

II

(Meddelelser)

MEDDELELSER FRA DEN EUROPÆISKE UNIONS INSTITUTIONER, ORGANER,
KONTORER OG AGENTURER

EUROPA-KOMMISSIONEN

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Fortolkningsvejledning vedrørende EU's forordninger om passagerrettigheder i lyset af covid-19-krisens udvikling

(2020/C 89 I/01)

Passagerer og den europæiske transportindustri er hårdt ramt af udbruddet af covid-19. Myndighedernes inddæmningstiltag såsom rejserestriktioner, nedlukninger og karantæneområder, betyder, at transportsektoren er en af de hårdest ramte sektorer i denne pandemi. Situationen er stressende for mange passagerer, hvis rejsearrangementer er blevet aflyst og/eller som ikke ønsker eller ikke længere har lov til at rejse.

Den Europæiske Union (EU) er det eneste område i verden, hvor borgerne er beskyttet af en lang række passagerrettigheder — uanset om de rejser med fly, tog, bus eller skib.

I denne hidtil usete situation, som Europa oplever på grund af udbruddet af covid-19, mener Europa-Kommissionen, at det er nyttigt at præcisere, hvilke rettigheder passagerer i denne situation har, når de rejser med fly, tog, bus eller skib, og hvilke forpligtelser transportselskaberne har.

1. FORMÅL

Denne fortolkningsvejledning har til formål at præcisere, hvordan visse bestemmelser i EU-lovgivningen om passagerrettigheder finder anvendelse i forbindelse med covid-19-udbruddet, navnlig med hensyn til aflysninger og forsinkelser.

Retningslinjerne supplerer de retningslinjer, som Kommissionen tidligere har offentliggjort ⁽¹⁾, og berører ikke Domstolens fortolkning.

Denne vejledning dækker følgende lovgivning om passagerrettigheder:

- 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 ⁽²⁾
- Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser ⁽³⁾

⁽¹⁾ 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 (EUT C 214 af 15.6.2016, s. 5).

Meddelelse fra Kommissionen — Retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT C 220 af 4.7.2015, s. 1).

⁽²⁾ EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1.

⁽³⁾ EUT L 315 af 3.12.2007, s. 14.

- 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 ⁽⁴⁾
- 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 ⁽⁵⁾.

Vejledningen dækker ikke direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. ⁽⁶⁾

2. VEJLEDNING VEDRØRENDE ALLE TRANSPORTFORMER

2.1. Ret til at vælge mellem refusion eller omlægning af rejsen

De fire forordninger indeholder særlige bestemmelser vedrørende denne ret i tilfælde af aflysning eller visse forsinkelser.

Hvad angår omlægning af rejsen ⁽⁷⁾ kan omstændighederne i forbindelse med covid-19-udbruddet påvirke retten til at vælge en omlægning af rejsen ved »førstgivne lejlighed«. ⁽⁸⁾ Det kan være umuligt for transportører at omlægge passagerens rejse til det endelige bestemmelsessted inden for en kort periode. Det er samtidig usikkert, hvornår der igen vil blive mulighed for at omlægge rejsen. En sådan situation kan f.eks. opstå, hvis en medlemsstat suspenderer flyvninger eller lukker ned for toge, busser eller skibe, der kommer fra visse lande. Afhængigt af tilfældet kan den »førstgivne lejlighed« for omlægning af rejsen derfor ført være på et meget senere tidspunkt og/eller være præget af stor usikkerhed. Passageren kan derfor foretrække at få billetprisen refunderet eller at få rejsen omlagt til et senere tidspunkt »efter passagerens eget valg«. Der redegøres for de nærmere detaljer nedenfor for hver transportform.

2.2. Situationer, hvor passagerer ikke kan rejse eller ønsker at aflyse en rejse

EU's forordninger om passagerrettigheder omfatter ikke situationer, hvor passagerer ikke kan rejse eller ønsker at aflyse en rejse på eget initiativ. Hvorvidt en passager får billetten refunderet i sådanne tilfælde, afhænger af billettypen (refunderbar, mulighed for ændring af reservation) som angivet i transportvirksomhedens vilkår og betingelser.

Det kan konstateres, at flere transportvirksomheder tilbyder værdikuponer til passagerer, som ikke længere ønsker (eller ikke har tilladelse til) at rejse som følge af covid-19-udbruddet. Passagerer kan benytte disse værdikuponer til en anden rejse med samme transportvirksomhed inden for en tidsramme, som transportvirksomheden fastsætter.

Der skal skelnes mellem denne situation og den situation, hvor transportvirksomheden aflyser rejsen og kun tilbyder en værdikupon i stedet for valget mellem refusion og omlægning af rejsen. Hvis transportvirksomheden tilbyder en værdikupon, kan dette ikke berøre passagerens ret til at vælge refusion.

2.3. Særlige nationale regler i forbindelse med covid-19-udbruddet

I nogle tilfælde er der i forbindelse med covid-19-udbruddet vedtaget særlige nationale regler, som skaber en forpligtelse for transportvirksomhederne til at refundere passagerers billet eller udstede en værdikupon, hvis passageren ikke var i stand til at benytte en given flyafgang.

Sådanne nationale foranstaltninger er ikke omfattet af anvendelsesområdet for EU's forordninger om passagerrettigheder. Sidstnævnte er ikke omfattet af denne vejledning, som kun vedrører fortolkningen af de regler om passagerrettigheder, som Unionen har vedtaget.

⁽⁴⁾ EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1.

⁽⁵⁾ EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1.

⁽⁶⁾ 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).

⁽⁷⁾ I nogle retsakter henvises der parallelt til »fortsættelse af rejsen«.

⁽⁸⁾ Artikel 8, stk. 1, litra a) og b), i forordning (EU) nr. 261/2004, artikel 16, litra a) og b), i forordning (EF) nr. 1371/2007, artikel 18, stk. 1, litra a) og b), i forordning (EU) nr. 1177/2010 og artikel 19, stk. 1, litra a) og b), i forordning (EU) nr. 181/2011.

3. LUFTFARTSPASSAGERERS RETTIGHEDER (FORORDNING (EF) Nr. 261/2004)

3.1. Oplysninger til passagerer

Ud over reglerne om oplysninger om de rettigheder, der er til rådighed, indeholder forordning (EF) nr. 261/2004 ikke specifikke bestemmelser om oplysninger om rejseforstyrrelser. Ret til kompensation i tilfælde af aflysning er imidlertid forbundet med det luftfartsselskab, der ikke har givet besked i tilstrækkelig god tid. Dette aspekt er således omfattet af nedenstående betragtninger om ret til kompensation.

3.2. Ret til refusion eller omlægning af rejsen

Hvis luftfartsselskaberne aflyser en flyafgang (uanset, hvad årsagen er), er det transporterende luftfartsselskab i henhold til artikel 5 forpligtet til at tilbyde passageren valget mellem:

- a) refusion (godtgørelse)
- b) omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed, eller
- c) omlægning af rejsen på en senere dato efter passagerens eget valg.

Med hensyn til refusion forholder det sig således, at passageren, hvis denne har reserveret den udgående flyvning og returflyvningen separat, og den udgående flyafgang aflyses, kun har ret til refusion for den aflyste flyafgang, altså i dette tilfælde den udgående flyvning.

Hvis den udgående flyvning og returflyvningen imidlertid er en del af den samme reservation, også selv om flyvningerne udføres af forskellige luftfartsselskaber, bør passageren tilbydes to muligheder, hvis den udgående flyafgang aflyses: retten til at få refunderet hele billetprisen (dvs. ud- og hjemrejse) eller til at få omlagt rejsen til en anden flyafgang (fortolkningsvejledningens punkt 4.2).

For så vidt angår omlægning af rejsen og som forklaret ovenfor kan »den førstgivne lejlighed« under omstændighederne i forbindelse med covid-19-udbruddet indebære en betydelig forsinkelse, og det samme kan gælde for tilgængeligheden af konkrete oplysninger om en sådan »mulighed« i betragtning af den høje grad af usikkerhed, der påvirker flytrafikken.

Ved anvendelse af artikel 5 i forordning (EF) nr. 261/2004 kan det være nødvendigt at tage disse omstændigheder i betragtning. Men i hvert fald gælder følgende:

For det første bør passagerer informeres om forsinkelser og/eller usikkerheder i forbindelse med deres valg af omlægning af rejsen i stedet for refusion.

For det andet bør flyselskabet, hvis en passager alligevel vælger omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed, anses for at have opfyldt sin forpligtelse til at informere passageren, hvis transportøren på eget initiativ hurtigst muligt og i god tid informerer om de afgang, der er til rådighed med henblik på omlægning af rejsen.

3.3. Ret til forplejning og indkvartering

I henhold til forordningens artikel 9, som fastsætter de nærmere detaljer, skal det transporterende luftfartsselskab også tilbyde passagerer, der berøres af en aflyst flyafgang, gratis forplejning og indkvartering. Dette består af måltider og forfriskninger, som står i rimeligt forhold til ventetiden, hotelophold om nødvendigt samt transport til overnatningsstedet. Derudover skal lufthavnene tilbyde passagerer med handicap og bevægelseshæmmede passagerer bistand i overensstemmelse med forordning (EF) nr. 1107/2006 ^(*).

Det er værd at minde om, at retten til forplejning og indkvartering ophører, så snart en passager vælger refusion af billetens fulde pris. Det samme gælder, hvis en passager foretrækker en omlægning af rejsen på en senere dato efter passagerens eget valg (artikel 5, stk. 1, litra b)), sammenholdt med artikel 8, stk. 1, litra c)).

Retten til forplejning og indkvartering består kun, så længe passageren skal vente på en omlægning ved førstgivne lejlighed (artikel 5, stk. 1, litra b)), sammenholdt med artikel 8, stk. 1, litra b)).

Forordningen har til formål at sikre, at der tages tilstrækkelig 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, idet der tages hensyn til passagerernes behov under de relevante omstændigheder og proportionalitetsprincippet (dvs. afhængigt af ventetiden). Billetpriisen eller genernes varighed bør ikke påvirke retten til forplejning og indkvartering (punkt 4.3.2 i fortolkningsvejledningen).

^(*) 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).

I henhold til forordningen har luftfartsselskabet selv i de tilfælde, hvor aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, pligt til at sørge for forplejning og indkvartering, dvs. under omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

Forordningen indeholder ingen indikation af, at der ud over de »usædvanlige omstændigheder«, der er omhandlet i dens artikel 5, stk. 3, skulle anerkendes en særskilt kategori af »særligt usædvanlige« begivenheder. Luftfartsselskabet er derfor ikke fritaget for alle sine forpligtelser, herunder dem, der følger af forordningens artikel 9, selv i en længere periode. Passagererne er særligt sårbare under sådanne omstændigheder og begivenheder⁽¹⁰⁾. Under særlige begivenheder bør der i henhold til forordningen tilbydes passende forplejning og indkvartering til passagerer, der venter på omlægning af deres rejse efter forordningens artikel 8, stk. 1, litra b).

3.4. Kompensationsret

Forordning (EF) nr. 2004/261 giver også mulighed for fast compensation under visse omstændigheder. Dette gælder ikke for aflysninger, der foretages mere end 14 dage før flyvningen, eller hvis aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet. Artikel 5, stk. 1, og artikel 7 i forordningen indeholder nærmere detaljer.

Kommissionen er af den opfattelse, at når offentlige myndigheder træffer foranstaltninger med henblik på at inddæmme covid-19-pandemien, er sådanne foranstaltninger i kraft af deres art eller oprindelse ikke et led i transportørernes sædvanlige aktivitetsudøvelse, og de ligger uden for transportørernes faktiske kontrol.

Ved artikel 5, stk. 3, fraviges retten til compensation på betingelse af, at den pågældende aflysning »skyldes« usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet.

Denne betingelse bør anses for opfyldt, hvis de offentlige myndigheder enten direkte forbyder visse flyvninger eller forbyder persontrafikken på en måde, der reelt udelukker gennemførelsen af flyvningen.

Denne betingelse kan også være opfyldt, hvis aflysningen sker under omstændigheder, hvor der ikke er nedlagt et totalforbud mod den pågældende persontrafik, men hvor trafikken begrænses til personer, der er omfattet af undtagelser (f.eks. statsborgere eller personer med bopæl i den pågældende stat).

Hvis ingen sådanne personer ville benytte en given flyvning, ville denne skulle gennemføres med et tomt fly, hvis den ikke aflyses. I sådanne tilfælde kan det være legitimt for et luftfartsselskab ikke at vente til meget sent i forløbet, men aflyse flyvningen i god tid (selv uden at der hersker sikkerhed om de forskellige passagerers ret til at rejse overhovedet), for at der kan træffes passende organisatoriske foranstaltninger, herunder med hensyn til omsorg for passagerer, som transportøren bærer ansvaret for. I sådanne tilfælde og alt efter omstændighederne kan en aflysning stadig anses for at »skyldes« de offentlige myndigheders foranstaltning. Igen afhængigt af omstændighederne kan dette også være tilfældet for flyvninger i den modsatte retning af den flyvning, der direkte berøres af forbuddet mod persontrafik.

Beslutter luftfartsselskabet at aflyse en flyvning og påviser, at denne beslutning er berettiget af hensyn til beskyttelsen af besætningens sundhed, bør aflysningen også betragtes som »forårsaget« af usædvanlige omstændigheder.

Ovenstående betragtninger er ikke og kan ikke være udtømmende, idet andre særlige omstændigheder i relation til covid-19 også kan være omfattet af anvendelsesområdet for artikel 5, stk. 3.

4. JERNBANEPASSAGERERS RETTIGHEDER (FORORDNING (EF) Nr. 1371/2007)

4.1. Ret til at blive underrettet

Inden der sælges en billet, skal jernbanevirksomheder og billetudstedere efter anmodning forsyne passagererne med oplysninger forud for rejsen, herunder oplysninger om hændelser, som kan afbryde eller forsinke rejsen. Jernbanevirksomheder skal også give passagererne oplysninger under rejsen, herunder oplysninger om forsinkelser og sikkerhedsforhold. Hvis en jernbanevirksomhed og de kompetente myndigheder, der er ansvarlige for kontrakter om offentlig tjeneste, beslutter at indstille en jernbanetjeneste, skal de offentliggøre denne beslutning, inden den gennemføres. Nærmere oplysninger om retten til rejseoplysninger findes i artikel 8 i og bilag II til forordning (EF) nr. 1371/2007.

⁽¹⁰⁾ Sag C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 30 og punkt 4.3.3. i fortolkningsvejledningen.

4.2. Ret til refusion eller videreførelse af rejsen/omlægning af rejsen

Rettighederne på dette område er fastsat i artikel 16 i forordning (EF) nr. 1371/2007. Sammenfattende gælder følgende: Hvis det med rimelighed kan forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted forsinkes med over 60 minutter, har passagererne valget mellem refusion af billetprisen eller videreførelse eller omlægning af rejsen. Navnlig gælder det, at:

- a) retten til refusion vedrører billetprisen for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for de dele af rejsen, der allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener det formål, hvortil passageren havde planlagt rejsen, samt (i givet fald) en returrejse til afgangsstedet
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen skal finde sted på tilsvarende befordringsvilkår. Efter passagerens valg skal disse finde sted enten ved først givne lejlighed eller på et andet tidspunkt efter passagerens ønske.

For så vidt angår videreførelsen/omlægningen af rejsen og som forklaret ovenfor kan »først givne lejlighed« under omstændighederne i forbindelse med covid-19-udbruddet indebære en betydelig forsinkelse, og det samme kan gælde for tilgængeligheden af konkrete oplysninger om en sådan »lejlighed« i betragtning af den høje grad af usikkerhed, der påvirker jernbanetrafikken.

For det første bør passagererne underrettes om forsinkelser og/eller usikkerheder, når de tilbydes valget mellem de to muligheder.

For det andet bør transportøren, hvis en passager alligevel vælger videreførelse/omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed, anses for at have opfyldt sin forpligtelse til at informere passageren, hvis transportøren på eget initiativ hurtigst muligt og i god tid informerer om det tog, der er til rådighed med henblik på fortsættelse eller omlægning.

4.3. Ret til assistance

Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang har passagerene ret til at blive underrettet om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Ved forsinkelser på over 60 minutter har de også ret til at modtage måltider og forfriskninger inden for rimelige grænser, indkvartering, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, transport til jernbanestationen eller til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet. Nærmere bestemmelser er fastsat i artikel 18, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1371/2007.

Ifølge forordningen er jernbanevirksomheden forpligtet til at opfylde ovennævnte forpligtelser, selv hvis aflysningen af togafgang skyldes omstændigheder, der er knyttet til covid-19. Forordningen indeholder ingen bestemmelser, der ville gøre det muligt at konkludere, at jernbanevirksomheden under særlige omstændigheder er fritaget for sin forpligtelse til at yde assistance i henhold til artikel 18, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1371/2007, hvilket kan være nødvendigt selv i en lang periode, hvor dette er relevant. Hensigten med forordningen er at sørge for, at der ydes tilstrækkelig assistance, navnlig til passagerer, der venter på en omlægning af rejsen ved først givne lejlighed i henhold til artikel 16. I henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007 skal assistance til personer med handicap og bevægelseshæmmede personer tilpasses disse passagerers behov, herunder for så vidt angår ovennævnte oplysninger.

4.4. Ret til erstatning

Hvis en passager ikke har valgt refusion, men anmoder om videreførelse eller omlægning af rejsen, har passageren også ret til erstatning. For forsinkelser på 60 til 119 minutter beløber erstatningen sig til 25 % af billetprisen, mens den for forsinkelser på 120 minutter og derover er 50 % af billetprisen. Nærmere bestemmelser er fastsat i artikel 17 i forordning (EF) nr. 1371/2007.

I modsætning til andre transportformer påvirker forekomsten af eventuelle usædvanlige omstændigheder ikke retten til erstatning i tilfælde af forsinkelser (herunder erstatning, der følger af aflysninger). ⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ Jf. sag C-509/11 *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

5. BUSPASSAGERERS RETTIGHEDER (FORORDNING (EU) Nr. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Ret til at blive underrettet

I henhold til forordningens artikel 24 skal transportører og busterminalernes forvaltningsorganer inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder give passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse. Forordningens artikel 20 indeholder nærmere bestemmelser om, hvilke oplysninger der skal gives i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgange.

5.2. Ret til fortsættelse af rejsen/omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen

For rutekørsel med bus, hvor den planlagte rejseafstand er 250 km eller derover, indeholder forordning (EU) nr. 181/2011 bestemmelser om omlægning af rejsen eller tilbagebetaling i visse tilfælde, der er anført i artikel 19. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at rutekørslen fra en terminal aflyses eller forsinkes i mere end 120 minutter, har passagererne således ret til at vælge mellem fortsættelse eller omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted uden yderligere omkostninger ved førstgivne lejlighed under sammenlignelige betingelser henholdsvis tilbagebetaling af den fulde billetpris. Dette kan i relevante tilfælde kombineres med en gratis returrejse ved førstgivne lejlighed til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten. Passageren gives samme valgmulighed, hvis afgang aflyses eller forsinkes ved et busstoppested.

For så vidt angår fortsættelsen/omlægningen af rejsen og som forklaret ovenfor kan »den førstgivne lejlighed« under omstændighederne i forbindelse med covid-19-udbruddet indebære en betydelig forsinkelse, og det samme kan gælde for tilgængeligheden af konkrete oplysninger om en sådan »mulighed« i betragtning af den høje grad af usikkerhed, der præger bustrafikken.

For det første bør passagererne informeres om forsinkelser og/eller usikkerheder, når de tilbydes valget mellem fortsættelse/omlægning af rejsen og tilbagebetaling.

For det andet bør transportøren, hvis en passager alligevel vælger omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed, anses for at have opfyldt sin forpligtelse til at informere passageren, hvis transportøren på eget initiativ hurtigst muligt og i god tid informerer om de afgange, der er til rådighed med henblik på fortsættelse eller omlægning.

5.3. Ret til assistance

Retten til assistance er fastsat i artikel 21 i forordning (EU) nr. 181/2011, og den kan opsummeres på følgende måde. Hvis afgang af en langdistancetjeneste med et planlagt varighed på mere end 3 timer aflyses eller forsinkes i mere end 90 minutter, har passagererne ret til snacks, måltider eller forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller terminalen. Indkvartering skal stilles til rådighed, hvis passagererne skal overnatte — i op til 2 nætter op til en maksimal sats på 80 EUR pr. nat — tillige med transport til deres indkvartering og tilbagevenden til terminalen.

Forordningen indeholder ingen bestemmelser, der gør det muligt at konkludere, at transportøren kan fritages for alle sine forpligtelser, herunder forpligtelser vedrørende assistance. Hensigten med forordningen er at sørge for, at der udvises tilstrækkelig omsorg, navnlig for passagerer, der venter på en omlægning af rejsen i henhold til artikel 21.

5.4. Ret til erstatning

Buspassagerer har ret til erstatning på de betingelser, der er fastsat i artikel 19, stk. 2, i forordning (EU) nr. 181/2011. Den udgør 50 % af billetprisen i tilfælde af, at driften aflyses, men er kun tilgængelig, hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget mellem tilbagebetaling og omlægning af rejsen.

⁽¹²⁾ Retten til omlægning af rejsen eller tilbagebetaling (punkt 5.2), retten til omsorg (punkt 5.3) og retten til erstatning (punkt 5.4) finder ikke anvendelse på indenlandske tjenesteydelser i Kroatien, Estland, Ungarn, Letland, Portugal, Slovakiet og Slovenien eller på tjenesteydelser, hvor en betydelig del af ydelsen (herunder mindst ét planmæssigt stop) finder sted uden for Den Europæiske Union for så vidt angår Kroatien, Estland, Grækenland, Finland, Ungarn, Letland, Slovakiet og Slovenien.

6. PASSAGERRETTIGHEDER I FORBINDELSE MED REJSER TIL SØS OG AD INDRE VANDVEJE (FORORDNING (EU) Nr. 1177/2010)

6.1. Ret til at blive underrettet

Som nærmere beskrevet i artikel 16 i forordning (EU) nr. 1177/2010 skal passagererne underrettes om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge fartplanen og om det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

6.2. Ret til omlægning af rejsen eller tilbagebetaling

Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en passagersejls bliver aflyst eller dens afgang fra en havneterminal forsinket mere end 90 minutter, skal transportøren tilbyde passagerer valget mellem to muligheder:

- omlægning af rejsen uden ekstraomkostninger under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befodringskontrakten ved førstgivne lejlighed eller
- tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afgangssted ifølge befodringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

Nærmere bestemmelser er fastsat i artikel 18 i forordning (EU) nr. 1177/2010.

For så vidt angår fortsættelsen/omlægningen af rejsen og som forklaret ovenfor kan »den førstgivne lejlighed« under omstændighederne ved covid-19-udbruddet indebære en betydelig forsinkelse, og det samme kan gælde for tilgængeligheden af konkrete oplysninger om en sådan »mulighed« i betragtning af den høje grad af usikkerhed, der præger trafikken til søs og ad indre vandveje.

For det første bør passagererne informeres om forsinkelser og/eller usikkerheder, når de tilbydes valget mellem omlægning af rejsen og tilbagebetaling.

For det andet bør transportøren, hvis en passager alligevel vælger omlægning af rejsen ved førstgivne lejlighed, anses for at have opfyldt sin forpligtelse til at informere passageren, hvis transportøren på eget initiativ hurtigst muligt og i god tid informerer om de afgang, der er til rådighed med henblik på omlægning.

Bestemmelserne om omlægning af rejsen og tilbagebetaling samt erstatning gælder ikke for krydstogtskibe (jf. artikel 2, stk. 1, litra c)).

6.3. Ret til assistance

På de betingelser, der er fastsat i artikel 17 i forordning (EU) nr. 1177/2010, har passagererne ret til 1) assistance i form af snacks, måltider eller forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår, og 2) indkvartering, hvis det bliver nødvendigt for passagerer at tage et ophold på en eller flere overnatninger eller et længere ophold end, hvad passageren havde til hensigt — i højst 3 nætter til 80 EUR pr. nat — og 3) befodrning til indkvarteringsstedet og tilbagevenden til havneterminalen.

6.4. Ret til kompensation

Passagerer, der oplever forsinket ankomst til det endelige bestemmelsessted ifølge befodringskontrakten, kan forlange kompensation af transportøren uden at fortabe retten til befodrning. Kompensationsbeløbet skal mindst udgøre 25 % af billetprisen i tilfælde af forsinkelser afhængigt af forsinkelsens varighed i forhold til rejsens planlagte varighed. Overstiger forsinkelsen det dobbelte af den omtalte varighed, skal kompensationsbeløbet udgøre 50 % af billetprisen. Nærmere bestemmelser er fastsat i artikel 19 i forordning (EU) nr. 1177/2010.

I artikel 20, stk. 4, i forordning (EU) nr. 1177/2010 er der fastsat visse undtagelser fra retten til kompensation, bl.a. på grund af usædvanlige omstændigheder.

Kommissionen er af den opfattelse, at når offentlige myndigheder træffer foranstaltninger med henblik på at inddæmme covid-19-pandemien, er sådanne foranstaltninger i kraft af deres karakter eller oprindelse ikke et led i transportørernes sædvanlige aktivitetsudøvelse, og de ligger uden for transportørernes faktiske kontrol.

Ved artikel 20, stk. 4, fraviges retten til kompensation på betingelse af, at den pågældende aflysning »skyldes« usædvanlige omstændigheder, som hindrer udførelsen af passagersejls, og som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet.

Denne betingelse bør anses for opfyldt, hvis de offentlige myndigheder enten direkte forbyder visse transporttjenester eller forbyder persontrafikken på en måde, der reelt gør det umuligt at drive den pågældende transporttjeneste.

Denne betingelse kan også være opfyldt, hvis aflysningen sker under omstændigheder, hvor der ikke er nedlagt et totalforbud mod den pågældende persontrafik, men hvor trafikken begrænses til personer, der er omfattet af undtagelser (f.eks. statsborgere eller personer med bopæl i den pågældende stat).

Hvis ingen sådanne personer ville rejse, ville fartøjet eller skibet forblive tomt, medmindre tjenesten blev aflyst. I sådanne tilfælde kan det være legitimt for en transportør ikke at vente til meget sent i forløbet, men aflyse transporttjenesten i god tid (selv uden at der hersker sikkerhed om de forskellige passagerers ret til at rejse overhovedet), for at der kan træffes passende organisatoriske foranstaltninger, herunder med hensyn til omsorg for passagerer, som transportøren bærer ansvaret for. I sådanne tilfælde og alt efter omstændighederne kan en aflysning stadig anses for at »skyldes« de offentlige myndigheders foranstaltning. Igen afhængigt af omstændighederne kan dette også være tilfældet for transporttjenester, der rejser i modsat retning af de tjenester, der direkte berøres af forbuddet mod persontrafik.

Beslutter transportøren at aflyse en transporttjeneste og påviser, at denne beslutning er berettiget af hensyn til beskyttelsen af besætningens sundhed, bør aflysningen også betragtes som »forårsaget« af usædvanlige omstændigheder.

Ovenstående betragtninger er ikke og kan ikke være udtømmende, idet andre særlige omstændigheder i relation til covid-19 også kan være omfattet af anvendelsesområdet for artikel 20, stk. 4.
