

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Fortolkningsvejledning vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002

(2016/C 214/04)

1. INDLEDNING

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 ⁽¹⁾ (herefter »forordningen«) trådte i kraft den 17. februar 2005. Ved forordningen fastsættes mindstekrav til kvalitetsstandarder for passagerbeskyttelse, som føjer en vigtig borgerdimension til liberaliseringen af luftfartsmarkedet.

Et af de initiativer, der nævnes i Kommissionens hvidbog om transport, som blev vedtaget den 28. marts 2011 ⁽²⁾, er behovet for at »nå frem til en ensartet fortolkning af EU-lovgivningen om passagerers rettigheder og en effektiv håndhævelse, så der både sikres ensartede betingelser i sektoren og en europæisk standard for beskyttelse af borgerne«.

I forlængelse af denne hvidbog har Kommissionen allerede vedtaget retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser ⁽³⁾.

Med hensyn til lufttransport påviste Kommissionen i sin meddelelse af 11. april 2011 ⁽⁴⁾, hvordan forordningens bestemmelser blev fortolket på forskellige måder på grund af gråzoner og mangler i den nuværende tekst, og at håndhævelsen varierede mellem medlemsstaterne. Det fremgik også, at det er vanskeligt for passagerer at håndhæve deres individuelle rettigheder.

Den 29. marts 2012 vedtog Europa-Parlamentet en beslutning ⁽⁵⁾ som svar på ovennævnte meddelelse. Parlamentet fremhævede de foranstaltninger, der efter dets vurdering er nødvendige for at genvinde passagerernes tillid, herunder korrekt anvendelse af de gældende bestemmelser fra medlemsstaternes og luftfartsselskabernes side, håndhævelse og tilstrækkelige og enkle retsmidler samt præcis information til passagererne om deres rettigheder.

Med henblik på at præcisere passagerernes rettigheder og sikre bedre anvendelse af forordningen fra luftfartsselskabernes side og håndhævelsen heraf fra de nationale håndhævelsesorganers side fremlagde Kommissionen et forslag til en ændring af denne forordning ⁽⁶⁾. I dette forslag tages der også hensyn til de finansielle virkninger for luftfartssektoren, og det indeholder derfor foranstaltninger, der har til formål at begrænse omkostningerne. Forslaget behandles nu af EU-lovgiveren. Med disse retningslinjer for fortolkning har Kommissionen ikke til hensigt at erstatte eller supplere sit forslag.

Pakken om bedre lovgivning er et af Juncker-Kommissionens ti prioriterede områder, og den har til formål at sikre, at EU's tiltag er effektive på alle trin i den politiske cyklus — fra planlægning til gennemførelse, evaluering og efterfølgende revision, som det er tilfældet i forbindelse med forordningen. Et andet mål for Kommissionen er at sikre et dybere og mere retfærdigt indre marked. Den 11. juni 2015 ⁽⁷⁾ meddelte Kommissionen, at den ville overveje at vedtage fortolkningsretningslinjer på kort sigt for at lette og forbedre anvendelsen af forordningen og fremme bedste praksis. Dette er en af de foranstaltninger, der foreslås i Kommissionens meddelelse af 7. december 2015 »En luftfartsstrategi for Europa« ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1.

⁽²⁾ En køreplan for et fælles europæisk transportområde — mod et konkurrencedygtigt og ressourceeffektivt transportsystem (KOM(2011) 144 endelig, s. 23) <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EN:PDF>.

⁽³⁾ EUT C 220 af 4.7.2015, s. 1.

⁽⁴⁾ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af forordning 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:DA:PDF>). KOM(2011) 174 endelig.

⁽⁵⁾ Europa-Parlamentets beslutning om flypassagerers etablerede rettigheder — virkemåde og anvendelse, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=DA&reference=P7-TA-2012-99>.

⁽⁶⁾ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage. (COM(2013) 130 final af 13.3.2013).

⁽⁷⁾ TTE-Rådet (Transport), 11.6.2015, Luxembourg.

⁽⁸⁾ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: En europæisk luftfartsstrategi (COM(2015) 598 final af 7.12.2015).

Retspraksis har haft en afgørende indvirkning på fortolkningen af forordningen. Ved mange lejligheder har de nationale domstole anmodet EU-Domstolen (herefter »Domstolen«) om at præcisere visse bestemmelser, herunder centrale aspekter af forordningen. Domstolens fortolkende domme afspejler EU-retten, som den i dag håndhæves af de nationale myndigheder. En evaluering fra 2010⁽⁹⁾ og en konsekvensanalyse fra 2012⁽¹⁰⁾ fremhævede begge, at Domstolen har truffet et stort antal afgørelser. Det er derfor klart, at der må træffes foranstaltninger for at sikre en fælles forståelse og korrekt håndhævelse af forordningen på tværs af medlemsstaterne.

Med disse retningslinjer for fortolkning ønsker Kommissionen at give en tydelig forklaring af en række bestemmelser i forordningen, navnlig i lyset af Domstolens praksis⁽¹¹⁾, således at de nuværende regler kan håndhæves mere effektivt og ensartet. Formålet med disse retningslinjer er at besvare de spørgsmål, der oftest rejses af nationale håndhævelsesorganer, passagerer og deres sammenslutninger, Europa-Parlamentet og repræsentanter for erhvervslivet. De erstatter tidligere oplysninger såsom ofte stillede spørgsmål og tilknyttede svar osv., som er offentliggjort på Kommissionens websted.

Retningslinjerne dækker ikke alle forordningens bestemmelser udførligt, og de fastlægger heller ikke nye bestemmelser. Det bemærkes, at disse retningslinjer for fortolkning ikke foregriber den fortolkning af EU-retten, som måtte blive givet af Domstolen⁽¹²⁾.

Disse retningslinjer vedrører også Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker⁽¹³⁾ som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002⁽¹⁴⁾ og konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montrealkonventionen)⁽¹⁵⁾. Forordning (EF) nr. 889/2002 tjener to formål ved for det første at tilpasse EU-lovgivningen om luftfartsselskabers erstatningsansvar for så vidt angår passagerer og deres bagage til Montrealkonventionens bestemmelser, som EU har tiltrådt, og dernæst ved at udvide anvendelsen af konventionens regler til luftfart inden for en medlemsstats område.

Disse retningslinjer for fortolkning kan hjælpe med at sikre bedre anvendelse og håndhævelse af forordningen.

2. FORORDNINGENS ANVENDELSESOMRÅDE

2.1. Territorialt anvendelsesområde

2.1.1. Geografisk anvendelsesområde

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 1, gælder forordningen for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, og for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland, til en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, hvis det transporterende luftfartsselskab for den pågældende flyvning er et EU-luftfartsselskab.

I henhold til artikel 355 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) gælder EU-retten ikke for de lande og territorier, der er opregnet i listen i bilag II til TEUF⁽¹⁶⁾. I stedet er disse lande og territorier underlagt den særlige associeringsordning, som er nærmere fastlagt i fjerde del af TEUF. Den finder endvidere ikke anvendelse på Færøerne, øen Man og Kanaløerne i henhold til Danmarks og Det Forenede Kongeriges tiltrædelsesakt. Disse territorier anses derfor som tredjelande som omhandlet i forordningen⁽¹⁷⁾.

I henhold til artikel 355 i TEUF finder traktaternes bestemmelser på den anden side anvendelse på franske oversøiske departementer, dvs. Guadeloupe, Fransk Guyana, Martinique, Réunion, Mayotte og Saint-Martin, Azorerne, Madeira og De Kanariske Øer. Disse territorier er følgelig en del af en medlemsstat, hvor traktaten finder anvendelse som omhandlet i forordningen.

⁽⁹⁾ Evaluation of Regulation (EC) No 261/2004 Final report Main report, af Steer Davies Gleave (februar 2010).

⁽¹⁰⁾ Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, Impact Assessment accompanying the Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air, Bruxelles, SWD(2013) 62 final af 13.3.2013, og forslag til forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹¹⁾ Der gives systematisk klare henvisninger til relevante domstolssager i teksten. Hvis en henvisning ikke gives, gives Kommissionens fortolkning af forordningen.

⁽¹²⁾ Se artikel 19, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Union.

⁽¹³⁾ EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1.

⁽¹⁴⁾ EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2.

⁽¹⁵⁾ EFT L 194 af 18.7.2001, s. 39.

⁽¹⁶⁾ Se bilag II til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_en.htm).

⁽¹⁷⁾ Forordningen finder anvendelse på Island og Norge i overensstemmelse med EØS-aftalen og på Schweiz i overensstemmelse med aftalen mellem Det Europæiske Fællesskab og Det Schweiziske Forbund om luftfart (1999).

2.1.2. Begrebet »flyafgang« i den forstand, hvori det er anvendt i artikel 3, stk. 1, litra a)

Domstolen har fastslået, at en rejse, der involverer ud- og hjemrejse, ikke kan betragtes som én flyvning. Begrebet »flyafgang« i den forstand, hvori det er anvendt i forordningen, skal fortolkes således, at det nærmere bestemt består i en transporthandling med fly, som således udgør en »enhed« så at sige, og som udføres af et luftfartsselskab, der fastlægger sin rute⁽¹⁸⁾. Forordningens artikel 3, stk. 1, litra), gælder således ikke for en flyrejse fra afgangsstedet til bestemmelsesstedet og retur, i hvilken forbindelse passagerer, som oprindeligt er afrejst fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, rejser tilbage til denne lufthavn fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland. Den omstændighed, at ud- og hjemrejsen reserveres samtidig, er uden betydning for fortolkningen af denne bestemmelse⁽¹⁹⁾.

2.1.3. Forordningens anvendelsesområde i forhold til kompensation og/eller bistand modtaget i et tredjeland og virkningerne på modtagernes rettigheder i henhold til forordningen

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 1, litra b), gælder den for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland, til EU, når det transporterende luftfartsselskab for den pågældende flyvning er et EU-luftfartsselskab, medmindre vedkommende har modtaget modydelser eller kompensation og har fået bistand i det pågældende tredjeland.

Dermed opstår spørgsmålet om, hvorvidt passagerer, der flyver til EU fra et tredjeland, opnår rettigheder i medfør af forordningen, når følgende rettigheder allerede er fastlagt i medfør af et tredjelands lovgivning om passagerrettigheder:

- 1) modydelser (f.eks. en rejsekupon) eller kompensation (hvis størrelse kan variere fra det beløb, der er anført i forordningen) og
- 2) forplejning og indkvartering (f.eks. måltider, drikkevarer, hotelophold og kommunikationsfaciliteter).

I denne sammenhæng er ordet »og« vigtigt. Hvis passagerer kun har fået tildelt en af disse to rettigheder (f.eks. modydelser og kompensation i henhold til nr. 1), kan de stadig kræve den anden (i dette tilfælde forplejning og indkvartering i henhold til nr. 2).

Når begge disse rettigheder blev givet på afgangsstedet, på grundlag af den lokale lovgivning eller på frivilligt grundlag, kan passagerer ikke gøre yderligere rettigheder gældende i medfør af forordningen. Domstolen⁽²⁰⁾ har imidlertid fastslået, at det ikke kan accepteres, at en passager kan blive frataget den beskyttelse, der tildeles i medfør af forordningen, alene af den grund, at vedkommende kan have ret til en vis kompensation i et tredjeland. Det transporterende luftfartsselskab bør i denne retning godtgøre, at den kompensation, der ydes i tredjelandet, opfylder formålet med den kompensation, der er garanteret i forordningen, eller at de betingelser, som kompensationen og bistanden er underlagt, samt at de forskellige metoder for kompensationens gennemførelse svarer til dem, der er fastsat i forordningen.

2.2. Materielt anvendelsesområde

2.2.1. Ikke-anvendelse af forordningen for passagerer, der rejser med helikopter

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 4, gælder forordningen kun for passagerer på motoriserede fastvingede luftfartøjer, der flyves af et luftfartsselskab med en gyldig licens, og den gælder således ikke for helikopterflyvninger.

2.2.2. Ikke-anvendelse af forordningen for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 3, gælder forordningen ikke for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden. Særlige billetter, som luftfartsselskaberne tilbyder deres personale til nedsat billetpris, er omfattet af denne bestemmelse. Forordningen gælder derimod i henhold til artikel 3, stk. 3, for passagerer med billetter, der er udstedt i henhold til et luftfartsselskabs eller en rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program.

2.2.3. Anvendelse for transporterende luftfartsselskaber

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 5, er det transporterende luftfartsselskab — og ikke et andet luftfartsselskab, der f.eks. har solgt billetten — altid ansvarligt for de forpligtelser, der følger af forordningen. Begrebet transporterende luftfartsselskab er omhandlet i betragtning 7.

2.2.4. Begivenheder, der er omfattet af forordningen

Forordningen beskytter passagerer mod boardingafvisning, aflysning, forsinkelse, opgradering og nedgradering. Disse begivenheder og de rettigheder, som passagerer tildeles, når de opstår, er beskrevet i de følgende afsnit.

⁽¹⁸⁾ Sag C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, præmis 40.

⁽¹⁹⁾ Sag C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, præmis 53.

⁽²⁰⁾ Sag C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, præmis 28.

2.2.5. Ikke-anvendelse af forordningen for multimodale rejser

Multimodale rejser, som omfatter mere end én transportform under én transportkontrakt, er som sådan ikke omfattet af forordningen. Flere oplysninger om dette findes i afsnit 6.

2.2.6. Forordningens anvendelsesområde i forhold til direktivet om pakkerejser

I henhold til forordningens artikel 3, stk. 6, og betragtning 16 gælder forordningen også for flyafgange inden for en pakkerejse, medmindre en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af flyafgangen. Det anføres også, at de rettigheder, der opnås i medfør af forordningen, ikke påvirker de rettigheder, som passagerer opnår i medfør af direktivet om pakkerejser⁽²¹⁾. Rejsende har således i princippet rettigheder over for både arrangøren af pakkerejsen i henhold til direktivet om pakkerejser og det transporterende luftfartsselskab i henhold til forordningen. I henhold til artikel 14, stk. 5, i direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, som finder fuld anvendelse fra den 1. juli 2018, er en ret til kompensation eller prisnedsættelse i henhold til dette direktiv uden virkning for rejsendes rettigheder i henhold til forordningen. Det bestemmes dog, at erstatning eller prisnedsættelse, der gives i henhold til dette direktiv og forordninger om passagerrettigheder, skal fratrækkes hinanden med henblik på at undgå overkompensation.

Hverken forordningen eller direktivet omhandler spørgsmålet om, hvorvidt arrangøren af pakkerejsen eller det transporterende luftfartsselskab i sidste ende skal bære de omkostninger, der er forbundet med deres overlappende forpligtelser⁽²²⁾. Afgørelsen af et sådant spørgsmål afhænger derfor af de kontraktlige bestemmelser mellem arrangører og luftfartsselskaber og den gældende nationale lovgivning. Eventuelle aftaler, der indgås i denne henseende (herunder praktiske aftaler for at undgå overkompensation), må ikke forringe passagerens mulighed for at gøre et krav gældende over for arrangøren af pakkerejsen eller luftfartsselskabet og opnå de relevante rettigheder.

3. BEGIVENHEDER, DER GIVER ANLEDNING TIL RETTIGHEDER I MEDFØR AF FORORDNINGEN

3.1. Boardingafvisning

3.1.1. Begrebet »boardingafvisning«

I henhold til forordningens artikel 2, litra j), omfatter »boardingafvisning« ikke en situation, hvor der er rimelige grunde til afvisningen af passagerer på en flyvning, selv om de er mødt rettidigt frem til boarding, som f.eks. helbreds- eller sikkerhedsmæssige årsager eller ufuldstændig rejselegitimation. Begrebet »boardingafvisning« omfatter ikke kun boardingafvisninger, som skyldes tilfælde af overbookning, men ligeledes boardingafvisninger af andre grunde, såsom driftsmæssige grunde⁽²³⁾.

Med henvisning til handicappede eller bevægelseshæmmede personers rejse henvises der til artikel 4 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006⁽²⁴⁾ og de relevante retningslinjer⁽²⁵⁾, som netop omhandler sådanne tilfælde i afsnittet »Answer to question 4«.

Hvis passageren afvises ved returflyvningen, fordi det transporterende luftfartsselskab har aflyst udrejsen og omlagt passagerens rejse til anden flyafgang, udgør dette boardingafvisning og giver vedkommende ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab.

Når en passager, der har en reservation, som omfatter en ud- og hjemrejse, ikke kan komme med flyet på hjemrejsen, fordi vedkommende ikke foretog udrejsen (såkaldt »no-show«), udgør dette ikke boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j). Det samme gælder, når en passager, der har en reservation, som omfatter flere på hinanden følgende flyafgange, ikke kan komme med flyet, fordi vedkommende ikke var med på en af de forudgående flyafgange. De vilkår og betingelser, der gælder for den købte billet, lægges sædvanligvis til grund for disse to situationer. En sådan praksis kan imidlertid være forbudt i henhold til national lov. Når den oprindelige flyafgang for en passager, der har en

⁽²¹⁾ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59). Dette direktiv ophæves med virkning fra den 1. juli 2018, hvor medlemsstaterne skal anvende de nationale foranstaltninger til gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1). Henvisningen til direktiv 90/314/EØF i forordningens artikel 3, stk. 6, skal derfor læses som en henvisning til direktiv (EU) 2015/2302 i henhold til sidstnævnte direktivs artikel 29.

⁽²²⁾ Med hensyn til »regres« henvises dog til forordningens artikel 13 og artikel 22 i direktiv (EU) 2015/2302.

⁽²³⁾ Sag C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, præmis 26.

⁽²⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly, EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1.

⁽²⁵⁾ Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006 of the European Parliament and of the Council concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, Bruxelles, den 11.6.2012, SWD(2012) 171 final, foreligger ikke på dansk.

bekræftet reservation, forsinkes, og passagerens rejse omlægges til en anden flyafgang, udgør dette ikke boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j). Når en passager, der rejser med et kæledyr, ikke kan fortsætte, fordi vedkommende ikke har de krævede kæledyrsattester, udgør dette heller ikke boardingafvisning. Når passagerer afvises, fordi jordpersonalet har begået en fejl ved kontrollen af deres rejsedokumenter (herunder visa), udgør dette boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j). Dette er imidlertid ikke tilfældet, hvis luftfartsselskabet og dets personale i henhold til artikel 2, litra j), på et rimeligt grundlag afviser en passager af sikkerhedsmæssige årsager. Luftfartsselskaber bør anvende alle funktioner i IATA's Timatic-database og konsultere de offentlige myndigheder (ambassader og udenrigsministerier) i de berørte lande med henblik på at bekræfte rejsedokumenter og krav til (indrejse-)visum for bestemmelseslande for at undgå, at passagerer fejlagtigt afvises ved boarding. Medlemsstaterne bør sikre, at de leverer omfattende og ajourførte oplysninger til IATA/Timatic vedrørende rejsedokumentation, navnlig vedrørende visumkrav og fritagelse for dette krav.

3.1.2. Rettigheder i forbindelse med boardingafvisning

Boardingafvisning mod passagerens vilje giver »kompensationsret« som defineret i forordningens artikel 7, dvs. ret til at vælge mellem refusion, omlægning af rejsen eller ændring af reservationen til et senere tidspunkt som fastsat i artikel 8, og ret til »forplejning og indkvartering« som omhandlet i artikel 9.

3.2. Aflysning

3.2.1. Definition af aflysning

I forordningens artikel 2, litra l), defineres »aflysning« som en planlagt flyvning, hvortil der var mindst én reservation, som ikke gennemføres.

Aflysning forekommer i princippet, når den oprindelige flyveplanlægning opgives, og passagererne på denne flyafgang slutter sig til passagererne på en anden flyafgang, der er planlagt uafhængigt af den oprindelige flyafgang. Der kræves ikke en udtrykkelig beslutning om at aflyse afgangen fra luftfartsselskabets side i henhold til artikel 2, litra l) ⁽²⁶⁾.

Derimod kan det ifølge Domstolen ⁽²⁷⁾ principielt ikke konkluderes på baggrund af angivelser på lystavlen i lufthavnen af en »forsinkelse« eller en »aflysning« eller af oplysninger fra luftfartsselskabets personale, at der foreligger en forsinkelse eller en aflysning af flyafgangen. Det er principielt heller ikke en afgørende faktor, at passagererne får udleveret deres bagage eller får udstedt nye boardingpas. Disse omstændigheder er nemlig ikke forbundet med flyafgangens objektive kendetegn som sådan og kan skyldes forskellige faktorer. Domstolen fremhævede konkrete tilfælde, hvor annonceringen af en flyafgang som »forsinket« eller »aflyst« kan »skyldes urigtige kvalificeringer eller omstændigheder i den omhandlede lufthavn, eller de kan desuden gøre sig gældende med hensyn til de berørte passagerers ventetid og behov for at tilbringe natten på hotel«.

3.2.2. Sondring mellem aflysning og forsinkelse

Uden at foregribe punkt 3.3.1 nedenfor og for at undgå, at luftfartsselskaber viser en flyafgang som konstant »forsinket« i stedet for »aflyst«, blev det anset for nyttigt at fremhæve sondringen mellem en »aflysning« og en »forsinkelse«. Selv om en flyafgang i praksis generelt anses for aflyst, når dens rutenummer ændres, er dette ikke altid et afgørende kriterium. En flyafgang kan være forsinket så længe, at den afgår dagen efter det oprindeligt planlagte tidspunkt og derfor tildeles et andet annoteret rutenummer (f.eks. XX 1234a i stedet for XX 1234) for at skelne den fra flyafgangen med det samme nummer på denne efterfølgende dag. I dette tilfælde kan dette imidlertid stadig anses for en forsinket flyafgang og ikke en aflysning. Denne vurdering bør foretages fra sag til sag.

3.2.3. Fly, der vender tilbage til afgangsstedet

Begrebet »aflysning« som anført i forordningens artikel 2, litra l), dækker også det tilfælde, hvor et fly letter, men derefter uanset årsag tvinges til at vende tilbage til afgangslufthavnen, hvor passagererne i flyet overføres til andre flyafgange. Den omstændighed, at flyet afgår, men efterfølgende vender tilbage til afgangslufthavnen uden at have nået det bestemmelsessted, som er anført på ruten, medfører, at den oprindeligt planlagte flyvning ikke kan betragtes som værende gennemført ⁽²⁸⁾.

3.2.4. Omdirigeret flyafgang

En omdirigeret flyafgang, hvormed en passager endelig ankommer til en lufthavn, som ikke svarer til den lufthavn, der er angivet som det endelige bestemmelsessted på passagerens oprindelige rejseplan, behandles på samme måde som en aflysning, medmindre:

- passageren tilbydes omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser af luftfartsselskabet ved førstgivne lejlighed til vedkommendes endelige bestemmelsessted eller et bestemmelsessted efter aftale med passageren, i hvilket tilfælde flyafgangen i sidste ende anses for forsinket

⁽²⁶⁾ Sag C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652 præmis 29.

⁽²⁷⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 37 og 38.

⁽²⁸⁾ Sag C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, præmis 28.

— ankomstlufthavnen og lufthavnen på det endelige bestemmelsessted betjener den samme by eller region, i hvilket tilfælde flyafgangen anses for forsinket. I dette tilfælde finder artikel 8, stk. 3, analog anvendelse.

3.2.5. *Bevisbyrde i tilfælde af aflysning*

Luftfartsselskaber bærer i henhold til forordningens artikel 5, stk. 4, bevisbyrden med hensyn til, hvorvidt og hvornår passageren har fået meddelelse om aflysningen af flyafgangen.

3.2.6. *Rettigheder i forbindelse med aflysning*

Aflysning af en flyafgang giver ret til refusion, omlægning af rejsen eller returflyvning som defineret i forordningens artikel 8, ret til »forplejning og indkvartering« som defineret i artikel 9 og i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), ret til »kompensation« som defineret i artikel 7. Artikel 5, stk. 1, litra c), er baseret på princippet om, at kompensation skal udbetales, hvis passageren ikke har fået meddelelse om aflysningen i tilstrækkelig god tid.

Kompensation skal imidlertid ikke udbetales, hvis luftfartsselskabet i overensstemmelse med artikel 5, stk. 3, kan godtgøre, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet ⁽²⁹⁾.

3.3. **Forsinkelse**

3.3.1. *Forsinkelse ved afgang*

Når en flyafgang bliver forsinket, har passagerer, der berøres af forsinkelsen, i henhold til forordningens artikel 6, stk. 1, ret til »forplejning og indkvartering« som anført i artikel 9 og refusion og en returflyvning som anført i artikel 8, stk. 1, litra a). Artikel 6, stk. 1, er baseret på princippet om, at rettighederne afhænger af forsinkelsens varighed og afstanden for flyvningen. Det bør i denne forbindelse bemærkes, at retten til omlægning af rejsen fastsat i artikel 8, stk. 1, litra b), ikke er omfattet af artikel 6, stk. 1, da det kan vurderes, at luftfartsselskabet først forsøger at afhjælpe årsagen til forsinkelsen for at minimere generne for passagererne.

3.3.2. *»Lang forsinkelse« ved ankomst*

Domstolen har fastslået, at en forsinkelse på mindst tre timer giver de samme rettigheder med hensyn til kompensation som en aflysning ⁽³⁰⁾ (se afsnit 4.4.5 om kompensation for flere oplysninger).

3.3.3. *Måling af forsinkelsen ved ankomst og begrebet ankomsttidspunkt*

Domstolen har fastslået, at begrebet »ankomsttidspunkt«, der anvendes til at fastslå omfanget af den forsinkelse, der berører flypassagererne, er det tidspunkt, hvor mindst én af flyets døre åbnes, forudsat at passagerne på dette tidspunkt har lov til at forlade flyet ⁽³¹⁾. Kommissionen mener, at det transporterende luftfartsselskab bør registrere ankomsttidspunktet på grundlag af f.eks. en underskrevet erklæring fra flybesætningen eller speditøren. Ankomsttidspunktet bør uden vederlag efter anmodning oplyses det nationale håndhævelsesorgan og passagererne, når det transporterende luftfartsselskab lægger ankomsttidspunktet til grund for dets overensstemmelse med forordningen.

3.4. **Opgradering og nedgradering**

3.4.1. *Definition af opgradering og nedgradering*

Opgradering og nedgradering er defineret i forordningens artikel 10, stk. 1 og 2.

3.4.2. *Rettigheder i forbindelse med opgradering og nedgradering*

I tilfælde af opgradering kan luftfartsselskabet ikke forlange yderligere betaling. I tilfælde af nedgradering er kompensation i form af refusion af en procentdel af billetprisen omhandlet i forordningens artikel 10, stk. 2, litra a)-c).

Definitionen af nedgradering (eller opgradering) vedrører den klasse, som billetten var købt til, og ikke eventuelle fordele, der tilbydes gennem et luftfartsselskabs eller en rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program.

⁽²⁹⁾ Se afsnit 5 vedrørende usædvanlige omstændigheder.

⁽³⁰⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69. Se også forenede sager C-581/10 og C-629/10, Nelson m.fl., ECLI:EU:C:2012:657, præmis 40, og sag C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, præmis 19.

⁽³¹⁾ Sag C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, præmis 27.

4. PASSAGERERS RETTIGHEDER

4.1. Ret til information

4.1.1. Generel ret til information

I forordningens artikel 14, stk. 1, angives teksten til en meddelelse, der skal vises for passagererne ved indcheckningskranken. Meddelelsen bør vises fysisk eller elektronisk på så mange sprog som muligt. Meddelelsen skal vises ikke kun ved indcheckningskranken i lufthavnen, men også på automater i lufthavnen og på internettet.

Hvis et luftfartsselskab giver delvise, vildledende eller forkerte oplysninger til passagerer om deres rettigheder, enten individuelt eller generelt via medieannoncer eller opslag på dets websted, bør dette anses for en overtrædelse af forordningen i henhold til artikel 15, stk. 2, sammenholdt med betragtning 20 og kan også anses for en urimelig eller vildledende handelspraksis over for forbrugerne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF⁽³²⁾ om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked.

4.1.2. Information til passagererne i tilfælde af forsinkelse

I henhold til forordningens artikel 14, stk. 2, skal et transporterende luftfartsselskab, som nægter boarding, eller som aflyser en flyafgang, give hver enkelt passager, der berøres heraf, en skriftlig meddelelse om bestemmelserne om kompensation og bistand. Det anføres videre, at luftfartsselskabet også skal »give hver enkelt passager, der berøres af en forsinkelse på mindst to timer, en tilsvarende meddelelse«. Kravet om, at de berørte passagerer skal have en detaljeret skriftlig forklaring af deres rettigheder, gælder således udtrykkeligt i tilfælde af boardingafvisning, aflysning og forsinkelse. Eftersom en forsinkelse kan forekomme ved afgang, men også kan opstå ved bestemmelsesstedet, bør luftfartsselskaberne også forsøge at informere passagerer, der berøres af en forsinkelse på mindst tre timer ved deres bestemmelsessted. Kun på denne måde kan hver passager informeres behørigt i overensstemmelse med de udtrykkelige krav i artikel 14, stk. 2⁽³³⁾. En sådan tilgang er i fuld overensstemmelse med Domstolens afgørelse i Sturgeon-sagen⁽³⁴⁾, hvor den fastslog, at passagerer, der berøres af en forsinkelse på mindst tre timer, skal sidestilles med passagerer på aflyste flyafgange i forhold til anvendelsen af retten til kompensation i forordningens artikel 7.

Dette berører ikke informationskrav, der følger af andre bestemmelser i EU-retten, navnlig artikel 8, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU⁽³⁵⁾ om forbrugerrettigheder og artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis. Udeladelse af vigtige oplysninger og levering af vildledende information om passagerers rettigheder kan også anses for en urimelig eller vildledende handelspraksis fra en virksomheds side over for forbrugerne i henhold til direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked.

4.2. Ret til refusion, omlægning af rejsen eller ændring af reservationen til et senere tidspunkt i tilfælde af boardingafvisning eller aflysning

Ved forordningens artikel 8, stk. 1, pålægges luftfartsselskaber en forpligtelse til at tilbyde passagerer tre valgmuligheder: i) refusion af billetprisen⁽³⁶⁾ og — i tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser — en returflyvning til vedkommendes første afgangssted ved førstgivne lejlighed, ii) omlægning af rejsen til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller iii) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser. Når passageren oplyses om aflysningen af flyafgangen og informeres korrekt om de tilgængelige valgmuligheder, gælder passagerens valgmulighed i henhold til artikel 8, stk. 1, generelt én gang. Når passageren i sådanne tilfælde har valgt en af de tre muligheder i artikel 8, stk. 1, litra a), b) eller c), har luftfartsselskabet ikke længere nogen forpligtelse med hensyn til de andre to muligheder. Forpligtelsen til at betale kompensation gælder imidlertid stadig i nogle tilfælde i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), sammenholdt med artikel 7.

⁽³²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (»direktivet om urimelig handelspraksis«), EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

⁽³³⁾ Information, der gives passagerer med hensyn til listen over nationale håndhævelsesorganer i EU, kan henvise til Kommissionens websted, som indeholder alle kontaktoplysninger for de nationale håndhævelsesorganer.

⁽³⁴⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69.

⁽³⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁶⁾ Billetpriisen refunderes for den del eller de dele, der ikke er foretaget, og for den del eller de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan. Hvis passageren vælger at vende tilbage til sin afgangslufthavn, tjener den del eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, ikke længere noget formål i passagerens oprindelige rejseplan.

Luftfartsselskabet bør samtidig tilbyde passageren valget mellem refusion og omlægning af rejsen. I tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser bør luftfartsselskabet samtidig tilbyde passageren valget mellem refusion og en returflyvning til afgangslufthavnen og omlægning af rejsen. Luftfartsselskabet skal bære omkostningerne til omlægning af rejsen eller en returflyvning og skal refundere omkostningerne til flyvningen, som passageren har afholdt, hvis luftfartsselskabet ikke har overholdt sin forpligtelse til at tilbyde omlægning af rejsen eller returflyvning under sammenlignelige transportbetingelser ved førstgivne lejlighed. Hvis luftfartsselskabet ikke tilbyder valget mellem refusion, omlægning af rejsen og — i tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser — refusion og en returflyvning til afgangslufthavnen samt omlægning af rejsen, men ensidigt beslutter at udbetale refusion til passageren, har denne ret til yderligere refusion af prisforskellen i forhold til den nye billet under sammenlignelige transportbetingelser.

Når et luftfartsselskab kan godtgøre, at det, da passageren accepterede at opgive sine personlige kontaktoplysninger, har kontaktet en passager og forsøgt at yde den bistand, der kræves i henhold til artikel 8, men at passageren alligevel selv har sørget for bistand eller omlægning af rejsen, kan luftfartsselskabet konkludere, at det ikke er ansvarligt for yderligere omkostninger, som passageren har pådraget sig, og kan beslutte ikke at refundere dem.

Når passagerer tilbydes mulighed for at fortsætte eller omlægge en rejse, skal dette være »under sammenlignelige transportbetingelser«. Om transportbetingelser er sammenlignelige, afhænger af en række faktorer og afgøres fra sag til sag. Afhængigt af omstændighederne anbefales følgende former for bedste praksis:

- passagerer bør så vidt muligt ikke nedgraderes til en lavere klasse transportfaciliteter i forhold til den reserverede (i tilfælde af nedgradering gælder den ret til kompensation, der er omhandlet i artikel 10)
- omlægning af rejsen bør tilbydes uden ekstraomkostninger for passageren, selv om passagerens rejse omlægges til et andet luftfartsselskab eller en anden transportform, til en højere klasse eller til en højere billetpris end den pris, vedkommende betalte for den oprindelige rejse
- der skal ydes en rimelig indsats for at undgå yderligere direkte tilsluttede flyforbindelser
- hvis et andet luftfartsselskab eller en anden transportform anvendes til den del af rejsen, der ikke er foretaget som planlagt, bør den samlede rejsetid ligge så tæt på den oprindeligt planlagte rejsetid som muligt på den samme eller en højere klasse, hvis det er nødvendigt
- hvis flere flyafgange med sammenlignelige tidsplaner er tilgængelige, bør passagerer med ret til omlægning af rejsen acceptere luftfartsselskabets tilbud om omlægning af rejsen, herunder med de luftfartsselskaber, som det transporterende luftfartsselskab samarbejder med
- hvis assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede var reserveret til den oprindelige rejse, bør sådan assistance være tilsvarende tilgængelig på den alternative rejse.

Enhver ny ret til kompensation i henhold til artikel 7 gælder for den omlagte flyafgang, der er accepteret i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b) eller c), hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommissionen anbefaler, at mulighederne beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes.

Hvis en passager har reserveret en udgående og en returflyvning separat med forskellige luftfartsselskaber, og den udgående flyafgang aflyses, gælder kravet om refusion kun for denne flyafgang. Hvis der er tale om to flyafgange, der er en del af den samme kontrakt, men som betjenes af forskellige luftfartsselskaber, bør passagerer i tillæg til deres ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab tilbydes to muligheder, såfremt den udgående flyafgang aflyses: i) refusion af hele billetprisen (dvs. begge flyafgange) eller ii) omlægning af rejsen til en anden flyafgang for den udgående flyafgang.

4.3. **Ret til forplejning og indkvartering i tilfælde af boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse ved afgang**

4.3.1. *Begrebet ret til forplejning og indkvartering*

Hvis passageren efter boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse ved afgang aftaler omlægning af rejsen på en senere dato efter passagerens eget valg (artikel 8, stk. 1, litra c)) med luftfartsselskabet, ophører retten til forplejning og indkvartering. Retten til forplejning og indkvartering består faktisk kun så længe, passagererne skal vente på omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til deres endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed (artikel 8, stk. 1, litra b), eller en returflyvning (artikel 8, stk. 1, litra a), andet led).

4.3.2. *Levering af måltider, forfriskninger og indkvartering*

Forordningen har til formål at sikre, at der i tilstrækkelig grad tages hånd om behovene hos passagerer, der venter på en returflyvning eller omlægning af deres rejse. Omfanget af tilstrækkelig forplejning og indkvartering vurderes i hvert enkelt tilfælde under hensyntagen til passagerernes behov under de relevante omstændigheder og proportionalitetsprincippet (dvs. afhængigt af ventetiden). Billetprisen eller generne for passageren bør ikke påvirke retten til forplejning og indkvartering.

Med hensyn til artikel 9, stk. 1, litra a) (måltider og forfriskninger), betyder udtrykket »som står i rimeligt forhold til ventetiden« efter Kommissionens opfattelse, at transporterende luftfartsselskaber skal tilbyde passagerer hensigtsmæssig forplejning og indkvartering svarende til den forventede varighed af forsinkelsen og det tidspunkt på døgnet, hvor den forekommer, herunder i transferlufthavnen, hvis der er tale om tilsluttede flyforbindelser, med henblik på at reducere generne for passagererne så meget som muligt, dog i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Der skal tages særlige hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov samt til uledsagede børns behov.

Passagerer bør desuden tilbydes gratis forplejning og indkvartering på en klar og tilgængelig måde, herunder via elektroniske kommunikationsmidler, når passagererne har accepteret at opgive deres personoplysninger. Ellers bør passagerer selv henvende sig til et transporterende luftfartsselskab i tilfælde af forstyrrelser på rejsen. Det betyder, at det ikke bør overlades til passagererne at træffe de fornødne foranstaltninger, f.eks. at finde og betale for indkvartering eller forplejning. I stedet har transporterende luftfartsselskaber pligt til aktivt at tilbyde forplejning og indkvartering. Transporterende luftfartsselskaber bør også sikre, at indkvartering så vidt mulig er tilgængelig for handicappede og deres førerhunde.

Hvis forplejning og indkvartering alligevel ikke tilbydes, selv om dette burde have været tilfældet, kan passagerer, der selv har måttet betale for måltider og forfriskninger, hotelophold og transport mellem lufthavnen og hotellet og/eller telekommunikationstjenester, få refunderet de udgifter, de har pådraget sig, fra luftfartsselskabet, såfremt de var nødvendige, passende og rimelige ⁽³⁷⁾.

Hvis en passager ikke accepterer luftfartsselskabets rimelige tilbud om forplejning og indkvartering, der er påkrævet i henhold til artikel 9, og træffer sine egne foranstaltninger, har luftfartsselskabet ikke pligt til at refundere passagerens udgifter, medmindre andet er fastsat i den nationale lovgivning eller på forhånd er aftalt med luftfartsselskabet, og under alle omstændigheder kun op til et beløb svarende til luftfartsselskabets »rimelige tilbud« nævnt ovenfor med henblik på at sikre ligebehandling af passagererne. Passagerer bør også gemme alle kvitteringer for deres udgifter. Passagerer har dog ikke ret til kompensation for skade, de pådrager sig som følge af manglende forplejning og indkvartering, hvis de ikke har pådraget sig udgifter.

Passagerer, der mener, at de har ret til refusion af flere af deres udgifter, eller kompensation for skade, de har pådraget sig som følge af en forsinkelse, herunder udgifter, har under alle omstændigheder stadig ret til at basere deres krav på Montrealkonventionens bestemmelser samt artikel 3 i forordning (EF) nr. 2027/97 og til at anlægge sag mod luftfartsselskabet ved en national ret eller henvende sig til det kompetente nationale håndhævelsesorgan. I nogle medlemsstater skal passagerer selv henvende sig til alternative tvistbilæggelsesinstanser i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (se afsnit 7.3 nedenfor).

Det bør erindres, at forplejning og indkvartering i henhold til betragtning 18 til forordning kan begrænses eller helt undlades, hvis forplejning mv. ville give anledning til yderligere forsinkelse for passagerer, der venter på alternative eller forsinkede afgang. Hvis en flyafgang er forsinket sent om aftenen, men forventes at afgå inden for få timer, og såfremt forsinkelsen ville være meget længere, hvis passagererne skulle overføres til hoteller og transporteres tilbage til lufthavnen midt om natten, bør luftfartsselskabet kunne afvise at tilbyde denne forplejning og indkvartering. Hvis et luftfartsselskab tilsvarende netop er ved at udlevere kuponer til mad og drikkevarer og derefter får oplyst, at flyet er klart til boarding, bør luftfartsselskabet kunne afvise at tilbyde denne forplejning. Bortset fra disse tilfælde er det Kommissionens opfattelse, at denne begrænsning kun finder anvendelse under særlige omstændigheder, da luftfartsselskaberne på enhver måde bør tilstræbe at reducere generne for passagererne.

Retten til forplejning og indkvartering i henhold til forordningen gælder uanset de forpligtelser, der påhviler arrangører af pakkerejser i medfør af reglerne om pakkerejser.

4.3.3. Forplejning og indkvartering under usædvanlige omstændigheder eller særlige begivenheder

I henhold til forordningen har luftfartsselskabet pligt til at sørge for forplejning og indkvartering, selv om aflysningen af en flyafgang skyldes usædvanlige omstændigheder, dvs. omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler faktisk var blevet truffet. Forordningen indeholder ingen indikation til støtte for en konklusion om, at den ud over de i forordningens artikel 5, stk. 3, nævnte »usædvanlige omstændigheder« skulle anerkende en særlig kategori af »helt usædvanlige« begivenheder, der skulle medføre, at luftfartsselskabets forpligtelser bortfalder fuldstændigt, herunder forpligtelserne i henhold til forordningens artikel 9, selv i en lang periode, navnlig fordi passagerer er særligt sårbare under sådanne omstændigheder og begivenheder ⁽³⁸⁾.

Under særlige begivenheder bør der i henhold til forordningen tilbydes tilstrækkelig forplejning og indkvartering til især passagerer, der venter på omlægning af deres rejse i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b). Sanktioner bør imidlertid ikke

⁽³⁷⁾ Sag C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 66.

⁽³⁸⁾ Sag C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 30.

pålægges luftfartsselskaber, hvis de kan godtgøre, at de har gjort deres yderste for at opfylde deres forpligtelser i medfør af forordningen under hensyntagen til de særlige omstændigheder omkring begivenhederne og proportionalitetsprincippet. De nationale håndhævelsesorganer bør dog anvende sanktioner, hvis de vurderer, at et luftfartsselskab har udnyttet sådanne begivenheder til at omgå dets forpligtelser i henhold til forordningen.

4.4. **Ret til kompensation i tilfælde af boardingafvisning, aflysning, forsinkelse ved ankomst og omlægning af rejse og refusion ved nedgradering**

A. **Kompensation i tilfælde af boardingafvisning**

4.4.1. *Kompensation, boardingafvisning og usædvanlige omstændigheder*

Forordningens artikel 2, litra j), og artikel 4, stk. 3, skal fortolkes således, at kompensation altid skal ydes i tilfælde af boardingafvisning, og at luftfartsselskaber ikke kan begrunde en boardingafvisning og fritages fra forpligtelsen til at betale kompensation til passagerer ved at påberåbe sig usædvanlige omstændigheder ⁽³⁹⁾.

4.4.2. *Kompensation, boardingafvisning og tilsluttede flyforbindelser*

Passagerer på tilsluttede flyforbindelser har ret til kompensation, når et luftfartsselskab i forbindelse med en samlet transportkontrakt med en rejseplan, der involverer direkte tilsluttede flyforbindelser og samlet indcheckning, nægter visse passagerer at boarde med den begrundelse, at den første flyvning, der er omfattet af deres reservation, er forsinket, hvilket kan tilskrives dette luftfartsselskab, og at luftfartsselskabet fejlagtigt har vurderet, at disse passagerer ikke vil nå frem i tide til at boarde den anden flyvning ⁽⁴⁰⁾. Hvis passagerer har to separate billetter til to flyafgange efter hinanden, og en forsinkelse af den første flyvning bevirker, at de ikke kan foretage rettidig indcheckning til den efterfølgende flyafgang, har luftfartsselskaberne derimod ikke pligt til at udbetale kompensation. Hvis forsinkelsen af den første flyvning overstiger tre timer, har passageren imidlertid under visse omstændigheder ret til kompensation fra det luftfartsselskab, der er ansvarlig for denne første flyvning.

4.4.3. *Kompensationsbeløb*

Kompensationen beregnes som anført i forordningens artikel 7, stk. 1. Beløbet kan reduceres med 50 %, hvis betingelserne i artikel 7, stk. 2, er opfyldt.

B. **Kompensation i tilfælde af aflysning**

4.4.4. *Generelt*

Kompensation betales i tilfælde af aflysning i henhold til betingelserne i forordningens artikel 5, stk. 1, litra c), og medmindre aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet, i overensstemmelse med artikel 5, stk. 3 (se afsnit 5 vedrørende usædvanlige omstændigheder).

4.4.5. *Kompensationsbeløb*

Kompensationen beregnes som anført i forordningens artikel 7, stk. 1. Beløbet kan reduceres med 50 %, hvis betingelserne i artikel 7, stk. 2, er opfyldt.

C. **Kompensation i tilfælde af forsinkelse**

4.4.6. *»Lange forsinkelser« ved ankomst*

Med hensyn til »lange forsinkelser« har Domstolen fastslået, at passagerer, herunder forsinkede passagerer, berøres af gener, der kan sammenlignes med generne for passagerer, hvis flyafgang aflyses, der består i et tab af tid ⁽⁴¹⁾. På grundlag af princippet om ligebehandling har passagerer, der ankommer til deres endelige bestemmelsessted med mindst tre timers forsinkelse, ret til samme kompensation (artikel 7) som passagerer, hvis flyafgang aflyses. Domstolen baserede i det væsentlige sin afgørelse på forordningens artikel 5, stk. 1, litra c), nr. iii), hvor EU-lovgiver opstiller de retlige konsekvenser, herunder retten til kompensation, for passagerer, hvis flyafgang aflyses, og som ikke 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. Domstolen fastslog på denne baggrund, at retten til kompensation i forordningens artikel 7 har til formål at afhjælpe et tab af tid på mindst tre timer. En sådan forsinkelse giver imidlertid ikke passagererne ret til en kompensation, hvis luftfartsselskabet kan godtgøre, at den lange forsinkelse skyldtes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet ⁽⁴²⁾ (se afsnit 5 vedrørende usædvanlige omstændigheder).

⁽³⁹⁾ Sag C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, præmis 40.

⁽⁴⁰⁾ Sag C-321/11, Rodríguez Cachafeiro og Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, præmis 36.

⁽⁴¹⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 54.

⁽⁴²⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69.

4.4.7. *Kompensation for forsinket ankomst i tilfælde af tilsluttede flyforbindelser*

Domstolen⁽⁴³⁾ er af den opfattelse, at en forsinkelse, med henblik på kompensation som omhandlet i forordningens artikel 7, skal vurderes i forhold til det planlagte ankomsttidspunkt på passagerens endelige bestemmelsessted som defineret i forordningens artikel 2, litra h), der i forbindelse med direkte tilsluttede flyforbindelser skal forstås som bestemmelsesstedet for den sidste flyforbindelse på passagerens rejse.

I overensstemmelse med artikel 3, stk. 1, litra a), bør passagerer, der ikke når en tilsluttet flyforbindelse i EU eller uden for EU efter en flyafgang fra en lufthavn, som ligger på en medlemsstats område, have ret til kompensation, hvis de ankommer til det endelige bestemmelsessted med en forsinkelse på mere end tre timer. Hvorvidt det selskab, der driver den tilsluttede flyforbindelse, er et EU-luftfartsselskab eller et tredjelandsluftfartsselskab, er irrelevant.

For passagerer, der rejser fra en lufthavn i et tredjeland til en lufthavn på en medlemsstats område, som er deres endelige bestemmelsessted, jf. artikel 3, stk. 1, litra b), med direkte tilsluttede flyforbindelser, der betjenes successivt af tredjelandsluftfartsselskaber og EU-luftfartsselskaber eller udelukkende af EU-luftfartsselskaber, bør retten til kompensation i tilfælde af en lang forsinkelse ved ankomst til det endelige bestemmelsessted kun bedømmes med hensyn til de flyforbindelser, der betjenes af EU-luftfartsselskaber.

Tilsluttede flyforbindelser, som passagerer ikke når på grund af betydelige forsinkelser ved sikkerhedskontrol, eller fordi de ikke respekterer boardingtiden for deres flyafgang i transferlufthavnen, giver ikke ret til kompensation.

4.4.8. *Kompensation for forsinket ankomst, når en passager accepterer en flyvning til en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for*

Kompensation skal betales i et sådant tilfælde. Det ankomsttidspunkt, der anvendes til at beregne forsinkelsen, er det faktiske ankomsttidspunkt til den lufthavn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren i overensstemmelse med forordningens artikel 8, stk. 3. Omkostninger i forbindelse med transporten mellem den alternative lufthavn og den lufthavn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren, bæres af det transporterende luftfartsselskab.

4.4.9. *Kompensationsbeløb*

Når forsinkelsen ved ankomst er på mindre end fire timer for en rejse på mere end 3 500 km, der omfatter en tredjelandslufthavn, kan kompensationen nedsættes med 50 % og beløber sig derfor til 300 EUR⁽⁴⁴⁾ i henhold til forordningens artikel 7, stk. 2.

4.4.10. *Beregning af afstanden på grundlag af »rejsen« for at fastsætte kompensationen i tilfælde af en lang forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted*

I Folkerts-sagen⁽⁴⁵⁾ henvises der udtrykkeligt til begrebet en »rejse« bestående af flere tilsluttede flyforbindelser. Det »endelige bestemmelsessted« defineres i forordningens artikel 2, litra h), som det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningskranken eller, ved direkte tilsluttede flyforbindelser, bestemmelsesstedet for den sidste flyvning. I henhold til forordningens artikel 7, stk. 4, måles de afstande, som lægges til grund for den kompensation, der skal udbetales i tilfælde af en lang forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted, efter storcirkelmetoden, for så vidt angår afstanden mellem afgangsstedet og det endelige bestemmelsessted, dvs. »rejsen«, og ikke ved at lægge afstandene efter »storcirkelmetoden« mellem de forskellige relevante tilsluttede flyforbindelser, der udgør »rejsen«, sammen.

D. **Refusion i tilfælde af nedgradering**

4.4.11. *Beregning af beløbet*

I overensstemmelse med forordningens artikel 10 skal der kun betales refusion for den flyvning, hvor passageren er blevet nedgraderet, og ikke for hele rejsen, som er omfattet af én billet, der kan omfatte to eller flere tilsluttede flyforbindelser. Ovennævnte refusion skal udbetales inden for syv dage.

5. USÆDVANLIGE OMSTÆNDIGHEDER

5.1. **Princip**

I henhold til forordningens artikel 5, stk. 3, er et luftfartsselskab fritaget for pligten til at udbetale kompensation i tilfælde af aflysning eller forsinkelse ved ankomst, hvis det kan godtgøres, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

⁽⁴³⁾ Sag C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, præmis 47.

⁽⁴⁴⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 63.

⁽⁴⁵⁾ Sag C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, præmis 18.

For at blive fritaget for kompensationspligten skal luftfartsselskabet derfor samtidig godtgøre:

- eksistensen af og forbindelsen mellem de usædvanlige omstændigheder og forsinkelsen eller aflysningen og
- det forhold, at denne forsinkelse eller aflysning ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

En bestemt usædvanlig omstændighed kan give anledning til mere end én aflysning eller forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted, eksempelvis i tilfælde af en lufttrafikstyringsbeslutning som omhandlet i betragtning 15 til forordningen.

Som en undtagelse fra den sædvanlige regel, dvs. betaling af kompensation, som afspejler målet om forbrugerbeskyttelse, skal den fortolkes strengt⁽⁴⁶⁾. Alle de usædvanlige omstændigheder, der indtræffer i forbindelse med en begivenhed, f.eks. de omstændigheder, der er nævnt i betragtning 14, kan ikke nødvendigvis begrunde fritagelse fra kompensationspligten, men skal vurderes i hvert enkelt tilfælde⁽⁴⁷⁾. Når der er tale om tekniske problemer, skal usædvanlige omstændigheder endelig vedrøre en begivenhed, der opfylder betingelser samtidig: Den er for det første ikke et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse, og den ligger for det andet uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol på grund af fejls karakter eller oprindelse⁽⁴⁸⁾.

Luftfartsselskaber kan som dokumentation fremlægge udskrifter af logbøger eller hændelsesrapporter og/eller eksterne dokumenter og erklæringer. Ved henvisning til sådan dokumentation i svaret til passageren og/eller det nationale håndhævelsesorgan, bør dokumentationen også udleveres. Når luftfartsselskabet ønsker at påberåbe sig usædvanlige omstændigheder, bør luftfartsselskabet vederlagsfrit fremsende sådan dokumentation til det nationale håndhævelsesorgan og passagererne i overensstemmelse med de nationale bestemmelser vedrørende adgang til sådan dokumentation.

5.2. Tekniske fejl

Domstolen⁽⁴⁹⁾ har yderligere præciseret, at tekniske fejl, som afdækkes i forbindelse med vedligeholdelse af luftfartøjet, eller som følger af manglende vedligeholdelse, ikke kan anses for »usædvanlige omstændigheder«. Selv om en teknisk fejl, der er opstået pludseligt, ikke kan tilskrives mangelfuld vedligeholdelse og heller ikke er blevet opdaget under et sædvanligt eftersyn, er en sådan teknisk fejl ifølge Domstolen ikke omfattet af definitionen af »usædvanlige omstændigheder«, når den er et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse. For eksempel udgør et maskinstop som det i hovedsagen omhandlede, der er provokeret af et for tidligt funktionssvigt af visse af delene på et luftfartøj, ganske vist en pludselig opstået situation. Men når det er sagt, er et sådant stop uløseligt forbundet med et sådant fartøjs meget komplekse funktionsmåde, eftersom dette anvendes af luftfartsselskabet under ofte vanskelige og ekstreme forhold, herunder vejrforhold, ydermere under den forudsætning, at ingen af et luftfartøjs dele er bestandige. Det skal derfor lægges til grund, at denne pludselige begivenhed er uløseligt forbundet med luftfartsselskabets sædvanlige aktivitetsudøvelse⁽⁵⁰⁾. En skjult fabrikationsmangel, der afdækkes af luftfartøjets fabrikant eller en kompetent myndighed, eller skader på luftfartøjet som følge af sabotage- eller terrorhandlinger anses imidlertid for usædvanlige omstændigheder.

5.3. Sammenstød mellem en mobil boardingtrappe og et luftfartøj

Domstolen⁽⁵¹⁾ har fastslået, at et sammenstød mellem en mobil boardingtrappe og et luftfartøj ikke kan anses for »usædvanlige omstændigheder«, som fritager luftfartsselskabet fra kompensationspligt i henhold til forordningens artikel 5, stk. 3. Mobile trapper eller ramper må nødvendigvis anvendes i forbindelse med lufttransport af passagerer, og luftfartsselskaber finder sig derfor på regelmæssig basis i situationer, der opstår som følge af anvendelsen af sådant udstyr. Et sammenstød mellem et fly og en sådan mobil trappe må derfor anses for en begivenhed, der indtræffer som et led i det transporterende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse. Der er f.eks. tale om usædvanlige omstændigheder, når skaden på flyet skyldtes udefrakommende handlinger i forhold til en lufthavns normale tjenester, såsom sabotage- eller terrorhandlinger.

5.4. Overbelastning af lufthavn som følge af dårligt vejr

I henhold til betragtning 14 til forordningen er der tale om usædvanlige omstændigheder, når et transporterende luftfartsselskab tvinges til at forsinke eller aflyse en flyafgang i en overbelastet lufthavn som følge af dårligt vejr, herunder hvis vejrforholdene fører til kapacitetsmangel.

5.5. Forholdsregler, som et luftfartsselskab med rimelighed kan forventes at træffe under usædvanlige omstændigheder

Når usædvanlige omstændigheder indtræder, skal et luftfartsselskab, for at blive fritaget for kompensationspligten, godtgøre, at det ikke kunne undgå dem, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

⁽⁴⁶⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 17 og den deri nævnte retspraksis.

⁽⁴⁷⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 22.

⁽⁴⁸⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 23.

⁽⁴⁹⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 25.

⁽⁵⁰⁾ Sag C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, præmis 40-42.

⁽⁵¹⁾ Sag C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, præmis 19-20.

Domstolen⁽⁵²⁾ har desuden fastslået, at det kan kræves, at et luftfartsselskab i henhold til forordningens artikel 5, stk. 3, planlægger sine ressourcer i god tid, således at det kan gennemføre flyvningen, efter at de usædvanlige omstændigheder er ophørt, dvs. i et vist tidsrum efter det planlagte afgangstidspunkt. Luftfartsselskabet bør følgelig råde over en vis tidsmargin, der sætter det i stand til om muligt at gennemføre flyvningen i sin helhed, efter at de usædvanlige omstændigheder er ophørt. Denne tidsmargin vurderes i hvert enkelt tilfælde. Artikel 5, stk. 3, kan dog ikke fortolkes således, at der stilles krav om, at de rimelige forholdsregler indebærer, at der generelt og ensartet indlægges en mindste tidsmargin, som uden forskel finder anvendelse på alle luftfartsselskaber i alle situationer, hvor usædvanlige omstændigheder opstår. Luftfartsselskabet vil generelt råde over flere ressourcer på sin hjemmebase end på udgående bestemmelsessteder og har derfor flere muligheder for at begrænse indvirkningen af usædvanlige omstændigheder. Ved bedømmelsen af luftfartsselskabets kapacitet til at gennemføre hele den planlagte flyafgang under de nye betingelser efter disse omstændigheders indtræden skal det påses, at omfanget af den krævede tidsmargin ikke medfører en helt urimelig belastning for luftfartsselskabet på det relevante tidspunkt.

Med hensyn til tekniske fejl er den omstændighed, at et luftfartsselskab har overholdt minimumsreglerne for vedligeholdelse af luftfartøjer, ikke i sig selv tilstrækkeligt til at godtgøre, at luftfartsselskabet har truffet alle rimelige forholdsregler med henblik på at fritage det for kompensationspligten⁽⁵³⁾.

6. KOMPENSATION, REFUSION, OMLÆGNING AF REJSEN SAMT FORPLEJNING OG INDKVARTERING VED MULTIMODALE REJSER

Multimodale rejser, som omfatter mere end én transportform under én transportkontrakt (f.eks. en rejse med tog og fly, der sælges som én rejse), er ikke omfattet af forordningen og er ikke omfattet af EU's bestemmelser vedrørende passagerrettigheder på andre transportformer. Hvis en passager ikke når en flyafgang på grund af et forsinket tog, kan vedkommende kun udøve de rettigheder til kompensation og bistand, der følger af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007⁽⁵⁴⁾, for så vidt angår togrejsen, og derefter kun ved en forsinkelse på mere end 60 minutter ved bestemmelsesstedet⁽⁵⁵⁾. Parallelt hermed gælder andre bestemmelser, hvis en passager ikke når en flyafgang på grund af et forsinket skib eller en forsinket bus inden for rammerne af én transportkontrakt⁽⁵⁶⁾. Arrangører af pakkerejser kan dog i henhold til direktiv 90/314/EØF eller direktiv (EU) 2015/2302 være ansvarlige for ikke-opnåede flyafgange og indvirkningen på pakkerejsen som helhed, hvis den multimodale rejse indgår i en kombination med andre rejseydelser, f.eks. hotelophold.

7. KLAGER TIL NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER, ATB-INSTANSER⁽⁵⁷⁾ OG FORBRUGERBESKYTTELSE I HENHOLD TIL FORORDNINGEN OM FORBRUGERBESKYTTELSESSAMARBEJDE⁽⁵⁸⁾

7.1. Klager til nationale håndhævelsesorganer

For at sikre, at klageprocedurer behandles effektivt, og af hensyn til retssikkerheden for luftfartsselskaber og andre potentielt involverede virksomheder anbefaler Kommissionen, at passagerer anbefales at indgive klager til det nationale håndhævelsesorgan i det land, hvor hændelsen indtraf, inden for en rimelig tidsramme, hvis de finder, at et luftfartsselskab har tilsidesat deres rettigheder. Passagerer bør først indgive klage til et nationalt håndhævelsesorgan, efter at de først har klaget til luftfartsselskabet og er uenige i luftfartsselskabets svar, eller hvis de ikke modtager et tilfredsstillende svar fra det berørte luftfartsselskab. Luftfartsselskabet bør ifølge Kommissionen besvare klager inden for to måneder, og Kommissionen anbefaler, at klager bør kunne indgives på et af de officielle EU-sprog. Domstolen⁽⁵⁹⁾ har imidlertid

⁽⁵²⁾ Sag C-294/10, Eglitis og Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, præmis 37.

⁽⁵³⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 43.

⁽⁵⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 315 af 3.12.2007, s. 14).

⁽⁵⁵⁾ Artikel 17 og 18 i forordning (EF) nr. 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ Jf. i denne retning Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1).

⁽⁵⁷⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).

⁽⁵⁸⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde) (EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1).

⁽⁵⁹⁾ Forenede sager C-145/15 og C-146/15, Ruijsenaars m.fl., ECLI:EU:C:2016:187, præmis 32, 36 og 38.

fastslået, at nationale håndhævelsesorganer ikke i henhold til forordningen er forpligtet til at handle som følge af sådanne klager for at sikre hver enkelt passagers ret. Et nationalt håndhævelsesorgan er således ikke forpligtet til at vedtage tvangsforanstaltninger over for luftfartsselskaber med henblik på at tvinge dem til at udbetale den kompensation, der er omhandlet i forordningen for individuelle sager, idet dets sanktionerende rolle omhandlet i forordningens artikel 16, stk. 3, består i foranstaltninger, der træffes som reaktion på de tilsidesættelser, som organet opdager under udøvelsen af sin generelle overvågning i henhold til artikel 16, stk. 1. Forordningen er dog ifølge Domstolen ikke til hinder for, at medlemsstaterne vedtager bestemmelser, der forpligter det nationale håndhævelsesorgan til at vedtage foranstaltninger vedrørende individuelle klager, hvis der ikke findes alternative tvistbilæggesinstanser eller foreligger et svar fra en sådan ATB-instans. Denne afgørelse berører endelig ikke de nationale håndhævelsesorganers pligt til at give klagere et begrundet svar på deres klage i overensstemmelse med principperne om god forvaltningsskik, og såfremt sådanne organer ikke findes. God praksis kræver ifølge Kommissionen også, at passagerer oplyses om appelmulighederne og andre foranstaltninger, de kan træffe, hvis de ikke er enige i vurderingen af deres sag. En passager har ret til at afgøre, om vedkommende vil repræsenteres af en anden person eller enhed.

7.2. ATB-instanser

Ud over klager i henhold til forordningen, og såfremt luftfartsselskabet er etableret i EU og deltager i ATB-ordningen, kan passagerer med bopæl i EU også indgive deres tvister, som udspringer af aftaleforhold med luftfartsselskaber etableret i EU, til alternative tvistbilæggesinstanser (ATB-instanser), som er oprettet i henhold til ATB-direktivet. Hvis de har købt deres billet på internettet, kan de også indgive sådanne klager på platformen til onlinetvistbilægges, som er oprettet i henhold til forordningen om onlinetvistbilægges og kan findes via linket: <http://ec.europa.eu/odr>.

Hvis luftfartsselskaber ikke i henhold til national lovgivning har pligt til at deltage i sager for ATB-instanser, bør de frivilligt forpligte sig til at deltage i relevante procedurer og oplyse deres kunder om dette.

7.3. Yderligere muligheder for at hjælpe interessenter med at anvende forordningen

Der er forskellige muligheder for at hjælpe interessenter med at anvende forordningen. Den første mulighed vedrører Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004⁽⁶⁰⁾ om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde), som fastlægger de generelle betingelser og en ramme for samarbejde mellem de nationale håndhævelsesmyndigheder. Det er nødvendigt, at disse myndigheder samarbejder, for at sikre, at lovgivningen om forbrugerbeskyttelse anvendes på samme måde på tværs af det indre marked, og skabe lige konkurrencevilkår for virksomheder. Den omhandler situationer, der berører de kollektive interesser for forbrugere, og giver de nationale myndigheder yderligere undersøgelses- og håndhævelsesbeføjelser med henblik på at bringe overtrædelser af forbrugerlovgivningen, når forhandleren og forbrugeren befinder sig i forskellige lande, til ophør. Forordning (EF) nr. 261/2004 om luftfartspassagerers rettigheder er en del af bilaget til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde. De nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af forordning (EF) nr. 261/2004 skal derfor opfylde deres forpligtelser i medfør af forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde i grænseoverskridende situationer, der berører de kollektive interesser for forbrugere.

Passagerer, der har haft problemer i en grænseoverskridende situation, kan endvidere henvende sig til netværket af europæiske forbrugercentre (ECC-Net)⁽⁶¹⁾. ECC-Net informerer forbrugere om deres rettigheder i henhold til europæisk og national forbrugerlovgivning, rådgiver om, hvordan forbrugerklager håndteres, hjælper direkte med at nå frem til mindelige løsninger på klager og henviser til relevante organer, hvis ECC-Net ikke kan hjælpe. Passagerer kan også henvende sig til nationale forbrugerorganisationer for at få oplysninger og direkte bistand i henhold til forordningen.

8. SØGSMÅL INDEN FOR RAMMERNE AF FORORDNINGEN

8.1. Jurisdiktion, hvorunder sager kan anlægges i henhold til forordningen

For flyafgange fra en medlemsstat til en anden medlemsstat, som foretages i henhold til en aftale, der er indgået med et enkelt luftfartsselskab, der er det transporterende luftfartsselskab, kan et krav om kompensation i henhold til forordningen efter sagsøgerens valg anlægges ved den nationale ret, inden for hvis retskreds flyets afgang- eller ankomststed befinder sig, således som disse steder er i transportkontrakten⁽⁶²⁾, i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1215/2012 (»Bruxelles I-forordningen«)⁽⁶³⁾. I henhold til Bruxelles I-forordningens artikel 4, stk. 1, har passagerer også mulighed for at anlægge sag ved sagsøgtets (luftfartsselskabets) bopæl.

⁽⁶⁰⁾ Se fodnote 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

⁽⁶²⁾ Sag C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, præmis 47.

⁽⁶³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1).

8.2. Tidsfrist for søgsmål inden for rammerne af forordningen

Der fastsættes ingen tidsfrist for anlæggelse af søgsmål ved de nationale retter i forordningen. Dette spørgsmål afhænger af medlemsstaternes egne regler om søgsmålsfrister. Montrealkonventionens frist på to år for erstatningssøgsmål er ikke relevant for krav omhandlet i forordningen og har ingen indvirkning på medlemsstaternes egne regler, fordi forordningens kompensationsforanstaltninger ligger uden for konventionens anvendelsesområde, fordi de har til formål at afhjælpe gener, der er påført passagerer, og samtidig supplere konventionens erstatningsordning. Fristerne kan derfor variere fra medlemsstat til medlemsstat ⁽⁶⁴⁾.

9. LUFTFARTSSELSKABERS ANSVAR I HENHOLD TIL MONTREALKONVENTIONEN

Konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (»Montrealkonventionen«) blev indgået i Montreal den 28. maj 1999. Den Europæiske Union er kontraherende part i denne konvention ⁽⁶⁵⁾, og nogle af dens bestemmelser er blevet gennemført i EU-retten ved forordning (EF) nr. 2027/97, som ændret ved forordning (EF) nr. 889/2002. Disse regler indgår i et sæt foranstaltninger, der har til formål at beskytte luftfartspassagerers rettigheder i EU sammen med forordning (EF) nr. 261/2004.

— Forordningens forenelighed med Montrealkonventionen:

- Domstolen ⁽⁶⁶⁾ har bekræftet, at kravene om at udbetale kompensation ved forsinket ankomst og bistand i tilfælde af forsinkelse ved afgang er forenelige med Montrealkonventionen. I den sammenhæng har Domstolen fastslået, at et tab af tid i forbindelse med en forsinket flyafgang udgør en »gene« snarere end en »skade«, der er omhandlet i Montrealkonventionen. Domstolen baserer dette på den betragtning, at en lang forsinkelse kan give anledning til gener, som næsten er identiske for alle passagerer, og for hvilke der er fastsat en standardiseret og umiddelbar kompensation i forordningen, mens Montrealkonventionen omhandler afhjælpning, der kræver en vurdering i hvert enkelt tilfælde af omfanget af de opståede skader, og som således alene kan gøres til genstand for en efterfølgende individuel kompensation. Forordningen finder derfor anvendelse i en tidligere fase end Montrealkonventionen. Forpligtelsen til at kompensere forsinkede luftfartspassagerer i henhold til forordningen er derfor ikke omfattet af denne konventions anvendelsesområde, men gælder i tillæg til konventionens erstatningsordning.
- Forordning (EF) nr. 2027/97 finder kun anvendelse på passagerer, der flyver med et »luftfartsselskab«, dvs. et luftfartsselskab med gyldig licens ⁽⁶⁷⁾ som defineret i denne forordnings artikel 2, stk. 1, litra b).
- I henhold til Montrealkonventionens artikel 17 er en passager en person, der er blevet transporteret på grundlag af en »transportkontrakt« som omhandlet i konventionens artikel 3, selv om der ikke er udstedt et enkelt eller fælles transportdokument ⁽⁶⁸⁾.
- Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, bør sammenholdes med konventionens artikel 3, stk. 3, og bør fortolkes således, at retten til erstatning og begrænsningen af luftfartsselskabets ansvar til 1 131 særlige trækningsrettigheder (SDR) i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage også gælder for en passager, der kræver denne erstatning som følge af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage, der er checket ind i en anden passagers navn, når denne bagage faktisk indeholdt den første passagers genstande. Hver passager, som berøres af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage, der er checket ind i en andens navn, har derfor ret til erstatning inden for grænsen på 1 131 SDR, hvis vedkommende kan godtgøre, at denne bagage faktisk indeholdt vedkommendes genstande. Det er den enkelte berørte passager, der skal godtgøre dette for en national dommer, der kan tage hensyn til den omstændighed, at passagerne er medlemmer af samme familie, har købt billetterne sammen eller har rejst sammen ⁽⁶⁹⁾.
- Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, der begrænser luftfartsselskabernes ansvar for skade i tilfælde af bl.a. bortkomst af bagage, omfatter såvel økonomisk som ikke-økonomisk skade ⁽⁷⁰⁾. Denne artikel gælder også i forbindelse med ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse, der opstår under transport af indcheckede kørestole eller

⁽⁶⁴⁾ Sag C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, præmis 33.

⁽⁶⁵⁾ Rådets afgørelse 2001/539/EF af 5. april 2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montrealkonventionen) (EFT L 194 af 18.7.2001, s. 39).

⁽⁶⁶⁾ Sag C-344/04, IATA og ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, præmis 43, 45, 46 og 47, og forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 51.

⁽⁶⁷⁾ Sag C-240/14 — Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, præmis 29.

⁽⁶⁸⁾ Sag C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, præmis 36-38.

⁽⁶⁹⁾ Sag C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, præmis 35.

⁽⁷⁰⁾ Sag C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, præmis 39.

andre hjælpemidler som defineret i artikel 2, litra a), i forordning (EF) nr. 1107/2006. Luftfartsselskabets ansvar er i dette tilfælde begrænset til ovennævnte beløb, medmindre passageren, da bagagen blev overdraget til luftfartsselskabet, fremsatte en særlig interesseerklæring med hensyn til levering på bestemmelsesstedet og har betalt et supplerende beløb, der måtte kræves i denne forbindelse.

- Med hensyn til fortolkningen af Montrealkonventionens artikel 19, 22 og 29 har Domstolen ⁽⁷¹⁾ fastslået, at et luftfartsselskab i henhold til konventionen kan være ansvarligt over for en arbejdsgiver for skader, som skyldes forsinkelser af flyvninger, hvor vedkommendes medarbejdere var passagerer. Konventionen bør derfor fortolkes således, at den ikke alene finder anvendelse på den skade, som en passager har lidt, men også på den skade, som en arbejdsgiver, med hvem der er indgået en kontrakt om international transport af passagerer, har lidt. I sin afgørelse tilføjede Domstolen, at luftfartsselskaber imidlertid er garanteret, at deres erstatningsansvar ikke kan overstige det beløb, der fås ved at gange den tærskelværdi, der er fastsat for hver passager i Montrealkonventionen, med antallet af berørte medarbejdere/passagerer.
- I en erstatningssag, som er omfattet af Montrealkonventionens artikel 19, kan passageren vælge at indbringe sagen for forskellige domstole fastsat i konventionens artikel 33: for domstolen enten der, hvor luftfartsselskabet har hjemsted eller hovedkontor, eller der, hvor det har det kontor, som afsluttede kontrakten, eller på bestemmelsesstedet. I dette tilfælde har det ingen betydning, om dette sted er beliggende i EU, eftersom kompetencen er baseret på konventionen, som EU har tiltrådt.

⁽⁷¹⁾ Sag C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, præmis 29 og 49.

BILAG

Nationale håndhævelsesorganers kompetence i forbindelse med lang forsinkelse ved ankomst til det endelige bestemmelsessted for direkte tilsluttede flyforbindelser*Retsgrundlag:*

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, »Folkerts-sagen«⁽¹⁾

»33. Da den gene, der er forbundet med forsinkede flyafgange, konkretiseres ved ankomsten til **det endelige bestemmelsessted**, har Domstolen fastslået, at opgørelsen af en forsinkelse med henblik på kompensation i henhold til artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 skal foretages i forhold til det planlagte tidspunkt for ankomst **hertil** (jf. dommen i sagen Sturgeon m.fl., præmis 61, og dommen i sagen Nelson m.fl., præmis 40).

34. I artikel 2, litra h), i forordning (EF) nr. 261/2004 er begrebet »endeligt bestemmelsessted« imidlertid defineret som **det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningsranken, eller, ved direkte tilsluttede flyforbindelser, bestemmelsesstedet for den sidste flyvning.**

35. Heraf følger for så vidt angår direkte tilsluttede flyforbindelser, at den faste kompensation i henhold til artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 alene afhænger af **den forsinkelse, der er konstateret i forhold til det planlagte tidspunkt for ankomst til det endelige bestemmelsessted** forstået som bestemmelsesstedet for den berørte passagers sidste flyvning«

2. Forordning (EF) nr. 261/2004, 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. (...)«

*Eksempler⁽²⁾:**Ansvarsfraskrivelse:*

- Denne liste over eksempler er ikke fyldestgørende og er baseret på den antagelse, at sådanne rejseplaner, der omfatter en eller flere direkte tilsluttede flyforbindelser, som indgår i én transportkontrakt, udføres af de pågældende luftfartselskaber i overensstemmelse med forordningens artikel 3 og er tilladt i henhold til de gældende luftfartsaftaler indgået mellem EU's medlemsstater og/eller EU og tredjelande.
- Disse eksempler omhandler »ved direkte tilsluttede flyforbindelser (...) kun forsinkelsen ud over det planlagte ankomsttidspunkt på det endelige bestemmelsessted«.
- Det antages, at den lange forsinkelse på det endelige bestemmelsessted kun skyldes et fly, der ikke blevet nået, idet der ikke tages hensyn til andre former for hændelser eller usædvanlige omstændigheder.

Rejse 1: Afgang fra EU MS A (flyafgang 1), transfer i EU MS B til et endeligt bestemmelsessted C i EU (flyafgang 2).

I henhold til artikel 16, stk. 1, er det NHO i MS B, der er den kompetente NHO. Kompensationsbeløbet beregnes på grundlag af hele rejsen.

Rejse 2: Afgang fra EU MS A (flyafgang 1), transfer i en tredjelandslufthavn til endeligt bestemmelsessted i et andet tredjeland (flyafgang 2).

I henhold til artikel 16, stk. 1, er det NHO i MS A, der er den kompetente NHO. Kompensationsbeløbet beregnes på grundlag af hele rejsen.

Rejse 3: Afgang fra et tredjeand (flyafgang 1, der betjenes af et EU-luftfartsselskab), transfer i EU MS A til et endeligt bestemmelsessted i EU MS B (flyafgang 2).

I henhold til artikel 16, stk. 1, er det NHO i MS A, der er den kompetente NHO. Kompensationsbeløbet beregnes på grundlag af hele rejsen.

⁽¹⁾ De mest relevante dele er fremhævet med fed.

⁽²⁾ EU (Den Europæiske Union), MS (medlemsstat), NHO (nationalt håndhævelsesorgan)