



Bryssel den 18.3.2013
COM(2013) 129 final

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET,
RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN SAMT
REGIONKOMMITTÉN**

**SKYDD FÖR PASSAGERARE I HÄNDELSE AV ETT LUFTTRAFIKFÖRETAGS
INSOLVENS**

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	3
2.	Det aktuella läget.....	4
2.1.	Flygbolags insolvens i EU	4
2.2.	Påverkan på passagerare	5
2.3.	Dagens passagerarskydd genom EU-lagstiftningen.....	6
2.4.	Partiella lösningar och befintliga gottgörelser	6
2.5.	Passagerarskyddet har hittills varit begränsat	7
3.	NÄSTA STEG	7
3.1.	Tillämpning av passagerarnas rättigheter i fall av flygbolags insolvens och finansiell kontroll	8
3.2.	Åtgärder i fråga om passagerare	9
3.3.	Undsättningsavgifter	10
4.	Slutsatser	10

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET,
RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN SAMT
REGIONKOMMITTÉN**

**SKYDD FÖR PASSAGERARE I HÄNDELSE AV ETT LUFTRAFIKFÖRETAGS
INSOLVENS**

1. INLEDNING

1. Den inre marknaden för lufttransporter har inneburit betydande fördelar för konsumenterna. Det rör sig bland annat om ett större utbud av luftfartstjänster (t.ex. utveckling av lågprisbolag och nya rutter) samt ett större utbud av priser tack vare den skärpta konkurrensen. Men konkurrensen ökar också trycket på flygbolag som inte är effektivt skötta eller dem som inte kan uppfylla kundernas krav. När efterfrågan minskar och kostnaderna ökar avslöjas de svaga punkterna. Den ökade konkurrensen har lett till fler konkurser bland flygbolagen. Mellan år 2000 och första halvåret 2012 blev 105 lufttrafikföretag som bedrev flygning i Europa insolventa¹. Insolvenserna drabbade både små flygbolag med relativt få platser med liten inverkan på marknaden, och större flygbolag som Spanair, Malév och Windjet, vilket lett till stora problem för enskilda. Passagerare som avrest, eller som stod i begrepp att göra det, när ett flygbolag blev insolvent, riskerade att lämnas utan hjälp. Sådana konkurser innebär större problem för passagerare som är strandsatta långt från sitt hem, i synnerhet på orter där alternativ saknas eller är få. Frågan har därför uppmärksamrats både offentligt och från politikerhåll.
2. Till skillnad från andra tjänster eller transportsätt, köps flygbiljetter ofta månader innan flygningen sker. För att platserna ska säljas så tidigt som möjligt, uppmuntrar flygbolag passagerare att köpa biljetter genom att erbjuda lägre priser ju tidigare en bokning görs. Passagerare kan därför vara mer sårbara för insolvens hos lufttrafikföretag.
3. Situationen för passagerarna när ett lufttrafikföretag har förklarats insolvent varierar beroende på hur biljetten köptes. Den största skillnaden är den mellan fristående biljetter (s.k. flight only) och de som köps som en del av ett paket. Passagerare som har köpt en paketresa som omfattas av paketresedirektivet² skyddas redan. I det direktivet krävs att organisatören antingen ersätter konsumenten eller erbjuder en alternativ flygning och ger tillfällig hjälp (t.ex. hotellövernattning eller förfriskningar) om ett kontrakterat lufttrafikföretag blir insolvent.
4. Förordning (EG) nr 1008/2008³, som reglerar tillståndsgivning av europeiska lufttrafikföretag, innehåller krav på att medlemsstaterna ska vidta åtgärder om de inte är nöjda med kapitaltäckningen hos ett lufttrafikföretag de licensierar. I EU:s nuvarande rättsliga ram fastställs dock inget direkt skydd mot insolvens för personer som har fristående biljett, utan den typen av passagerare måste i regel ordna sitt eget skydd.

¹ Denna siffra omfattar kontrollerade avvecklingar, övertaganden och sammanslagningar, som har liten eller ingen passagerarpåverkan – t.ex. BMI 2012.

² Rådets direktiv av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang, EGT L158, 23.6.1990, s. 59.

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (omarbetning).

5. Förordning (EG) nr 1346/2000 som reglerar gränsöverskridande insolvensförfaranden ger passagerare som är bosatta i en annan medlemsstat än det insolventa flygbolaget rätt att anmäla fordringar på ersättning eller skadestånd i utländska insolvensförfaranden. Även om en passagerare får sin fordring godkänd, vilket inte är säkert, försenas utbetalningen och den drabbade passageraren måste stå för kostnaderna själv under tiden.
6. Det finns belegg för att passagerares medvetenhet om det skydd de kan ha i allmänhet är dålig, även i fråga om passagerare som omfattas av paketresedirektivet. En undersökning som gjordes för generaldirektoratet för rättsliga frågor⁴ för att stödja eventuella ändringar av direktivet visade att 66 % av de svarande inte kände till om de omfattades av skydd om det flygbolag de var bokade på blev insolvent. Det föreligger därför ett misslyckande från marknadens sida, eftersom passagerarna är bristfälligt informerade om riskerna och därför kanske inte vidtar åtgärder för att skydda sig mot dem.
7. I synnerhet för passagerare med fristående biljett är det viktigt att passagerarskyddet förbättras. Man kan ta itu med problemet snarast möjligt utan ny lagstiftning genom att använda befintliga lagar effektivare. Med det som mål innehåller det här meddelandet en analys av den aktuella situationen. Vidare diskuteras vilka åtgärder som kan tillämpas på ett effektivt sätt av kommissionen, gentemot behöriga nationella myndigheter och andra aktörer.

2. DET AKTUELLA LÄGET

2.1. Flygbolags insolvens i EU

8. Mellan år 2000 och 2010 blev 96 lufttrafikföretag som bedrev reguljär trafik⁵ insolventa. Hur många flygbolag som upphörde med sin verksamhet under perioden varierade utan något särskilt mönster. Åren 2004 och 2008 noterades toppar med 14 flygbolag som blev insolventa, medan bara tre insolvensärenden rapporterades år 2000 och 2007. 2011 hade siffran sjunkit till ett bolag⁶, men ökade till åtta⁷ större flygbolag som bedrev reguljär trafik och som under 2012 upphörde med sin verksamhet. Det finns ett visst samband mellan fördelningen av insolvens och storleken på medlemsstaterna luftfartsmarknader, då det största antalet insolvenser drabbat lufttrafikföretag registrerade i Förenade kungariket och Spanien (största och tredje största marknaderna i EU mätt i antal passagerare). Detta kan dock bero på att Spanien och Förenade kungariket har en aktiv ingripande politik.

2.2. Påverkan på passagerare

9. Mellan år 2000 och 2010⁸ beräknades 1,4–2,2 miljoner passagerare ha drabbats, varav cirka 12 % blev strandsatta på annan ort än hemorten. Andelen strandsatta passagerare är låg jämfört med det totala antal som bokat en resa, men som inte

⁴ RPA, LE and Yougov, 2010. DG Justice Impact Assessment Annex 2 – Enhanced insolvency protection for consumers purchasing airline tickets – a survey. (GD Rättvisa, konsekvensanalys bilaga 2 – Förstärkt skydd mot insolvens för konsumenter som köper flygbiljetter – en undersökning).

⁵ Steer Davies Gleave, Passenger protection in the event of airline insolvency - final report – March 2011 (Steer Davies Gleave, skydd för passagerare i händelse av att ett flygbolags insolvens - Slutrapport – mars 2011).

⁶ Viking Hellas

⁷ BMI, Cirrus Airlines, Spanair, Malév, Cimber Sterling, Skyways, Air Finland och Windjet.

⁸ Centralt scenario: 1,8 miljoner människor, vilket motsvarar 0,07% av alla fristående tur och returbiljetter.

kunde genomföra resan. Även denna siffra varierade och var högre i vissa fall (t.ex. Air Madrid). Trots detta har antalet passagerare som påverkats aldrig varit fler än 500 000 per år⁹. Det största antalet konkurser, räknat i antal passagerare, inträffade 2004, men även då motsvarade siffran bara 0,17 % av resenärer under det året¹⁰.

10. Det uppskattas att mellan 2011 och 2020 kommer cirka 0,07 % passagerare med fristående biljett att drabbas av lufttrafikföretags insolvens¹¹. Antalet kommer att variera från år till år, men andelen kommer troligtvis att öka på grund av ökad trafik och eftersom lufttrafikföretagen blir färre och större, vilket gör att om ett av dem blir insolvent så blir effekten desto större. Det genomsnittliga antalet passagerare som påverkas beräknas öka från 325 000 under 2011 till 480 000 till 2020. Med tidigare statistik som underlag kan man räkna med att cirka 12 % kommer att bli strandsatta.

11. Även om en liten andel av passagerarna påverkas, kan insolvens få betydande följder för enskilda. Förutom det besvär som själva avbrottet utgör, kan passagerare drabbas av kostnader som inte ersätts i följande fall:

- Om verksamheten upphör före den första avgången, måste passagerare välja mellan att lägga om resrutten och avstå från sin resa. Om de väljer att lägga om resrutten, måste de stå för kostnaderna för alternativresan, som bokas med kort varsel och därför förmodligen blir dyrare. Om det inte är möjligt att ordna en alternativ resa eller om passageraren väljer att inte göra det, kan denne gå miste om delar av resan som inte ersätts (exempelvis logi eller hyra av bil).
- I de fall företagets verksamhet upphör och passagerare blir strandsatta, måste de vanligtvis ordna sina egna alternativa resor. Även detta måste vanligtvis ske med kort varsel och kommer sannolikt att bli mycket dyrare än den ursprungliga biljetten. Kapacitetsbegränsningar kan också leda till förseningar, och då kan drabbade passagerare tvingas bekosta hjälp själva och konkurrera med andra om att få hjälpen. Brist på tillgänglig information kan försämra en passagerares möjlighet att klara sådana arrangemang ekonomiskt.

12. Mellan år 2000 och 2012 ådrog sig strandsatta passagerare de högsta direkta kostnaderna till följd av flygbolags insolvens, i genomsnitt över 796 euro¹². Kostnaderna varierade beroende på avstånd och inblandat företag: strandsatta passagerare som skulle åka korta sträckor med lågprisbolag ådrog sig i genomsnitt kostnader på 335 euro¹³.

2.3. Dagens passagerarskydd genom EU-lagstiftningen

13. Historiskt sett har problemet med passagerarskydd varit följande:

- Varken lufttrafikföretagen eller de behöriga myndigheterna har på ett tillfredsställande sätt i förväg kunna säkerställa att lämpliga åtgärder har vidtagits för att omboka passagerare med fristående biljett och för att hjälpa dem under mellantiden så att deras övriga rättigheter respekteras (t.ex. information, hjälp och ersättning).

⁹ Nästan 777 miljoner flygresenärer i EU-27 under 2007. Källa: Eurostat.

¹⁰ Steer Davies Gleave-rapporten, s. 41-44.

¹¹ Steer Davies Gleave-rapporten, s. 41.

¹² Dessa kostnader är ett genomsnitt för de kostnader som drabbade strandade och bokade passagerare. Observera att detta genomsnitt ökade betydligt på grund av de höga kostnader som drabbade det stora antalet passagerare som strandades i Latinamerika efter Air Madrids insolvens.

¹³ Steer Davies Gleave rapport, s. 46 – 52. I tabellen i punkt 14 ges en sammanställning över kostnaderna.

- Passagerarnas rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004 har inte uppfyllts av lufttrafikföretaget, framförallt inte i fråga om att omboka strandade passagerare och erbjuda hjälp, exempelvis logi. Därigenom har drabbade passagerare fått klara sig själva.

2.4. Partiella lösningar och befintliga gottgörelser

14. Medlemsstaterna har valt olika finansiella verktyg (t.ex. reservfonder, försäkringssystem och bankgarantier) för att uppfylla sina skyldigheter i paketresedirektivet. Vissa har försökt lösa problemet med fristående biljetter genom att utvidga skyddet enligt paketresedirektivet till innehavare av sådana biljetter. I Danmark utvidgades den så kallade Rejsegarantifonden, som är en fond som erbjuder skydd enligt detta direktiv, den 1 januari 2010 så att den erbjuder passagerare möjlighet till skydd på alla flygningar från Danmark om flygningen sker med ett lufttransportföretag som är etablerat i Danmark.
15. Safi (Scheduled Airline Failure Insurance) tillåter att passagerare med fristående biljett i vissa medlemsstater (t.ex. Storbritannien och Irland¹⁴) försäkras sig mot en del av kostnaderna om ett lufttrafikföretag drabbas av insolvens. Detta kommersiella system kan fås separat och finns även ibland i allmänna reseförsäkringar. Safi täcker kostnader för ombokning av strandsatta passagerare eller återbetalning av den ursprungliga biljettkostnaden om en passagerare inte kan få ersättning för den. Safi täcker i regel inte kostnaden för att köpa en annan biljett från ett annat lufttrafikföretag om en passagerare ännu inte inlett resan, eller extrakostnader som uppstår till följd av förseningar eller kostnader som inte ersätts, t.ex. för att hyra bil. Försäkringen tecknas normalt inte för lufttrafikföretag som anses ha ekonomiska problem och kan dras bort från marknaden med kort varsel. Trots detta anser försäkringssektorn att det finns utrymme för ökad användning av försäkringsprodukter som Safi¹⁵.
16. Betalning för biljetter som köps via Iata-ackrediterade resebyråer hålls inne i ett centralt betalningssystem, kallat Billing Settlement Plan (BSP), innan den överförs till flygbolaget, vilket vanligtvis sker månadsvis, men betalningen kan tidigareläggas. Om ett flygbolag som är Iata-medlem blir insolvent, kan Iata frivilligt ersätta passagerare vars betalningar ännu inte har överförts till flygbolaget. Den typen av skydd är begränsat då det endast gäller de passagerare som bokar inom betalningsfristen, dvs. högst upp till 30 dagar före avgång. Personer som bokar genom en Iata-ackrediterad resebyrå ännu längre i förväg ersätts inte, eftersom pengarna inte finns kvar i BSP-systemet¹⁶.
17. I vissa medlemsstater kan konsumenter som handlar med kreditkort (och vissa bankkort) kräva ersättning från kortföretaget om tjänsteleverantören drabbas av insolvens. Denna ersättning är normalt sett begränsad till kostnaden för den ursprungliga biljetten och i vissa fall finns ett minimibelopp¹⁷.

¹⁴ Förenade kungariket och Irland är de största marknaderna, men Safi har även betydande marknadsandelar i Tyskland, Nederländerna, Sverige och Tjeckien. Under perioden 2000-2010 kostade Safi mellan 3 och 5 euro per biljett och omfattade 2 % av de passagerare som påverkades av insolvens.

¹⁵ Extern studie - Workshop - 30 mars 2011 - Bryssel - http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2011_30_2003_minutes.pdf

¹⁶ Debatter om BSP:s förtjänster och brister finns på GD MOVE:s webbplats: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2011_30_03_minutes.pdf

¹⁷ I Förenade kungariket är gränsen inköp över 125 euro (100 pund).

18. Slutligen har andra flygbolag ibland erbjudit hjälp genom ”undsättningsavgifter” till nominell kostnad.

2.5. Passagerarskyddet har hittills varit begränsat

19. Av de passagerare som köpt fristående biljetter och som påverkats av insolvens mellan år 2000 och 2010 hade cirka 76 % inget annat skydd än det som finns genom förordning (EG) nr 261/2004. Förordningen trädde i kraft först 2005 och i praktiken fram tills nyligen sällan tillämpats vid insolvens.
20. Majoriteten av passagerarna har tvingats söka ersättning för sin ursprungliga biljett som fordringsägare i konkursdrabbade lufttrafikföretag genom nationella insolvensförfaranden med varierande grad av framgång. Av de resterande passagerarna kunde 14 % begära ersättning via sina kortföretag och ytterligare 8 % som köpt biljett via Iata-ackrediterade resebyråer ersattes. Endast 2 % av passagerarna hade ytterligare skydd som Safi.
21. När det gäller övriga kostnader begränsas ersättningen till kostnaden för den ursprungliga biljetten, om man inte tecknat försäkringen Safi. Men även de passagerare som fick hel ersättning för biljetten beräknas ha fått endast 60 – 70 % i ersättning av den slutliga kostnaden om de bokade om biljetten, eftersom ombokningskostnaden inte täcks. Strandsatta passagerare fick tillbaka mer av sina kostnader om de tecknat försäkringen Safi, men inte om de hade andra försäkringar. Direkt hjälp till passagerare erbjöds av nationella myndigheter i ett mycket begränsat antal fall.

3. NÄSTA STEG

22. De nationella proaktiva åtgärder som vidtogs i början av 2012 av Spanien och Ungern efter det att Spanair och Malév¹⁸ upphört med sin verksamhet ledde till att de insolvenserna hanterades bättre jämfört med liknande situationer. Passagerarnas upplevelser var naturligtvis inte samstämmiga, men i genomsnitt förefaller passagerarna ha fått bättre information, ombokats snabbare och fått hjälp och stöd med kortare väntetid.
23. För att få en översikt över vilka åtgärder som kan lindra effekterna av flygbolags insolvens skrev kommissionen till medlemsstaterna den 17 april 2012 med begäran om information om vilka åtgärder de vidtagit. Slutsatserna från medlemsstaternas svar finns nedan.
- ### **3.1. Tillämpning av passagerarnas rättigheter i fall av flygbolags insolvens och finansiell kontroll**
24. Det rådde enighet om att det mest önskvärda resultatet för en passagerare var att lufttrafikföretaget kunde fortsätta verksamheten och passagerarna inte behöver bekymra sig om finansiella frågor.
25. Passagerarnas rättigheter, t.ex. service, ombokning och ersättning, enligt förordning (EG) nr 261/2004, är tillämpliga från och med försäljning av en biljett och påverkas inte av ett flygbolags finansiella ställning. Medlemsstaternas tillsynsmyndigheter är skyldiga att fullt ut använda sina befogenheter enligt EU-lagstiftningen för att se till att lufttrafikföretag vidtar nödvändiga åtgärder i detta avseende. Förordning (EG) nr

¹⁸ Transitpassagerare som omedelbart berördes uppgick i Spanairs fall till 22 000 stycken (källa: BBC News) i Malévs fall till ungefär 7 000 passagerare (källa: pressmeddelande från Malév av den 3 februari 2012).

1008/2008 ger myndigheterna befogenheter när det gäller den ekonomiska ställningen för lufttrafikföretag så att de kan uppfylla konsumentlagstiftningen. Vissa medlemsstater, t.ex. Förenade kungariket och Spanien, använder därför förordning (EG) nr 1008/2008 så att skyldigheterna enligt förordning (EG) nr 261/2004 ingår i lufttrafikföretagens affärsmetoder.

26. Artikel 9.1 i förordning (EG) nr 1008/2008 föreskriver att tillståndsmyndigheten i en medlemsstat tillfälligt eller permanent ska återkalla ett EG-lufttrafikföretags operativa licens om den inte längre bedömer det som säkert att företaget kan uppfylla sina faktiska och potentiella åtaganden för en tolv månaders period. I artikel 9.2 krävs att om finansiella problem identifierats eller om ett insolvensförfarande eller liknande förfarande har inletts mot lufttrafikföretaget ska tillståndsmyndigheten göra en grundlig utvärdering av företagets finansiella situation och ompröva den operativa licensen. I idealfallet bör nationella myndigheter ha en aktiv pågående dialog med sådana lufttrafikföretag för att identifiera problem.
27. Tillsynsmyndigheternas övervakning varierar från årliga kontroller till kontroller två gånger per år av förvaltningskonton, till månatliga utvärderingar av licensierade flygbolag. Den insyn som ges genom månatliga utvärderingar samt förstärkt kontroll om problem uppstår, förefaller erbjuda de största fördelarna. Vissa medlemsstater fokuserar resurserna där de anser att riskerna för passagerarna är störst grundat på objektiva kriterier, exempelvis verksamhetens storlek och typ, geografisk täckning, tidigare finansiell verksamhet och förekomsten av grundläggande tjänster.
28. Eftersom ett insolvent lufttrafikföretag kan ha begränsade möjligheter att uppfylla sina skyldigheter, skulle förbättrad övervakning göra det möjligt för myndigheter i medlemsstater att ingripa på ett tidigt stadium. På så vis kan tillståndsmyndigheter förutse och hantera situationer som uppstår när verksamhet upphör och se till att skyldigheterna gentemot passagerarna uppfylls medan det fortfarande finns medel. Det är därför viktigt att så tidigt som möjligt ringa in lufttrafikföretag med potentiella ekonomiska problem innan problemen blir offentliga, eftersom det ofta är för sent att vidta åtgärder efter offentliggörandet, samt samarbeta med företagen. Som exempel kan nämnas att när den brittiska tillståndsmyndigheten har upptäckt ekonomiska problem i lufttrafikföretag har den i vissa fall krävt att beredskapsplaner ska upprättas som villkor för att företaget ska få behålla sin operativa licens. Sådana planer ska innehålla beskrivningar av hur verksamhet ska avvecklas så att passagerare skyddas (i synnerhet passagerare utanför EU) om det är nödvändigt.
29. Den metoden ger flera fördelar. Att frikoppla beslutet om när verksamheten ska upphöra från själva konkursen, har gjort det möjligt för flygpersonal att boka om passagerare med aktiv hjälp från andra flygbolag innan lufttrafikföretaget har förklarats insolvent. En sådan lösning gör att passagerare får lämplig hjälp, ombokning och information. Sådan planering gör också att ett lufttrafikföretag kan inrikta sina resurser på att få hem passagerare som annars riskerar att bli strandsatta långt hemifrån (och att begränsa antalet passagerare som inte får hjälp).
30. Ett antal medlemsstater uppmärksammade kommissionen på fördelarna med utökat samarbete. De anser att en myndighet med information som ger anledning till oro kan uppmärksamma den medlemsstat där lufttrafikföretaget har licens att det kan behövas närmare kontroller, dock utan att yppa affärshemligheter. På liknande sätt kan en tillståndsmyndighet som oroar sig för insolvens hos ett lufttrafikföretag den licensierat inleda samarbete med myndigheter i andra medlemsstater så att de kan påbörja beredskapsplanering.

31. Vissa medlemsstater hävdade att följderna av en eventuell konkurs skulle kunna lindras om man gemensamt med lufttrafikföretaget främjade en gradvis utfasning av olönsamma och/eller avlägset belägna rutter eller destinationer där det kan bli svårare att ordna hjälp till passagerare. I allvarliga fall har nationella myndigheter använt sina licensieringsbefogenheter för att se till att ett företag avvecklades när efterfrågan på dess tjänster var som lägst. Även om det inte finns någon optimal tidpunkt för ett flygbolag att lägga ned sin verksamhet, råder det inget tvivel om att en konkurs under högsäsong (t.ex. vid jul eller påsk) när det finns få alternativ påverkar passagerare i högre utsträckning.

3.2. Åtgärder i fråga om passagerare

32. Korrekt information i rätt tid är oerhört viktigt för att minimera effekterna av insolvens på passagerare, inte minst för passagerare som har begränsad åtkomst till kommunikationsmedel. Effektiva kommunikationskanaler mellan ett lufttrafikföretag och dess passagerare bör dock vara normen oavsett företagets ekonomiska ställning, eftersom det underlättar konkursförvaltningen.
33. Vissa myndigheter har begärt att lufttrafikföretag ska godta vissa begränsningar för att minska passagerares förluster, till exempel genom användning av spärrade konton där biljettpengar (inklusive flygplatsavgifter) finns tills passageraren har flugit, vilket minskar eventuella konsekvenser av en konkurs.
34. Den senaste tidens erfarenheter har visat att passagerarnas intressen är bättre skyddade om genomförandet av förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1008/2008 sköts av samma nationella myndighet, eller om myndigheterna samarbetar aktivt. Detta bör främjas på följande sätt:
- Goda kommunikationskanaler förbättrar omhändertagandet av drabbade passagerare, särskilt om olika nationella myndigheter kontrollerar efterlevnaden av varje förordning.
 - Den utsedda nationella tillsynsmyndigheten för förordning (EG) nr 261/2004 kan fastställa var passagerare kan vara strandsatta (genom uppgifter från flygbolag) och utarbeta en samordnad åtgärdsplan med relevanta aktörer (andra lufttrafikföretag, flygplatser, medlemsstaternas departement (t.ex. utrikesdepartement). Flygplatser har en särskilt viktig roll i detta arbete genom att informera strandsatta passagerare och se till att exempelvis toaletter och catering finns. Härigenom används resurserna effektivare och onödigt dubbelarbete minskas. I händelse av lufttrafikföretags insolvens ges i det sammanhanget flygplatser en ökad roll genom kommissionens förslag om ändring av förordning 261/2004 (artiklarna 5.5 och 14 i den ändrade förordningen).
 - Om ett lufttrafikföretag går i konkurs kan de utsedda nationella tillsynsorganen ge relevant passagerarinformation (t.ex. om "undsättningsavgifter") antingen direkt (t.ex. på sin hemsida) eller genom andra informationskanaler: media, flygplatser, sociala medier, luftfartsorganisationer eller på hemsidan för det företag som gått i konkurs.

3.3. Undsättningsavgifter

35. I juli 2011 underrättade AEA, Elfaa, Iata, och Eraa¹⁹ kommissionen om att deras medlemmar kan hjälpa till med ombokning av strandsatta passagerare genom att tillhandahålla befintliga outnyttjade (eller eventuellt ytterligare) platser vid insolvens. I sådana situationer debiterar flygbolag som är Iata-medlemmar drabbade passagerare en nominell "undsättningsavgift" tillräcklig för att täcka utgifter som exempelvis skatter och marginalkostnader för transport. I några nyligen inträffade insolvenser har den typen av ombokning visat sig hjälpa strandsatta passagerare på ett effektivt sätt. En sådan lösning är beroende av att konkurrerande flygbolag kan erbjuda sådana avgifter och den berörda rutten. Flygbolagsorganisationer har föreslagit att systemet kan förbättras om medlemsstaterna samordnar och till och med finansierar den typen av ombokningar. Flygplatser, t.ex. AENA²⁰ efter Spanairs insolvens, har bidragit genom att erbjuda lägre eller slopade passagerarrelaterade avgifter.
36. För att garantera maximal medvetenhet hos allmänheten har berörda medlemsstater informerat om tillgången på sådana "räddningserbudanden" på nationella offentliga hemsidor.

4. SLUTSATSER

37. Kommissionen är medveten om följderna för passagerare när flygbolag går i konkurs, i synnerhet för strandsatta passagerare med fristående biljett.
38. Kommissionen vill uppmärksamma medlemsstaterna och aktörerna på att förordning (EG) nr 261/2004 redan innehåller en lämplig rättslig ram för hjälp vid insolvens. Erfarenheten har emellertid visat att denna förordning kan bli svår att tillämpa om ett lufttrafikföretag lägger ned verksamheten om det inte, genom tillämpning av förordning (EG) nr 1008/2008, har varit tvunget att planera i förväg och vidta åtgärder för att skydda passagerare om det skulle förlora sin operativa licens.
39. Kommissionen har dragit slutsatsen att proaktiva insatser från nationella tillsynsmyndigheter kan förbättra situationen avsevärt för drabbade passagerare. Innan den föreslår ny lagstiftning på detta område anser kommissionen att det är viktigt att stärka översynen av licensieringen av EU:s lufttrafikföretag enligt förordning (EG) nr 1008/2008.
40. Kommissionen kommer därför att vidta följande åtgärder:
- Uppmuntra de nationella myndigheter som ansvarar för genomförandet av förordning (EG) nr 1008/2008 och förordning (EG) nr 261/2004 att samordna sina åtgärder för att säkerställa lämplig övervakning av lufttrafikföretags finansiella ställning och vid behov anta en samordnad strategi när företag upphör med verksamheten för att minimera följderna för passagerarna.
 - Främja utökat samarbete och utbyte av information och bästa praxis mellan de rättsliga myndigheterna i medlemsstaterna.
 - Samarbeta med lufttransportorganisationer i EU för att formalisera de befintliga frivilliga överenskommelserna om "undsättningsavgifter" och hur de kan gynnas.

¹⁹ AEA (Association of European Airlines), Elfaa (European Low biljett Airline Association), Iata (International Air Transport Association) och Eraa (European Regional Airlines Association).

²⁰ Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.

- Samarbeta med lufttransportorganisationer i EU för att utveckla frivilliga överenskommelser som komplement till "undsättningsavgifter", till exempel genom att erbjuda reducerade flygplatsavgifter för att minimera passagerarnas kostnader.
- Samarbeta med branschen för att uppmuntra bredare och mer systematisk tillgång till Safi eller liknande försäkringsprodukter i EU.
- Samarbeta med Iata för att uppmuntra antagandet av ett servicenivåavtal så att det centrala betalningssystemet används, vilket gör att så många passagerare som möjligt kan få tillbaka pengar innan ett lufttrafikföretag förklaras insolvent.
- Uppmuntra ökad och mer systematisk information om ersättningssystem för kreditkort eller liknande produkter i en medlemsstat så att passagerare kan skydda sig enligt nationella lagar mot risken för insolvens.

41. Kommissionen kommer att noga övervaka tillämpningen av dessa åtgärder. Två år efter antagandet av denna text kommer kommissionen att se över resultaten och effektiviteten och bedöma om det behövs ett lagstiftningsinitiativ för att garantera passagerarskydd i händelse av lufttrafikföretags insolvens.