- c) forsinkelse af flyafgange.

2. Anvendelsen af denne forordning på Gibraltar lufthavn foregriber ikke henholdsvis Kongeriget Spaniens og Det Forenede Kongeriges retlige holdning til deres uoverensstemmelse med hensyn til suveræniteten over det område, lufthavnen er beliggende på.

3. Anvendelsen af denne forordning på Gibraltar lufthavn suspenderes, indtil den ordning, der er fastlagt i den fælles erklæring af 2. december 1987 fra udenrigsministrene for Kongeriget Spanien og Det Forenede Kongerige, er iværksat. Kongeriget Spaniens og Det Forenede Kongeriges regeringer underretter Rådet om datoen for denne iværksættelse.

Artikel 2

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- a) »luftfartsselskab«: et lufttransportsselskab med en gyldig licens
- b) »transporterende luftfartsselskab«: et lufttrafikforetagende, der udfører eller har til hensigt at udføre en flyvning i henhold til en kontrakt med en passager eller på vegne af en juridisk eller fysisk person, der har kontrakt med denne passager
- c) »EF-luftfartsselskab«: et luftfartsselskab med en gyldig licens, der er udstedt af en medlemsstat i overensstemmelse med bestemmelserne i Rådets forordning (EØF) nr. 2407/92 af 23. juli 1992 om udstedelse af licenser til luftfartsselskaber ⁽¹⁾
- d) »rejsearrangør«: en rejsearrangør som anført i artikel 2, nr. 2, i Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure ⁽²⁾, dog ikke luftfartsselskaber
- e) »pakkerejse«: de tjenesteydelser, der defineres i artikel 2, nr. 1, i Rådets direktiv 90/314/EØF
- f) »billet«: et gyldigt dokument, der giver ret til transport, og som er udstedt eller autoriseret af luftfartsselskabet eller dets autoriserede agent, herunder tilsvarende dokumentation i papirløs eller elektronisk form

⁽¹⁾ EFT L 240 af 24.8.1992, s. 1.

⁽²⁾ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

▼B

- g) »reservation«: en billet eller et andet bevis, hvoraf fremgår, at passagerens reservation er blevet accepteret og registreret af luftfartsselskabet eller rejsearrangøren
- h) »endeligt bestemmelsessted«: det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningskranken eller, ved direkte tilsluttede flyforbindelser, bestemmelsesstedet for den sidste flyvning; alternative tilsluttede flyforbindelser, der er til rådighed, tages ikke i betragtning hvis det oprindeligt planlagte ankomsttidspunkt overholdes
- i) »bevægelseshæmmet person«: en person, hvis bevægelighed er nedsat i forbindelse med benyttelsen af transportmidler på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap, eller alder, eller som har nedsat funktionsevne af andre årsager, og hvis situation kræver særlig opmærksomhed og tilpasning efter personlige behov af ydelser, passagerer har adgang til
- j) »boardingafvisning«: afvisning af passagerer på en flyvning, selv om de er mødt frem til boarding på de betingelser, der er fastlagt i artikel 3, stk. 2, undtagen hvor der er rimelige grunde til afvisningen, som f.eks. helbreds- eller sikkerhedsmæssige årsager eller ufuldstændig rejselegitimation
- k) »frivillig«: en person, der er mødt frem til boarding på de betingelser, der er fastlagt i artikel 3, stk. 2, og som på opfordring af luftfartsselskabet erklærer sig villig til at give afkald på sin reservation mod en modydelse
- l) »aflysning«: en planlagt flyvning, hvortil der var mindst én reservation, som ikke gennemføres.

*Artikel 3***Anvendelsesområde**

1. Denne forordning gælder
- a) for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse
- b) for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland, når bestemmelseslufthavnen er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, og det transporterende luftfartsselskab for den pågældende flyvning er et EF-luftfartsselskab, medmindre vedkommende har modtaget modydelse eller kompensation og har fået bistand i det pågældende tredjeland.
2. Stk. 1 gælder, såfremt passagererne:
- C1** a) har en bekræftet reservation til den pågældende flyafgang og, medmindre flyvningen aflyses som omhandlet i artikel 5, er til stede ved indcheckningen ◀
- som foreskrevet og på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet, rejsearrangøren eller et autoriseret rejsebureau
- eller, hvis der ikke er angivet noget tidspunkt
- senest 45 minutter før den offentliggjorte afgangstid, eller
- b) af et luftfartsselskab eller en rejsearrangør er blevet overført fra den flyafgang, på hvilken vedkommende har en reservation, til en anden flyafgang, uanset grunden hertil.

▼B

3. Denne forordning gælder ikke for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden. Passagerer med billetter, der er udstedt i henhold til et luftfartsselskabs eller en rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program er dog omfattet.
4. Denne forordning gælder kun for passagerer, der transporteres af et motoriseret fastvinget luftfartøj.
5. Denne forordning gælder for transporterende luftfartsselskaber, der stiller transportydelser til rådighed for de passagerer, der er omfattet af stk. 1 og stk. 2. Hvis et transporterende luftfartsselskab, som ikke har kontrakt med passagererne, opfylder forpligtelser under denne forordning, skal det betragtes som opfyldende disse forpligtelser på vegne af den person, der har kontrakt med de pågældende passagerer.
6. Denne forordning påvirker ikke passagerrettigheder i henhold til direktiv 90/314/EØF. Denne forordning finder ikke anvendelse, hvis en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af flyafgangen.

*Artikel 4***Boardingafvisning**

1. Hvis et transporterende luftfartsselskab med rimelighed forventer at skulle nægte boarding, opfordrer det først til, at passagerer frivilligt giver afkald på deres reservation mod en modydelse, idet betingelserne herfor aftales mellem de pågældende passagerer og det transporterende luftfartsselskab. Frivillige bistås i overensstemmelse med artikel 8, og en sådan bistand ydes ud over den modydelse, der er nævnt i dette stykke.
2. Hvis der ikke melder sig et tilstrækkeligt antal frivillige til, at de resterende passagerer med reservationer kan komme med flyet, kan det transporterende luftfartsselskab afvise passagerer mod deres vilje.
3. Afvises passagerer mod deres vilje, skal det transporterende luftfartsselskab øjeblikkeligt yde dem kompensation i overensstemmelse med artikel 7 og bistå dem i overensstemmelse med artikel 8 og 9.

*Artikel 5***Aflysning**

1. Hvis en flyafgang aflyses, skal berørte passagerer:
 - a) tilbydes bistand af det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 8
 - b) tilbydes bistand af det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1, litra a), og artikel 9, stk. 2 samt i tilfælde af omlægning af rejsen ► **C1** når det nye afgangstidspunkt med rimelighed kan forventes at være tidligst dagen efter det planlagte afgangstidspunkt ◀, bistand som specificeret i artikel 9, stk. 1, litra b) og c)
 - c) have ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 7, medmindre
 - i) de får meddelelse om aflysningen mindst to uger før det planlagte afgangstidspunkt, eller

▼B

- ii) de får meddelelse om aflysningen mellem to uger og syv dage før det planlagte afgangstidspunkt og får tilbudt en omlægning af rejsen, så de kan afrejse højst to timer før det planlagte afgangstidspunkt og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest fire timer efter det planlagte ankomsttidspunkt, eller
 - iii) de får meddelelse om aflysningen mindre end syv dage før det planlagte afgangstidspunkt og får tilbudt en omlægning af rejsen, så de kan afrejse højst en time før det planlagte afgangstidspunkt og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer efter det planlagte ankomsttidspunkt.
2. Ved meddelelsen til passagererne om aflysningen skal der orienteres om eventuelle alternative transportmuligheder.
 3. Et transporterende luftfartsselskab har ikke pligt til at udbetale kompensation i henhold til artikel 7, hvis det kan godtgøre, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.
 4. Bevisbyrden med hensyn til, hvorvidt og hvornår passageren har fået meddelelse om aflysningen af flyafgangen, påhviler det transporterende luftfartsselskab.

*Artikel 6***Forsinkelser**

1. Hvis et transporterende luftfartsselskab med rimelighed forventer, at en flyafgang bliver forsinket ud over tidspunktet for den planlagte afgang
 - a) med to timer eller mere for alle flyvninger på 1 500 km eller mindre eller
 - b) med tre timer eller mere for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1 500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 km og 3 500 km eller
 - c) med fire timer eller mere for alle flyvninger, som ikke falder ind under a) eller b).

tilbyder det transporterende luftfartsselskab passagererne

- i) den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra a), og artikel 9, stk. 2
 - ii) den bistand, der er specificeret i artikel 9, stk. 1, litra b) og c), når det nye afgangstidspunkt med rimelighed kan forventes at være senest dagen efter det planlagte afgangstidspunkt
 - iii) den bistand, der er specificeret i artikel 8, stk. 1, litra a), når forsinkelsen er på mindst fem timer.
2. Bistand skal under alle omstændigheder tilbydes inden for de tidsfrister, der er anført ovenfor i forbindelse med hver enkelt afstandskategori.

*Artikel 7***Kompensationsret**

1. Når der henvises til denne artikel modtager passageren en fast kompensation som følger:

▼B

- a) 250 EUR for alle flyvninger på højst 1 500 km
- b) 400 EUR for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1 500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
- c) 600 EUR for alle flyvninger, der ikke falder ind under a) eller b).

Ved fastsættelse af distancen er grundlaget det sidste bestemmelsessted, hvor boardingafvisning eller aflysning forsinker passagerens ankomst efter det planmæssige ankomsttidspunkt.

2. Hvis en passager i henhold til artikel 8 får tilbudt omlægning af rejsen til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en alternativ flyvning, og ankomsttidspunktet ikke overstiger det planlagte ankomsttidspunkt på den oprindeligt reserverede flyvning

- a) med to timer for så vidt angår alle flyvninger på 1 500 km eller mindre, eller
- b) med tre timer for så vidt angår alle flyvninger inden for Fællesskabet på over 1 500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 km og 3 500 km, eller
- c) med fire timer for alle flyvninger, som ikke falder ind under a) eller b)

kan det transporterende luftfartsselskab nedsætte den i stk. 1 omhandlede kompensation med 50 %.

3. Det i stk. 1 nævnte kompensationsbeløb udbetales kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck eller, med passagerens skriftlige billigelse, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.

4. De i stk. 1 og 2 nævnte afstande måles efter storcirkelmetoden.

Artikel 8

Ret til refusion eller omlægning af rejsen

1. Når der henvises til denne artikel tilbydes passageren valget mellem:

- a) — refusion inden syv dage i henhold til reglerne i artikel 7, stk. 3, af den fulde købspris for billetten for så vidt angår den del eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget, og for så vidt angår den del eller de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan, samt, hvis det er relevant
 - en returflyvning til vedkommendes første afgangssted ved førstgivne lejlighed
- b) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed
- c) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser.

▼B

2. Stk. 1, litra a), gælder også for passagerer, hvis flyvninger er en del af en pakkerejse, medmindre retten til refusion følger af direktiv 90/314/EØF.

3. Hvis en by, et byområde eller en region betjenes af flere lufthavne, og et transporterende luftfartsselskab tilbyder en passager en flyvning til en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for, betaler det transporterende luftfartsselskab omkostningerne ved at overføre passageren fra den alternative lufthavn enten til den lufthavn, som reservationen blev foretaget til eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren.

*Artikel 9***Ret til forplejning og indkvartering**

1. Når der henvises til denne artikel tilbydes passagererne gratis:
 - a) måltider og forfriskninger, som står i rimeligt forhold til ventetiden
 - b) hotelophold
 - hvis overnatning en eller flere nætter bliver nødvendig, eller
 - hvis yderligere ophold ud over passagerens oprindelige hensigt bliver nødvendigt
 - c) transport mellem lufthavnen og overnatningsstedet (hotel eller andet).
2. Herudover tilbydes passagererne gratis to telefonopringninger, telex-, telefax- eller e-postmeddelelser.
3. I forbindelse med anvendelsen af denne artikel tager det transporterende luftfartsselskab særlige hensyn til de behov, som bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagepersoner måtte have, samt til uledsagede børns behov.

*Artikel 10***Opgradering og nedgradering**

1. Hvis et transporterende luftfartsselskab placerer en passager i en højere klasse end den, billetten var købt til, kan luftfartsselskabet ikke forlange yderligere betaling.
2. Hvis et transporterende luftfartsselskab placerer en passager i en lavere klasse end den, billetten var købt til, skal passageren inden syv dage og i henhold til bestemmelserne i artikel 7, stk. 3, have refunderet
 - a) 30 % af billetprisen for alle flyvninger på 1 500 km eller mindre, eller
 - b) 50 % af billetprisen for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1 500 km, bortset fra flyvninger mellem medlemsstaternes europæiske territorium og de franske oversøiske departementer, og for alle andre flyvninger på mellem 1 500 km og 3 500 km, eller
 - c) 75 % af billetprisen for alle flyvninger, som ikke falder ind under a) eller b), herunder flyvninger mellem medlemsstaternes europæiske territorium og de franske oversøiske departementer.

▼B*Artikel 11***Bevægelseshæmmede personer og personer med særlige behov**

1. Transporterende luftfartsselskaber giver førsteprioritet til transport af bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere eller godkendt førerhund samt til uledsagede børn.
2. Ved boardingafvisning, aflysning eller forsinkelser uanset varighed har bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere samt uledsagede børn ret til forplejningen og indkvarteringen i henhold til artikel 9 så hurtigt som muligt.

*Artikel 12***Yderligere kompensation**

1. Denne forordning indskrænker på ingen måde en passagers ret til yderligere kompensation. Kompensation i henhold til denne forordning kan fratrækkes en sådan yderligere kompensation.
2. Medmindre andet gælder ifølge relevante principper og regler i national lovgivning, herunder retspraksis, finder stk. 1 ikke anvendelse for passagerer, der frivilligt har givet afkald på deres reservationer i henhold til artikel 4, stk. 1.

*Artikel 13***Ret til at søge erstatning**

Når et transporterende luftfartsselskab udbetaler kompensation eller opfylder de andre forpligtelser i henhold til denne forordning, må bestemmelserne i denne forordning ikke fortolkes således, at de begrænser luftfartsselskabets ret til at rejse erstatningskrav over for enhver person, herunder tredjemand, i overensstemmelse med den lovgivning, der finder anvendelse. Navnlig begrænser denne forordning på ingen måde det transporterende luftfartsselskabs ret til at rejse erstatningskrav over for en rejsearrangør eller andre personer, som det transporterende luftfartsselskab har kontrakt med. Tilsvarende må bestemmelserne i denne forordning ikke fortolkes således, at de begrænser den ret, som en rejsearrangør eller tredjemand, der ikke er passager, med hvem det transporterende luftfartsselskab har kontrakt, har til at rejse erstatningskrav over for eller kræve kompensation af det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med den lovgivning, der finder anvendelse.

*Artikel 14***Forpligtelse til at informere passagererne om deres rettigheder**

1. Det transporterende luftfartsselskab sikrer, at der ved indcheckningskranken umiddelbart synligt for passagererne er opsat en klart læselig meddelelse med følgende tekst: »Hvis De nægtes boarding, eller Deres flyafgang aflyses eller forsinkes mindst to timer, kan De ved indcheckningskranken eller boardingudgangen få et eksemplar af bestemmelserne om Deres rettigheder, navnlig med hensyn til kompensation og bistand«.
2. Et transporterende luftfartsselskab, som nægter boarding eller som aflyser en flyafgang, skal give hver enkelt passager, der berøres heraf, en skriftlig meddelelse om denne forordnings bestemmelser om kompensation og bistand. Luftfartsselskabet skal også give hver enkelt passager, der berøres af en forsinkelse på mindst to timer, en tilsvarende

▼B

meddelelse. Desuden skal der til passagererne udleveres detaljerede skriftlige oplysninger om, hvordan de kan henvende sig til det nationale organ, som omhandlet i artikel 16.

3. Med hensyn til blinde og synshæmmede finder bestemmelserne i denne artikel anvendelse ved hjælp af hensigtsmæssige alternative midler.

*Artikel 15***Ansvarsbegrænsning**

1. Forpligtelser over for passagerer i henhold til denne forordning må ikke begrænses eller ophæves ved f.eks. en undtagelse eller restriktiv klausul i transportkontrakten.

2. Såfremt en sådan undtagelse eller restriktiv klausul alligevel påberåbes over for en passager, eller passageren ikke er blevet korrekt informeret om sine rettigheder, og derfor har accepteret en lavere kompensation end fastsat i nærværende forordning, har passageren fortsat ret til at iværksætte de nødvendige procedurer ved de kompetente retsinstanser eller organer med henblik på at opnå supplerende kompensation.

*Artikel 16***Overtrædelse**

1. Hver medlemsstat udpeger et organ, der har ansvaret for håndhævelse af denne forordning for så vidt angår flyafgange fra lufthavne beliggende på medlemsstatens område og flyafgange fra et tredjeland til sådanne lufthavne. I givet fald træffer dette organ de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes. Medlemsstaterne informerer Kommissionen om, hvilket organ der er udpeget i henhold til dette stykke.

2. Med forbehold af artikel 12 kan den enkelte passager over for et hvilket som helst af de organer, der er udpeget under stk. 1, eller ethvert andet kompetent organ, som medlemsstaterne måtte udpege, indbringe en klage, når den pågældende finder, at der er sket en overtrædelse af denne forordning i en hvilken som helst lufthavn beliggende på en medlemsstats område eller vedrørende enhver flyafgang fra en tredjelandslufthavn til en lufthavn beliggende på medlemsstatens område.

3. De sanktioner, som medlemsstaterne fastlægger for overtrædelse af denne forordning, skal være effektive, stå i forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

*Artikel 17***Rapport**

Kommissionen aflægger senest den 1. januar 2007 rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om, hvorledes denne forordning fungerer samt resultaterne heraf, navnlig for så vidt angår

- antallet af boardingafvisninger og aflysninger af flyafgange
- en eventuel udvidelse af denne forordnings anvendelsesområde til også at omfatte passagerer, som har en kontrakt med et EF-luftfartsselskab, eller som har en flyreservation, der indgår i en »pakkerejse«, som direktiv 90/314/EØF finder anvendelse på, og som afrejser fra en tredjelandslufthavn til en lufthavn beliggende i en medlemsstat på flyvninger, der ikke udføres af EF-luftfartsselskaber

▼B

— en eventuel revision af de kompensationsbeløb, der er fastsat i artikel 7, stk. 1.

Rapporten ledsages om nødvendigt af forslag til retsakter.

Artikel 18

Ophævelse

Forordning (EØF) nr. 295/91 ophæves.

Artikel 19

Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft den 17. februar 2005.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

▼B

ERKLÆRING FRA KOMMISSIONEN

Kommissionen erindrer om sine planer om at fremme frivillige aftaler eller om at fremsætte forslag om at udvide EU's beskyttelsesforanstaltninger for passagerer til at omfatte andre transportformer end luftfart, navnlig jernbane- og søtransport.