



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage

(Text av betydelse för EES)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

1.1. Nuvarande rättsliga ram

Enligt **förordning (EG) nr 261/2004**¹ ska lufttrafikföretag, beroende på omständigheterna i samband med resestörningar,

- ge passagerarna assistans såsom måltider, förfriskningar, telefonsamtal och hotellrum,
- erbjuda ombokning och återbetalning,
- betala en fast kompensation på upp till 600 euro per passagerare, beroende på flygavståndet, och
- proaktivt informera passagerarna om deras rättigheter.

Flygbolaget är inte skyldigt att betala ekonomisk kompensation om det kan visa att den inställda flygningen eller förseningen beror på extraordinära omständigheter. Skyldigheterna att erbjuda service och assistans upprätthålls emellertid även i sådana situationer.

Enligt förordningen ska medlemsstaterna också inrätta nationella tillsynsorgan för att säkerställa en korrekt tillämpning av förordningen.

Passagerarnas rättigheter enligt förordningen bör inte förväxlas med deras rättigheter enligt **Montrealkonventionen**: Konventionen innehåller bestämmelser om skador som drabbar enskilda resenärer, varvid skadorna bedöms från fall till fall beroende på passagerarens individuella omständigheter. I förordning (EG) nr 261/2004 fastställs standardiserade ersättningar (när det gäller assistans och service) som gäller för alla passagerare, oavsett deras individuella omständigheter.

Enligt **Montrealkonventionen** (omsatt i EU-lagstiftning genom **förordning (EG) nr 2027/97**²) kan en passagerare ha rätt till kompensation **vid förlust av bagage eller om bagage skadas** (men med en övre gräns på cirka 1 200 euro), utom om flygbolaget kan visa att det har vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadorna eller om det var omöjligt att vidta sådana åtgärder. Till skillnad från förordning (EG) nr 261/2004 kräver varken förordning (EG) nr 2027/97 eller Montrealkonventionen att tillsynsorgan ska inrättas för att säkerställa tillämpningen av respektive rättsakt.

1.2. Den senaste utvecklingen

Flygbolag underlåter ofta att erbjuda passagerare den service som de, särskilt enligt förordning (EG) nr 261/2004 (nedan kallad *förordningen*) och förordning (EG) nr 2027/97, har rätt till vid nekad ombordstigning, kraftigt försenade flygningar, inställda flygningar eller förlorat eller skadat bagage.

I kommissionens **rapport om EU-medborgarskapet** från oktober 2010 om undanröjande av hinder för EU-medborgarnas möjligheter att utöva sina rättigheter³ tillkännagavs åtgärder för

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1).

² Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage (EGT L 285, 17.10.1997, s. 1), ändrad genom Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 (EGT L 140, 30.5.2002, s. 2).

³ KOM(2010) 0603, 16.10.2010.

att skapa en uppsättning gemensamma rättigheter för passagerare i hela EU, oavsett vilket transportsätt de använder sig av, och säkerställa en korrekt tillämpning av dessa rättigheter.

I kommissionens **vitbok om transport**, som antogs den 28 mars 2011, nämndes bland initiativen behovet att ”få till stånd en enhetlig tolkning av EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter och en harmoniserad och effektiv tillsyn av efterlevnaden, i syfte att garantera jämna spelregler för näringen och en europeisk standard för konsumentskydd”.⁴

I **kommissionens meddelande av den 11 april 2011**⁵ rapporterade man om de varierande tolkningarna av bestämmelserna i förordning (EG) nr 261/2004, till följd av gråzoner och luckor i nuvarande text, och den oenhetliga kontrollen av efterlevnaden i de olika medlemsstaterna. Dessutom är det svårt för passagerare att tillvarata sina individuella rättigheter.

Den 29 mars 2012 antog **Europaparlamentet** en resolution⁶ som svar på ovan nämnda meddelande från kommissionen. Europaparlamentet anser att en korrekt tillämpning av gällande bestämmelser från medlemsstaternas och lufttrafikföretagens sida och tillämpning av tillräckliga och enkla medel för gottgörelse samt tillhandahållande av korrekt information till passagerarna om deras rättigheter bör utgöra hörnstenarna i arbetet med att återvinna passagerarnas förtroende. Europaparlamentet beklagar att de nationella tillsynsorganen inte alltid säkerställer ett effektivt skydd av passagerarrättigheter. När det gäller rådets förordning (EG) nr 261/2004 uppmanar Europaparlamentet kommissionen att förtydliga passagerarnas rättigheter, i synnerhet begreppet ”extraordinära omständigheter”.

EU:s lagstiftning måste vara fullt förenlig med **stadgan om de grundläggande rättigheterna**⁷. Mer specifikt följer det av artikel 38 att en hög konsumentskyddsnivå bör uppnås i unionens politik på alla områden. Andra relevanta bestämmelser omfattar rätten till skydd av personuppgifter (artikel 8), förbudet mot alla former av diskriminering och integrering av personer med funktionshinder (artiklarna 21 och 26) och rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol (artikel 47).

Rättspraxis har haft en avgörande inverkan på tolkningen av förordningen. I mål C-344/04 (IATA) bekräftade EU-domstolen att förordningen är helt förenlig med Montrealkonventionen och fastställde att de två rättsinstrumenten kompletterade varandra. I mål C-549/07 (Wallentin-Herman) klargjorde domstolen när ett tekniskt problem i ett luftfartyg inte bör betraktas som ”extraordinära omständigheter”. I Sturgeon-målet (de förenade målen C-402/07 och C-432/07) ansåg EU-domstolen att en kraftig försening på minst tre timmar vid ankomsten ska ge resenärerna rätt till ersättning.

Detta förslag syftar till att främja flygpassagerares intressen genom att säkerställa att lufttrafikföretag tillhandahåller ett långtgående skydd för flygpassagerare vid resestörningar, samtidigt som man tar hänsyn till de finansiella konsekvenserna för lufttransportssektorn och säkerställer att lufttrafikföretagen kan verka under lika villkor på en liberaliserad marknad.

⁴ Färdplan för ett gemensamt europeiskt transportområde – ett konkurrenskraftigt och resurseffektivt transportsystem, KOM(2011) 144 slutlig, se s. 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EN:PDF>

⁵ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordning 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:EN:PDF>). KOM(2011) 174 slutlig.

⁶ Europaparlamentets resolution om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2012-99>

⁷ EUT C 364, 18.12.2000, s. 1.

2. RESULTAT AV SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNING

2.1. Samrådsförfarande

Ett offentligt samråd genomfördes mellan den 19 december 2011 och den 11 mars 2012. 410 förslag mottogs. Resultaten är tillgängliga via kommissionens webbplats⁸. Dessutom genomförde en konsult enskilda och mer ingående intervjuer och samråd med 98 intressenter från alla intressentgrupper.

Den 30 maj 2012 organiserade kommissionen och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén tillsammans en konferens där de berörda aktörerna fick möjlighet att kommentera resultaten av det offentliga samrådet. Presentationerna och protokollet från konferensen finns på kommissionens webbplats⁹.

Företrädarna för konsumenter och resenärer inriktade sig huvudsakligen på bristande efterlevnad och otillräcklig kontroll av efterlevnaden, särskilt när det gäller ekonomisk kompensation vid förseningar. **Flygbolag och deras sammanslutningar** ansåg framför allt att den finansiella kostnaden till följd av förordningen är alltför hög, i synnerhet eftersom flygbolagen har obegränsat ansvar vid händelser som de inte bär någon skuld för (t.ex. i samband med den kris som utlöstes av molnet av vulkanaska i april 2010). Flygbolagen var starkt kritiska till Sturgeon-domens konsekvenser; de ansåg att domen ger upphov till orimliga kostnader. Synpunkterna från **sammanslutningar av resebyråer och researrangörer** liknade synpunkterna från flygbolagen, men med några viktiga undantag, exempelvis i fråga om rätten till ombokning eller rätten att använda delar av en flygbiljett (*no show*-principen). **Flygplatser** uttryckte starkt motstånd mot att åläggas något ansvar enligt den reviderade förordningen.

De **nationella myndigheter och de regionala och lokala myndigheter** som yttrade sig i det offentliga samrådet uttryckte åsikter som i de flesta frågor var jämförbara med de åsikter som uttrycktes av konsumenters/resenärers sammanslutningar, men de var mer känsliga för ekonomiska, budgetära och rättsliga begränsningar.

2.2. Konsekvensbedömning

Kommissionen har bedömt fyra policyalternativ för att förbättra tillämpningen och tillvaratagandet av flygpassagerares rättigheter. Alternativen skiljer sig åt genom den valda avvägningen mellan bättre efterlevnadskontroll och justerade ekonomiska incitament för flygbolag: En tyngre kostnad är ett incitament för flygbolag att minimera kostnaderna för efterlevnad och att försöka undvika att passagerare utnyttjar sina rättigheter. En starkare påföljdspolitik är ett incitament till efterlevnad. För alternativ där kostnaden till följd av skyldigheterna i förordningen är högre måste tillsynspolicyn därför vara striktare och bättre samordnad, och vice versa.

Ett sådant val övervägdes eftersom en inriktning enbart på efterlevnadskontroll, utan att ta itu med de ekonomiska hindren för efterlevnad, skulle kräva att avsevärda offentliga medel avsätts för tillsynsorganen.

Alternativ 1: fokus på ekonomiska incitament (måttliga förändringar avseende efterlevnadskontroll): I alternativ 1 är efterlevnadskontrollen bättre samordnad, främst via ett bättre informationsflöde mellan de nationella tillsynsorganen och kommissionen. Alternativet är huvudsakligen inriktat på att minska kostnader genom att ersätta vissa av

⁸ http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm.

⁹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm.

serviceskyldigheterna (dvs. catering, inkvartering) med skyldigheten för flygbolag att föreslå frivilliga försäkringar för passagerarna.

Alternativ 2: balansera starkare tillsynspolicy med ekonomiska incitament:

Tillsynspolicyn förstärks genom starkare samordning av nationella tillsynsorgan. Nationella tillsynsorgan åläggs att förbättra sin information till kommissionen om sin verksamhet och kommissionen får begära utredningar, särskilt i fall som rör flera medlemsstater. Ytterligare kostnader för bättre service och assistans kompenseras av justeringar i den ekonomiska kompensationen totalt sett. Detta kan uppnås genom färre kompensationsutbetalningar via två varianter:

- **Variant 2a:** höja det tröskelvärde som anger efter vilken tid passageraren har rätt till kompensation vid förseningar – från nuvarande tre timmar till minst fem.
- **Variant 2b:** utvidga begreppet ”extraordinära omständigheter” till att omfatta de flesta tekniska problemen.

För både variant 2a och variant 2b analyseras i konsekvensbedömningsrapporten nyttan av en ytterligare justering av de fasta kompensationsbeloppen.

I alternativ 2 skulle det finnas en övre gräns på 3 eller 4 dagar avseende skyldigheten att tillhandahålla inkvartering i situationer med extraordinära händelser med lång varaktighet. För att lindra verkningarna för passagerare införs beredskapsplanering och snabbare ombokning.

Alternativ 3: fokus på tillsyn: Detta alternativ är helt och hållet inriktat på starkare tillsyn och klargör befintliga passagerarrättigheter för att göra tillämpningen av dem mer effektiva.

Alternativ 4: centraliserad tillsyn: Alternativ 4 är helt och hållet inriktat på en helt centraliserad tillsynspolicy som måste motverka de negativa incitament som kostnaderna för efterlevnad utgör; en central tillsynsmyndighet för EU är därför en del av detta alternativ.

I alternativ 3 och 4 skulle en industrifond – finansierad genom en avgift på varje flygbiljett – säkerställa kontinuerlig service vid extraordinära händelser med lång varaktighet genom att ersätta åtminstone en del av flygbolagens kostnader.

Alla policyalternativ har vissa gemensamma egenskaper, såsom följande:

- Klargörandet av ett antal frågor (t.ex. extraordinära omständigheter som nämnts ovan, ombokningsskyldigheter, service vid förseningar på marken, rättigheter vid missade anslutningar etc.).
- Ett funktionellt avskiljande av allmän tillsyn och av hantering av enskilda reklamationer, varvid det sistnämnda kan ombesörjas av organ för alternativ tvistlösning (*Alternative Dispute Resolution* – ADR). Både lufttrafikföretagen och de organ som har ansvar för enskilda reklamationer skulle följa tydliga förfaranden för handläggning av reklamationer (inbegripet maximal svarstid).
- Deltagande av andra marknadsaktörer: bättre möjligheter för flygbolag att agera mot tredjeparter som bär ansvar för störningar; inrättande av beredskapsplaner för flygplatsanvändare.

I konsekvensbedömningen dras slutsatsen att alternativ 2 är att föredra framför övriga alternativ eftersom det är det alternativ som är mest effektivt och ändamålsenligt när det gäller att stärka passagerarnas rättigheter, samtidigt som hänsyn tas till de ekonomiska konsekvenserna för luftfartssektorn. Variant 2a är något fördelaktigare än 2b eftersom ett alltför lågt tröskelvärde för förseningar (som i 2b) skulle kunna leda till fler inställda flygningar och eftersom 2a säkerställer en bättre överensstämmelse mellan rätten till

kompensation och rätten till återbetalning (båda uppstår tidigast efter 5 timmar). Konsekvensbedömningen anger ingen preferens vad gäller ytterligare undervarianter av alternativ 2a (dvs. justerade kompensationsnivåer och/eller flera tröskelvärden som anger tidsgränser för kompensation vid förseningar).

Efterlevnadskostnaderna för lufttrafikföretag skulle vara nästan desamma enligt alternativ 2 jämfört med dagens förordning, men en potentiell ökning skulle vara begränsad om en växande andel av passagerarna skulle kräva sin kompensation eller i samband med en extraordinär händelse med lång varaktighet.

Kommissionen har beslutat att lägga fram ett förslag som är i linje med slutsatserna från konsekvensbedömningen, dvs. som motsvarar alternativ 2a ovan, med en enhetlig 5-timmarströskel för kompensation vid förseningar för alla resor inom EU. I fråga om underalternativen ändrar förslaget inte kompensationsnivåerna, men det införs ett högre tröskelvärde för ersättning vid förseningar för resor utanför EU på mer än 3 500 km, med tanke på de specifika problem som uppstår vid långdistansflygningar när det gäller att angripa orsakerna till förseningar långt från lufttrafikföretagets hemmabas (9 timmar för resor utanför EU på mellan 3 500 och 6 000 km och 12 timmar för resor utanför EU på 6 000 km eller mer).

3. FÖRSLAGETS RÄTTSLIGA ASPEKTER

3.1. Rättslig grund

Förslaget bygger på artikel 100.2 i EUF-fördraget.

3.2. Subsidiaritet och proportionalitet

För det första finns det begränsat utrymme för medlemsstaterna att agera på egen hand för att skydda konsumenter, eftersom förordning (EG) nr 1008/2008¹⁰ inte ger medlemsstaterna möjlighet att införa ytterligare krav för lufttrafikföretag som bedriver lufttrafik inom EU.

För det andra har de flesta problem med flygpassagerares rättigheter att göra med skillnader mellan medlemsstaterna i tillämpning/efterlevnad av förordningarna (EG) nr 261/2004 och (EG) nr 2027/97, något som försvagar passagerarnas rättigheter och påverkar lufttrafikföretagens förutsättningar att konkurrera på lika villkor. Endast samordnade EU-insatser kan lösa dessa problem.

Vidare är förslaget förenligt med proportionalitetsprincipen. Eventuella extra kostnader för ekonomiska aktörer och nationella myndigheter är begränsade till de kostnader som är nödvändiga för att förbättra tillämpningen och kontrollen av efterlevnaden av passagerarnas rättigheter. Kostnadsökningar för tillhandahållande av service och assistans eller för kompensation vid kraftiga förseningar uppvägs av ändringar av de tröskelvärden som anger efter hur lång tid passagerare får rätt till kompensation.

3.3. Närmare redogörelse för förslaget

3.3.1. Säkerställa ett effektivt och konsekvent tillvaratagande av passagerarnas rättigheter

Förslaget syftar till att förbättra kontrollen av efterlevnaden dels genom att förtydliga viktiga principer och implicita passagerarrättigheter som tidigare har gett upphov till många tvister mellan flygbolag och passagerare, dels genom att stärka och bättre samordna den tillsynspolicy som tillämpas på nationell nivå.

¹⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008).

3.3.1.1. Förtydligande av huvudprinciper

- **Definition av ”extraordinära omständigheter”.** Förslaget definierar entydigt begreppet i linje med EU-domstolens beslut i mål C-549/07 (Wallentin-Herman), dvs. omständigheter som, till sin art eller sitt ursprung, faller utanför det berörda lufttrafikföretagets normala verksamhet och som ligger utanför dess faktiska kontroll. För att den rättsliga förutsebarheten ska stärkas ytterligare införs genom förslaget dessutom en icke-uttömmande förteckning över omständigheter som ska betraktas som extraordinära och över omständigheter som ska betraktas som icke-extraordinära (artikel 1.1 e i förslaget – artikel 2 m i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse – och bilaga 1).
- **Rätt till kompensation vid kraftiga förseningar.** Förslaget inför uttryckligen rätten till kompensation vid kraftiga förseningar – såsom meddelats av EU-domstolen i de förenade målen C-407/07 och C-432/07 (Sturgeon) – i texten i förordning (EG) nr 261/2004. För att undvika en ökning av antalet inställda flygningar (något som i allmänhet är besvärligare för passagerare) föreslås en höjning av det tröskelvärde som anger efter hur lång tid rätt till kompensation ska uppstå – från tre till fem timmar för alla resor inom EU. Ett enda tröskelvärde föreslås för EU, för resor till/från tredjeländer, men tröskelvärdet kommer att bli beroende av resans längd för att beakta de praktiska problem som lufttrafikföretag ställs inför när de hanterar orsakerna till förseningar på avlägsna flygplatser (se nedan; punkt 3.3.2) (artikel 1.5 i förslaget – artikel 6.2 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Rätt till ombokning.** Om lufttrafikföretaget inte kan boka om passageraren till någon av sina egna flygningar inom 12 timmar ska det enligt förslaget överväga att vända sig till andra lufttrafikföretag eller transportsätt, beroende på platstillgång (artikel 1.8 i förslaget – artikel 8.5 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Rätt till service.** Genom förslaget förenklas reglerna om tidsfrist för service, som i nuläget beror på hur lång flygningen är (2, 3 eller 4 timmar), genom att en enda tidsfrist införs på två timmar för alla flygningar oavsett längd (artikel 1.5 i förslaget – artikel 6.1 i i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Missad anslutande flygförbindelse.** Förslaget bekräftar att passagerare som har missat en anslutande flygförbindelse till följd av att deras föregående flyg var försenat har rätt till service (ska tillhandahållas av det lufttrafikföretag som utför den flygning som missats, och som har bäst möjlighet att tillhandahålla denna service) och, under vissa omständigheter, rätt till kompensation (ska tillhandahållas av det lufttrafikföretag som utför den försenade flygningen, och som gav upphov till förseningen i sin helhet). Denna rätt skulle dock bara tillämpas när de anslutande flygförbindelserna är en del av ett enda transportavtal, eftersom de berörda lufttrafikföretagen i detta fall är bundna av och medvetna om den avsedda anslutningen mellan dessa flygningar. Lufttrafikföretagen behåller rätten att komma överens om fördelningen av kostnader sinsemellan (artikel 1.6 i förslaget – artikel 6a i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Omläggning.** Förslaget bekräftar att passagerare på flygningar som har lagts om och som underrättats om detta mindre än två veckor före den ursprungliga tidtabellsenliga tiden har liknande rättigheter som försenade passagerare (artikel 1.5 i förslaget – artikel 6 i förordningen (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

- **Förseningar på marken.** Förslaget innehåller tydliga regler för passagerares rättigheter när deras luftfartyg försenas på marken, särskilt rätten till avstigning efter fem timmar (i överensstämmelse med rätten till ersättning) (artikel 1.5 i förslaget – artikel 6.5 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Partiellt förbud mot *no show*-principen.** Förslaget bekräftar att en passagerare inte får nekas ombordstigning vid en returreisa med samma biljett på grund av att passageraren inte genomfört utresan. Ett sådant förbud påverkar emellertid inte lufttrafikföretagens rätt att införa särskilda bestämmelser i fråga om flera på varandra följande flygningar inom en och samma resa. Kommissionen avvisade ett fullständigt förbud mot *no show*-principen eftersom det skulle minska lufttrafikföretagens incitament att erbjuda indirekta flygningar till lägre priser än för direktflyg, och därför skada konkurrensen (artikel 1.3 b i förslaget – artikel 4.4 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- **Rätt till information.** Passagerare bör ha rätt till information om flygstörningar så snart informationen finns tillgänglig (artikel 1.13 i förslaget – artikel 14 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

3.3.1.2. Effektiva och konsekventa påföljder

Förslaget klargör tydligt att de nationella tillsynsorganens funktion är att säkerställa efterlevnad och tillsyn generellt, medan tvistlösning utanför domstol i samband med enskilda reklamationer blir en uppgift för organ som handlägger reklamationer, och som kan komma att bli organ för alternativ tvistlösning enligt det nya direktivet på detta område¹¹. Båda typerna av organ kommer att ha ett nära samarbete (artikel 1.15 i förslaget – artiklarna 16 och 16a i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

De nationella tillsynsorganen kommer att anta en mer **proaktiv strategi för övervakning** än idag, och deras uppgifter kommer att utvidgas till kontroll av **efterlevnad av bestämmelserna om bagage** i förordning (EG) nr 2027/97 (och i Montrealkonventionen) (artikel 2.4 i förslaget – artikel 6b i förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

Informationsutbytet och samordningen mellan de nationella tillsynsorganen, och mellan de nationella tillsynsorganen och kommissionen, kommer att förstärkas med rapporteringsskyldighet och formella samordningsförfaranden (artikel 1.15 i förslaget – artikel 16b i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

3.3.1.3. Effektiv hantering av enskilda skadeståndskrav och reklamationer

Enligt förslaget bör lufttrafikföretagen informera passagerarna vid tidpunkten för bokningen om förfarandena för hantering av skadeståndskrav och reklamationer, ge möjlighet att reklamera på elektronisk väg och ge upplysningar om behöriga organ som handlägger reklamationer. Lufttrafikföretagen ska ge passagerarna svar inom två månader (artikel 1.15 i förslaget – artikel 16a i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

3.3.2. Bättre beakta lufttrafikföretagens finansiella kapacitet

Ett begränsat antal åtgärder syftar till att minska de mest kostsamma aspekterna av förordning (EG) nr 261/2004.

- Rätten till ersättning vid försening kommer att gälla efter fem timmar för alla resor inom EU. För att beakta de särskilda problemen för lufttrafikföretagen när det gäller att hantera orsakerna till förseningar på avlägsna flygplatser kommer tröskelvärdena för resor till eller från tredjeländer att bli beroende av resans längd – fem timmar för

¹¹ Se kommissionens förslag: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

resor utanför EU på 3 500 km eller mindre, nio timmar för resor utanför EU på mellan 3 500 och 6 000 km, och tolv timmar för resor utanför EU på 6 000 km eller mer (artikel 1.5 i förslaget – artikel 6.2 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

- Vid förseningar och inställda flygningar på grund av extraordinära omständigheter får lufttrafikföretaget begränsa rätten till inkvartering till tre nätter och högst 100 euro per natt och passagerare (artikel 1.9 i förslaget – artikel 9.4 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse). Konsekvenserna för passagerarna uppvägs dock av två kompletterande åtgärder. För det första bör snabbare ombokning minska risken för att passagerare blir strandsatta så länge (se ovan). För det andra kommer flygplatser, lufttrafikföretag och andra aktörer inom lufttransportkedjan att vara skyldiga att upprätta beredskapsplaner för att optimera service och assistans för strandsatta passagerare (artikel 1.4 i förslaget – artikel 5.5 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse). Begränsningen av tillhandahållande av inkvartering gäller emellertid inte för passagerare med nedsatt rörlighet, personer som medföljer dem, gravida kvinnor, personer i behov av särskild medicinsk hjälp och barn som reser ensamma – under förutsättning att de har anmält detta i förväg till lufttrafikföretaget 48 timmar före tidtabellsenlig avgångstid (artikel 1.11 i förslaget – artikel 11.3 och 11.4 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- Med tanke på de särskilda omständigheterna för småskaliga (regionala) flygningar är lufttrafikföretag inte tvingade att tillhandahålla inkvartering för passagerare på flygningar på mindre än 250 km med luftfartyg med en maximal kapacitet på 80 platser (förutom vid anslutande flygförbindelser). Detta undantag gäller inte för passagerare med nedsatt rörlighet, personer som medföljer dem, gravida kvinnor, personer i behov av särskild medicinsk hjälp och barn som reser ensamma (artiklarna 1.9 och 1.11 i förslaget – artiklarna 9.5, 11.3 och 11.4 i förordning 261/2004 i dess ändrade lydelse).
- I förslaget anges att nationell lagstiftning inte får inskränka lufttrafikföretagens rätt att begära kompensation från tredje part som bär ansvaret för försenade och inställda flyg (artikel 1.12 i förslaget – artikel 13 i förordning (EG) nr 261/2004 i dess ändrade lydelse).

3.3.3. Säkerställa bättre efterlevnad av passagerares rättigheter när det gäller förlorat eller skadat bagage

Mot bakgrund av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och stadgan om de grundläggande rättigheterna (artiklarna 21 och 26) bör **passagerare med nedsatt rörlighet** ha samma rätt till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering som andra medborgare.

Lufttrafikföretags skadeståndsansvar när det gäller **rörelsehjälpmedel** ökas upp till hjälpmedlets faktiska värde. Detta uppnås genom att lufttrafikföretagen, i enlighet med Montrealkonventionen, blir skyldiga att automatiskt och kostnadsfritt erbjuda möjlighet att göra en särskild intresseförklaring (artikel 2.4 i förslaget – artikel 6a i den ändrade förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

Förslaget förbättrar öppenheten i fråga om **regler för tillåtet bagage**. Enligt förslaget krävs uttryckligen att lufttrafikföretagen, vid bokning och på flygplatsen, tydligt ska ange hur mycket handbagage och incheckat bagage som är tillåtet (artikel 2.4 i förslaget – artikel 6d i förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

Förslaget omfattar även åtgärder avseende **musikinstrument**. Lufttrafikföretag blir skyldiga att, på vissa villkor, godta små instrument i passagerarutrymmet och att förtydliga sina regler när det gäller transport av större instrument i lastutrymmet (artikel 2.4 i förslaget – artikel 6e i förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

Mot bakgrund av Montrealkonventionens strikta tidsgränser för passagerares **skadeståndskrav** hos lufttrafikföretag **för förlorat eller skadat bagage** föreslås att lufttrafikföretagen på flygplatsen tillhandahåller ett formulär för skadeståndskrav som passagerare kan använda för att reklamera försenat, skadat eller förlorat bagage (t.ex. PIR-rapporten – *Property Irregularity Report*), och därefter godtar detta som skadeståndskrav enligt förordning (EG) nr 2027/97 och Montrealkonventionen (artikel 2.1 i förslaget – artikel 3.2 i förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

De nationella tillsynsorgan som har utsetts enligt förordning (EG) nr 261/2004 kommer också att ansvara för att **kontrollera efterlevnaden** av bestämmelserna i förordning (EG) nr 2027/97 när det gäller passagerares rättigheter med avseende på försenat, förlorat eller skadat bagage (artikel 2.4 i förslaget – artikel 6b i förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

3.3.4. Anpassa gränserna för skadeståndsansvar efter den allmänna inflationen

Genom förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002, införs Montrealkonventionen i EU:s lagstiftning och utvidgas tillämpningsområdet till inrikestrafik (utöver internationella flygningar). I konventionen fastställs gränser för skadeståndsansvar avseende transport av passagerare, bagage och gods, vilka har höjts med 13,1 % från och med den 30 december 2009. Genom detta förslag uppdateras gränserna i EU:s förordning i syfte att ta hänsyn till de reviderade beloppen i konventionen (artikel 2.2 och 2.3 och bilaga 2 till förslaget – artiklarna 5.2 och 6.1 och bilagan till förordning (EG) nr 2027/97 i dess ändrade lydelse).

4. BUDGETKONSEKVENSER

Förslaget påverkar inte unionens budget.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 100.2,
med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,
efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,
med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹²,
med beaktande av Regionkommitténs yttrande¹³,
i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och
av följande skäl:

- (1) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91¹⁴ och rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage¹⁵ har avsevärt bidragit till att skydda flygpassagerares rättigheter när deras resplaner ändras till följd av nekad ombordstigning, kraftiga förseningar, inställda flyg eller förlorat eller skadat bagage.
- (2) Vid genomförandet av rättigheterna enligt dessa förordningar har emellertid ett antal brister uppenbarats, vilka har hindrat att det passagerarskydd som skulle uppstå genom dessa rättigheter realiseras till fullo. För att få ett mer ändamålsenligt, effektivt och konsekvent genomförande av flygpassagerarnas rättigheter i hela unionen krävs en rad justeringar av det nuvarande regelverket. Detta betonades i kommissionens rapport om EU-medborgarskapet 2010 *om att undanröja hindren för EU-medborgarnas möjligheter att utöva sina rättigheter*¹⁶, där åtgärder för att garantera en uppsättning gemensamma rättigheter särskilt för flygpassagerare och en fullgod kontroll av dessa rättigheters efterlevnad tillkännagavs.

¹² EUT C , , s. .

¹³ EUT C , , s. .

¹⁴ EUT L 46, 17.2.2004, s. 1.

¹⁵ EGT L 285, 17.10.1997, s. 1, ändrad i EGT L 140, 30.5.2002, s. 2.

¹⁶ KOM(2010) 603 slutlig.

- (3) För att höja rättssäkerheten för lufttrafikföretag och flygpassagerare krävs en noggrannare definition av begreppet "extraordinära omständigheter", där Europeiska unionens domstols dom i mål C-549/07 (Wallentin-Hermann) beaktas. Denna definition bör klargöras ytterligare med hjälp av en icke-uttömmande förteckning över omständigheter som klart kan identifieras som extraordinära eller icke-extraordinära.
- (4) I mål C-173/07 (Emirates Airlines) fastställde domstolen att begreppet "flygning", i den mening som avses i förordning (EG) nr 261/2004, måste tolkas på så sätt att en flygning i huvudsak består av en lufttransport, dvs. en "enhet" av en sådan transport, utförd av ett lufttrafikföretag som fastställer dess färdväg. För att undvika osäkerhet bör en tydlig definition av begreppet "flygning" nu tillhandahållas, liksom av de relaterade begreppen "anslutande flygförbindelse" och "resa".
- (5) I mål C 22/11 (Finnair) fastställde domstolen att begreppet "nekad ombordstigning" måste tolkas på så sätt att det inte enbart avser fall där ombordstigning nekas på grund av överbokning, utan även fall där ombordstigning nekas av andra skäl, exempelvis driftsmässiga skäl. När detta nu bekräftats finns det ingen anledning att ändra den nuvarande definitionen av begreppet "nekad ombordstigning".
- (6) Förordning (EG) nr 261/2004 är även tillämplig på passagerare som har bokat en flygtransport som en del av en paketresa. Det bör dock klargöras att passagerare inte får ackumulera liknande rättigheter, särskilt inte rättigheter enligt både denna förordning och rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang¹⁷. Passagerare bör kunna välja enligt vilken lag de ska lämna ett skadeståndskrav, men bör inte kunna ackumulera kompensation för ett och samma problem enligt båda rättsakterna. Passagerare bör inte behöva bekymra sig om hur lufttrafikföretag och researrangörer fördelar sådana skadeståndskrav mellan sig.
- (7) För att förbättra skyddsnivån bör passagerare inte nekas att stiga ombord på en återresa inom ramen för en tur- och returbiljett till följd av att de inte har utfört utresan.
- (8) I nuläget bestraffas passagerare ibland för felaktigt stavade namn genom administrativa avgifter. Rimliga korrigeringar av bokningsfel bör kunna göras kostnadsfritt förutsatt att de inte innebär någon ändring av avgångs- eller ankomsttid, datum, färdväg eller passagerare.
- (9) Vid ett inställt flyg bör det klargöras att valet mellan att få återbetalning eller fortsätta en resa genom ombokning eller på en senare dag är upp till passageraren och inte lufttrafikföretaget.
- (10) Flygplatser och flygplatsanvändare som lufttrafik- och marktjänstföretag bör samarbeta för att minimera konsekvenserna av flera störningar i flygtrafiken för passagerarna, genom att säkerställa att passagerarna får service och att ombokningar sker. För detta ändamål bör de tillsammans utarbeta beredskapsplaner för sådana fall.
- (11) Förordning (EG) nr 261/2004 bör uttryckligen innefatta en rätt till kompensation för passagerare som drabbats av kraftiga förseningar, i linje med Europeiska unionens domstols dom i de förenade målen C-402/07 och C-432/07 (Sturgeon). Samtidigt bör de tröskelvärden vars uppnående ger rätt till kompensation höjas, med hänsyn till de ekonomiska konsekvenserna för sektorn och behovet av att undvika ett ökat antal inställda flyg. För att få likvärdiga kompensationsvillkor för privatpersoner som reser inom EU bör tröskelvärdet vara detsamma för samtliga resor inom unionen men vara

¹⁷

EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

beroende av avståndet vid resor till eller från tredjeländer, så att man beaktar de operativa svårigheterna för lufttrafikföretag vid förseningar på avlägsna flygplatser.

- (12) Med tanke på rättssäkerheten bör det i förordning (EG) nr 261/2004 uttryckligen anges att ändringar i flygtidtabeller har samma effekter på passagerare som kraftiga förseningar och följaktligen bör ge upphov till samma rättigheter.
- (13) Passagerare som missar en anslutande flygförbindelse bör erbjudas lämplig service i avvaktan på ombokning. I linje med principen om likabehandling bör dessa passagerare kunna begära kompensation på liknande grundval som de passagerare vars flyg försenas eller ställs in, mot bakgrund av graden av försening till resans slutliga bestämmelseort.
- (14) För att höja passagerarskyddet bör det klargöras att försenade passagerare har rätt att få service och kompensation oavsett om de väntar i flygplatsterminalen eller redan sitter ombord på luftfartyget. Eftersom den sistnämnda passagerarkategorin inte har tillgång till de tjänster som är tillgängliga i terminalen bör emellertid deras rättigheter stärkas när det gäller grundläggande behov och rätten att stiga av.
- (15) När en passagerare väljer tidigast möjliga ombokning gör lufttrafikföretaget ofta detta val beroende av tillgången på platser på dess egna flygningar, vilket innebär att passageraren inte får möjlighet till en tidigare ombokning på alternativa flygningar. Det bör fastställas att lufttrafikföretaget efter det att en viss tid förflutit bör erbjuda ombokning till ett annat lufttrafikföretags flygningar eller till andra transportsätt, när detta kan påskynda ombokningen. Alternativ ombokning bör vara beroende av tillgången på platser.
- (16) Ett lufttrafikföretag har i nuläget ett obegränsat ansvar för inkvartering av sina passagerare vid extraordinära omständigheter av långvarig karaktär. Denna osäkerhet kopplad till avsaknaden av en förutsebar tidsgräns kan äventyra lufttrafikföretagets ekonomiska stabilitet. Lufttrafikföretaget bör således kunna begränsa servicen efter det att en viss tid förflutit. Beredningsplanering och snabb ombokning bör vidare minska risken för att passagerare blir strandsatta under långa perioder.
- (17) Det har visat sig att genomförandet av vissa passagerarrättigheter, i synnerhet rätten till inkvartering, inte står i proportion till lufttrafikföretagens inkomster för viss småskalig verksamhet. Lufttrafikföretag som utför flygningar med små luftfartyg på korta distanser bör följaktligen undantas från skyldigheten att betala för inkvartering, även om företaget bör hjälpa passagerarna att finna inkvartering.
- (18) För personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och andra personer med särskilda behov, t.ex. barn som reser ensamma, gravida och personer som behöver särskild medicinsk vård, kan det vara svårare att finna inkvartering vid störningar i flygtrafiken. Begränsningarna av rätten till inkvartering vid extraordinära omständigheter eller för regionala flygningar bör därför inte gälla dessa passagerarkategorier.
- (19) Skälen till den nuvarande omfattningen av kraftiga förseningar och inställda flyg i EU kan inte enbart tillskrivas lufttrafikföretagen. För att samtliga aktörer i luftfartskedjan ska få incitament att finna effektiva och snabba lösningar som minimerar olägenheterna av kraftiga förseningar och inställda flyg för passagerarna, bör lufttrafikföretag ha rätt att söka gottgörelse från de tredje parter som bidragit till den händelse som gett upphov till kompensation eller andra skyldigheter.
- (20) Passagerare bör inte bara informeras korrekt om sina rättigheter vid störningar i flygtrafiken utan bör också få adekvat information om orsaken till själva störningen, så

snart som denna information blir tillgänglig. Denna information bör också ges när passageraren har förvärvat biljetten genom en förmedlare som är etablerad i unionen.

- (21) För att bättre skydda passagerares rättigheter bör de nationella tillsynsorganens roll definieras närmare och klart särskiljas från hanteringen av enskilda reklamationer från passagerare.
- (22) Passagerare bör få tillräcklig information om de relevanta förfarandena för att lämna skadeståndskrav och reklamationer till lufttrafikföretag och bör få ett svar inom en rimlig tid. Passagerare bör också ha möjlighet att lämna reklamationer avseende lufttrafikföretag via förfaranden för tvistlösning utanför domstol. Eftersom rätten till ett effektivt rättsmedel inför en domstol är en grundläggande rättighet enligt artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, bör emellertid sådana förfaranden inte hindra passagerares tillgång till domstolsförfaranden.
- (23) I mål C 139/11 (Moré mot KLM) klagade Europeiska unionens domstol att tidsfristerna för att väcka talan för att erhålla kompensation fastställs i enlighet med varje medlemsstats nationella bestämmelser.
- (24) Ett regelbundet informationsflöde mellan kommissionen och tillsynsorganen skulle göra det möjligt för kommissionen att bättre fullgöra sin uppgift att övervaka och samordna tillsynsorganen och att stödja dem.
- (25) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av förordning (EG) nr 261/2004 bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter¹⁸.
- (26) Det rådgivande förfarandet bör användas för antagande av genomförandebeslut om innehållet i de verksamhetsrapporter som medlemsstaterna ska skicka till kommissionen.
- (27) För att skador på eller förlust av rörelsehjälpmedel ska kompenseras till sitt fulla värde bör lufttrafikföretag kostnadsfritt erbjuda personer med nedsatt rörlighet möjlighet att göra en särskild intresseförklaring, som i enlighet med Montrealkonventionen gör det möjligt för dem att begära full kompensation för förlust eller skada.
- (28) Passagerare är ibland osäkra på hur mycket bagage de får ta med ombord, när det gäller dimensioner, vikt eller antal. För att passagerare ska ha full kännedom om hur mycket bagage de får ta med sig för den biljett de betalat, både i fråga om kabinbagage och lastrumsbagage, bör lufttrafikföretag klart ange vad som gäller, både vid bokningen och på flygplatsen.
- (29) Musikinstrument bör i största möjliga utsträckning godtas som bagage i passagerarutrymmet och när detta inte går bör de om möjligt medföras på lämpliga villkor i luftfartygets lastutrymme. Förordning (EG) nr 2027/97 bör ändras i enlighet med detta.
- (30) För att passagerares rättigheter enligt förordning (EG) nr 2027/97 ska tillämpas korrekt och konsekvent bör de nationella tillsynsorgan som utsetts i enlighet med förordning (EG) nr 261/2004 också övervaka och kontrollera efterlevnaden av de rättigheter som anges i förordning (EG) nr 2027/97.

¹⁸

EUT L 55, 28.2.2011, s. 13.

- (31) Med tanke på de korta tidsfristerna för att lämna in reklamationer angående förlorat, skadat eller försenat bagage bör lufttrafikföretag ge passagerare möjlighet att lämna reklamationer genom att tillhandahålla ett formulär för detta på flygplatsen. Detta kan också ske genom den sedvanliga rapporten om drabbad egendom – PIR-rapporten (*Property Irregularity Report*).
- (32) Artikel 3.2 i förordning (EG) nr 2027/97¹⁹ har blivit obsolet eftersom försäkringsfrågor nu regleras i förordning (EG) nr 785/2004. Artikel 3.2 bör således utgå.
- (33) De beloppsgränser som anges i förordning (EG) nr 2027/97 måste ändras med hänsyn till den ekonomiska utvecklingen, mot bakgrund av den översyn som Internationella civila luftfartsorganisationen (Icao) gjorde 2009 enligt artikel 24.2 i Montrealkonventionen.
- (34) För att få en kontinuerlig överensstämmelse mellan förordning (EG) nr 2027/97 och Montrealkonventionen bör en befogenhet att anta akter i enlighet med artikel 290 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt delegeras till kommissionen. Genom denna befogenhet kan kommissionen ändra beloppsgränserna i förordning (EG) nr 2027/97 när de har anpassats av Icao i enlighet med artikel 24.2 i Montrealkonventionen.
- (35) Denna förordning bör respektera de grundläggande rättigheter och iaktta de principer som särskilt erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet konsumentskydd, skydd av personuppgifter, förbud mot varje form av diskriminering, integrering av personer med funktionshinder och rätt till effektiva rättsmedel och en opartisk domstol.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Förordning (EG) nr 261/2004 ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 2 ska ändras på följande sätt:
 - (a) Definitionen i led c ska ersättas med följande:

”*EG-lufttrafikföretag*: ett lufttrafikföretag med en giltig licens utfärdad av en medlemsstat i enlighet med förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen²⁰,”
 - (b) Definitionen i led d ska ersättas med följande:

”*arrangör av resepaket*: en person i den mening som avses i artikel 2.2 i rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang²¹,”
 - (c) Definitionen i led i ska ersättas med följande:

¹⁹ Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, EGT L 285, 17.10.1997, s. 1, i dess lydelse enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002, EGT L 140, 30.5.2002, s. 2.

²⁰ EUT L 293, 31.10.2008, s. 3.

²¹ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

”person med nedsatt rörlighet: en person som motsvarar definitionen i artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet²²,”

(d) Följande mening ska läggas till definitionen av ”inställd flygning” i led l:

”En flygning där luftfartyget lyft men, oavsett skäl, sedan tvingats landa på en annan flygplats än flygplatsen på bestämmelseorten eller tvingats återvända till avgångsflygplatsen ska betraktas som en inställd flygning,”

(e) Följande definitioner ska läggas till:

m) *extraordinära omständigheter*: omständigheter som till sin karaktär eller sitt ursprung inte innefattas i det berörda lufttrafikföretagets normala verksamhet och ligger utanför dess kontroll. I denna förordning inbegriper extraordinära omständigheter de omständigheter som beskrivs i bilagan,

n) *flygning*: en lufttransport mellan två flygplatser, varvid uppehåll under resan som görs av enbart tekniska och operativa skäl inte ska beaktas,

o) *anslutande flygförbindelse*: en flygning som inom ramen för ett transportavtal är avsedd att föra en passagerare till ett omstigningsställe där denne kan stiga på en annan avgående flygning eller, beroende på omständigheterna, den andra flygning som avgår från omstigningsstället,

p) *resa*: en flygning eller en kontinuerlig serie anslutande flygförbindelser som transporterar en passagerare från en avgångsflygplats till dennes slutliga bestämmelseort i enlighet med transportavtalet,

q) *flygplats*: varje område som är särskilt inrättat för landning, start och manövrering av luftfartyg, inbegripet de närliggande anläggningar som kan behövas för flygtrafiken och för service till luftfartygen, samt de anläggningar som behövs för kommersiella luftfartstjänster,

r) *flygplatsens ledningsenhet*: den enhet som, tillsammans med annan verksamhet eller ej, i kraft av nationella lagar och andra författningar eller avtal har i uppdrag att administrera och förvalta flygplatsens eller flygplatsnätets infrastrukturer och samordna och kontrollera den verksamhet som bedrivs av de olika aktörer som befinner sig på berörd flygplats eller inom berört flygplatsnät,

s) *biljettpris*: det fulla pris som betalas för en biljett och som innefattar flygresan och alla tillämpliga skatter, avgifter och tilläggsavgifter som betalas för samtliga frivilliga och icke-frivilliga tjänster som ingår i biljetten,

t) *flygpris*: det värde som erhålls genom att man multiplicerar biljettpriset med det kvottal som motsvarar förhållandet mellan flygningens avstånd och det totala avståndet för alla resor som omfattas av biljetten,

u) *avgångstid*: den tidpunkt då ett luftfartyg lämnar uppställningsplatsen för avgång, assisterat eller av egen kraft (off-block-tidpunkten),

v) *ankomsttid*: den tidpunkt då ett luftfartyg anländer till uppställningsplatsen för ankomst och parkeringsbromsarna slagits på (in-block-tidpunkten),

w) *fördröjning på marken*: vid avgången, den period då luftfartyget är kvar på marken mellan den tidpunkt då passagerarna börjar stiga ombord och den

²²

EUT L 204, 26.7.2006, s. 1.

tidpunkt då luftfartyget startar eller, vid ankomsten, perioden mellan luftfartygets landning och den tidpunkt då passagerarna börjar stiga av,

- x) *natt*: perioden mellan midnatt och klockan 06.00,
- y) *barn som reser ensamt*: ett barn som reser utan någon medföljande förälder eller vårdnadshavare och där lufttrafikföretaget har tagit på sig ansvaret för att ta hand om barnet i enlighet med företagets offentliggjorda regler.”

2. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

(f) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”Punkt 1 ska tillämpas under förutsättning att passagerare

a) har en bekräftad platsreservation på den berörda flygningen och, utom i händelse av inställd flygning enligt artikel 5 eller ändring av tidtabellen enligt artikel 6, har inställt sig för ombordstigning

– på föreskrivet sätt och vid den tidpunkt som lufttrafikföretaget, arrangören av resepaketet eller en auktoriserad resebyrå angett skriftligen i förväg (inbegripet elektroniskt)

eller, om ingen tid har angetts,

– senast 45 minuter före tidtabellsenlig avgångstid, eller

b) har flyttats över av ett lufttrafikföretag eller en arrangör av resepaket från den flygning för vilken de hade en platsreservation till en annan flygning, oavsett anledning.”

(g) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 8.6 ska denna förordning endast tillämpas på passagerare som befordras med flygplan med motor. När en del av resan i enlighet med ett transportavtal utförs genom ett annat transportsätt eller på en helikopter ska emellertid denna förordning tillämpas på hela resan, och den del av resan som utförs genom ett annat transportsätt ska vid tillämpningen av denna förordning betraktas som en anslutande flygförbindelse.”

(h) Punkt 6 ska ersättas med följande:

”6. Denna förordning ska också tillämpas på passagerare som befordras enligt ett paketreseavtal, men ska inte påverka passagerares rättigheter enligt rådets direktiv 90/314/EEG. En passagerare ska ha rätt att lägga fram skadeståndskrav enligt denna förordning och enligt rådets direktiv 90/314/EEG, men får i fråga om samma omständigheter inte ackumulera rättigheter enligt båda rättsakterna, om rättigheterna syftar till att skydda samma intresse eller har samma mål. Denna förordning ska inte tillämpas i sådana fall då en paketresa ställs in eller försenas av andra orsaker än inställd eller försenad flygning.”

3. Artikel 4 ska ändras på följande sätt:

(i) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Om passagerare nekas ombordstigning mot sin vilja ska lufttrafikföretaget omedelbart kompensera dem i enlighet med artikel 7 och erbjuda assistans i enlighet med artikel 8. Om passageraren väljer ombokning vid snarast möjliga tidpunkt enligt artikel 8.1 b och när avgångstiden är minst två timmar efter den ursprungliga

avgångstiden, ska lufttrafikföretaget erbjuda passageraren service i enlighet med artikel 9.”

(j) Följande två punkter ska läggas till:

”4. Punkterna 1, 2 och 3 ska också gälla för returbiljetter där passageraren nekas att stiga ombord på en återresa till följd av att denne inte utfört utresan eller inte betalat en tilläggsavgift för detta ändamål.

5. När en passagerare eller förmedlare som agerar för passagerarens räkning rapporterar felaktigt stavade namn för en eller flera passagerare som inkluderas i ett och samma transportavtal och detta kan leda till nekad ombordstigning, ska lufttrafikföretaget korrigera detta åtminstone en gång under perioden fram till 48 timmar före avgång utan att debitera passageraren eller förmedlaren någon tilläggsavgift, utom när lufttrafikföretaget hindras att göra detta enligt nationell eller internationell lagstiftning.”

4. Artikel 5 ska ändras på följande sätt:

(k) I punkt 1 ska leden a och b ersättas med följande:

”a) av det lufttrafikföretag som utför flygningen erbjudas ett val mellan återbetalning, fortsättning av resan genom ombokning eller resa på ett senare datum, i enlighet med artikel 8, och

b) vid ombokning och när den nya flygningens rimligen förväntade avgångstid ligger minst 2 timmar efter den inställda flygningens planerade avgångstid, av lufttrafikföretaget erbjudas den service som anges i artikel 9, och”

(l) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Det lufttrafikföretag som utför flygningen ska inte vara skyldigt att betala kompensation enligt artikel 7, om det kan visa att den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter och att inställningen av flygningen inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Sådana extraordinära omständigheter får bara åberopas i den utsträckning som de påverkar den berörda flygningen eller den tidigare flygning som utförts med samma luftfartyg.”

(m) Följande punkt ska läggas till som punkt 5:

”5. På flygplatser med en årlig trafikvolym av minst tre miljoner passagerare under minst tre på varandra följande år ska flygplatsens ledningsenhet se till att verksamheten på flygplatsen och för flygplatsanvändarna, särskilt lufttrafikföretagen och marktjänstföretagen, samordnas med hjälp av en lämplig beredskapsplan för möjliga situationer där flera flyg ställs in och/eller försenas vilket leder till att ett betydande antal passagerare blir strandsatta på flygplatsen, inbegripet när flygbolag blir insolventa eller får sin licens återkallad. Beredskapsplanen ska säkerställa att strandsatta passagerare får tillräcklig information och assistans. Flygplatsens ledningsenhet ska meddela beredskapsplanen och alla ändringar av den till det nationella tillsynsorgan som utsetts i enlighet med artikel 16. På flygplatser vars trafikvolym inte når upp till den ovan nämnda tröskeln ska flygplatsens ledningsenhet göra alla rimliga insatser för att samordna flygplatsanvändarnas verksamhet och för att assistera och informera strandsatta passagerare vid sådana situationer.”

5. Artikel 6 ska ersättas med följande:

”Artikel 6

Kraftig försening

1. När det lufttrafikföretag som utför flygningen har rimlig anledning att anta att en flygning kommer att försenas eller när lufttrafikföretaget senarelägger den tidtabellsenliga avgångstiden, i förhållande till den ursprungliga tidtabellsenliga avgångstiden, ska lufttrafikföretaget erbjuda passagerarna följande:

i) När förseningen uppgår till minst två timmar, den assistans som anges i artikel 9.1 a och 9.2.

ii) När förseningen uppgår till minst fem timmar och innefattar en eller flera nätter, den assistans som anges i artikel 9.1 b och c.

iii) När förseningen uppgår till minst fem timmar, den assistans som anges i artikel 8.1 a.

2. Passagerare ska ha rätt till kompensation enligt artikel 7 från det lufttrafikföretag som utför flygningen när de ankommer till den slutliga bestämmelseorten

a) minst fem timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, i fråga om alla resor inom gemenskapen och resor till eller från tredjeländer på högst 3 500 kilometer,

b) minst nio timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, i fråga om resor till eller från tredjeländer på mellan 3 500 och 6 000 kilometer,

c) minst tolv timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden, i fråga om resor till eller från tredjeländer på minst 6 000 kilometer.

3. Punkt 2 ska också tillämpas när det lufttrafikföretag som utför flygningen har ändrat den tidtabellsenliga avgångs- och ankomsttiden vilket leder till en försening av ankomsttiden i förhållande till den ursprungliga tidtabellen, såvida passageraren inte informeras om denna tidtabellsändring tidigare än femton dagar före den ursprungliga tidtabellsenliga avgångstiden.

4. Ett lufttrafikföretag ska inte vara skyldigt att betala kompensation enligt artikel 7, om det kan visa att förseningen eller tidtabellsändringen beror på extraordinära omständigheter och att förseningen eller tidtabellsändringen inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Sådana extraordinära omständigheter får bara åberopas i den utsträckning som de påverkar den berörda flygningen eller den tidigare flygning som utförts med samma luftfartyg.

5. När en fördröjning på marken överskrider en timme ska lufttrafikföretaget, med förbehåll för säkerhetskrav, kostnadsfritt erbjuda toalett och dricksvatten och säkerställa att passagerarutrymmet värms upp eller kyls ned på lämpligt sätt och att tillräcklig medicinsk vård finns tillgänglig vid behov. När en fördröjning på marken har pågått i högst fem timmar ska luftfartyget återvända till gaten eller till något annat lämpligt avstigningsställe, där passagerarna kan stiga av och erhålla den assistans som avses i punkt 1, såvida det inte finns säkerhetsskäl till att luftfartyget inte kan lämna sin position på marken.”

6. Följande artikel ska införas:

”Artikel 6a

Missad anslutande flygförbindelse

1. När en passagerare missar en anslutande flygförbindelse till följd av en försening av eller tidtabellsändring för en föregående flygning ska det EG-lufttrafikföretag som utför denna anslutande flygförbindelse erbjuda passageraren

i) den assistans som avses i artikel 9.1 a och 9.2, om passagerarens väntetid för en anslutande flygning förlängs med minst två timmar,

ii) ombokning enligt artikel 8.1 b,

iii) när den tidtabellsenliga avgångstiden för den alternativa flygning eller andra typ av transport som erbjuds enligt artikel 8 ligger minst fem timmar efter den tidtabellsenliga avgångstiden för den missade flygförbindelsen och om förseningen innefattar en eller flera nätter, den assistans som avses i artikel 9.1 b och c.

2. När en passagerare missar en anslutande flygförbindelse till följd av att en föregående anslutande flygförbindelse försenats ska passageraren ha rätt till kompensation enligt artikel 6.2 från det EG-lufttrafikföretag som utfört den föregående flygningen. I detta fall ska förseningen beräknas i förhållande till den tidtabellsenliga tiden för ankomst till den slutliga bestämmelseorten.

3. Punkt 2 ska inte påverka tillämpningen av eventuella arrangemang för skadeersättning mellan berörda lufttrafikföretag.

4. Punkterna 1 och 2 ska också gälla för lufttrafikföretag från tredjeland som utför en anslutande flygförbindelse till eller från en flygplats i EU.”

7. Artikel 7 ska ändras på följande sätt:

(n) I punkt 1 ska ordet ”flygningar” ersättas med ”resor”.

(o) Punkterna 2, 3 och 4 ska ersättas med följande:

”2. När en passagerare har valt en fortsättning av resan enligt artikel 8.1 b kan rätten till kompensation uppstå bara en gång under resan till den slutliga bestämmelseorten, även om ett flyg skulle ställas in på nytt eller en anslutande flygförbindelse skulle missas under den ombokade resan.

3. Kompensationen enligt punkt 1 ska betalas kontant eller med elektronisk banköverföring, bankgirering eller check.

4. De avstånd som anges i punkt 1 ska mätas efter storcirkelmetoden (ortodromisk linje).

5. Lufttrafikföretaget kan ingå ett frivilligt avtal med passagerare som ersätter de regler om kompensation som anges i punkt 1, om detta avtal bekräftas i ett dokument som undertecknas av passageraren och där denne informeras om sin rätt till kompensation enligt denna förordning.”

8. Artikel 8 ska ersättas med följande:

”Artikel 8

Rätt till återbetalning eller ombokning

1. När det hänvisas till denna artikel ska passagerare kostnadsfritt erbjudas ett val mellan tre alternativ:

a) - Återbetalning inom sju dagar från passagerarens begäran, på det sätt som anges i artikel 7.3, av flygpriset, för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, samt dessutom, i relevanta fall,

- en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt.

b) Fortsättning av passagerarens resplan genom ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, under likvärdiga transportvillkor.

c) Ombokning till den slutliga bestämmelseorten till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor, beroende på platstillgång.

2. Punkt 1 a ska även gälla passagerare vars flygning ingår i ett paket, med undantag av rätten till återbetalning om denna rättighet regleras i direktiv 90/314/EEG.

3. När det lufttrafikföretag som utför flygningen erbjuder en passagerare en flygning till eller från en annan flygplats än den som platsreservationen avsåg, ska lufttrafikföretaget stå för kostnaderna för passagerarens transport från den alternativa flygplatsen till den flygplats som reservationen avsåg eller till en annan destination som ligger nära destinationsflygplatsen och som överenskommits med passageraren.

4. Efter överenskommelse med passageraren får lufttrafikföretaget för den eller de returflygningar som avses i punkt 1 a eller den ombokning som avses i punkt 1 b eller c använda flygningar som utförs av ett annat lufttrafikföretag eller som innefattar en annorlunda resväg eller använda ett annat transportsätt.

5. När passagerare väljer det alternativ som avses i punkt 1 b ska de, beroende på platstillgång, ha rätt till ombokning via ett annat lufttrafikföretag eller ett annat transportsätt när lufttrafikföretaget inte kan befordra passagerarna på sina egna flygningar och ankomma till den slutliga bestämmelseorten senast 12 timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden. Trots det som sägs i artikel 22.1 i förordning (EG) nr 1008/2008²³ får det andra lufttrafik- eller transportföretaget inte debitera det avtalsslutande lufttrafikföretaget ett pris som överstiger det genomsnittliga pris som betalats av dess egna passagerare för likvärdiga tjänster under de tre senaste månaderna.

6. När passagerare erbjuds en ombokning enligt punkt 1 som helt eller delvis inbegriper ett annat transportsätt ska denna förordning tillämpas på den transport som utförs med det andra transportsättet som om den hade utförts med ett flygplan.”

9. Artikel 9 ska ändras på följande sätt:

(p) Punkt 1 c ska ersättas med följande:

”c) transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (hotell, passagerarens bostadsort eller annan).”

(q) Följande punkter ska läggas till:

”4. Om det lufttrafikföretag som utför flygningen kan visa att inställningen eller förseningen av flygningen eller tidtabellsändringen beror på extraordinära omständigheter och att inställningen eller förseningen av flygningen eller tidtabellsändringen inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, får det begränsa den totala kostnaden för den inkvartering som avses i punkt 1 b till 100 euro per natt och passagerare och till högst 3 nätter. Om lufttrafikföretaget väljer att tillämpa denna begränsning ska det ändå ge passagerarna information om tillgänglig inkvartering efter de tre nätterna, utöver de fortsatta informationsskyldigheterna enligt artikel 14.

²³

EUT L 293, 31.10.2008, s. 3.

5. Skyldigheten att erbjuda inkvartering enligt punkt 1 b ska inte gälla när den berörda flygningen uppgår till högst 250 kilometer och är planerad att utföras av ett luftfartyg med en högsta kapacitet på 80 platser, utom när flygningen är en anslutande flygförbindelse. Om lufttrafikföretaget väljer att tillämpa detta undantag ska det ändå ge passagerarna information om tillgänglig inkvartering.

6. Om en passagerare väljer återbetalning enligt artikel 8.1 a när denne befinner sig på avgångsflygplatsen för resan eller väljer ombokning till ett senare datum enligt artikel 8.1 c, ska passageraren inte få några ytterligare rättigheter avseende service enligt artikel 9.1 för den berörda flygningen.”

10. I artikel 10.2 a, b och c ska ordet ”biljettkostnad” ersättas med ”flygpris”.

11. I artikel 11 ska följande punkt läggas till:

”3. Det lufttrafikföretag som utför flygningen ska inte tillämpa de begränsningar som anges i artikel 9.4 och 9.5 om passageraren är en person med nedsatt rörlighet eller en person som medföljer en sådan person, ett barn som reser ensamt, en gravid person eller person som behöver särskild medicinsk vård, på villkor att lufttrafikföretaget eller dess agent eller arrangören av resepaketet har underrättats om personens särskilda behov minst 48 timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden. Denna underrättelse ska anses täcka hela resan samt återresan om båda resorna har avtalats med samma lufttrafikföretag.”

12. Artikel 13 ska ersättas med följande:

”Artikel 13

Rätt till gottgörelse

När det lufttrafikföretag som utför flygningen betalar kompensation eller fullgör andra skyldigheter enligt denna förordning får ingen bestämmelse i denna förordning eller i nationell lagstiftning tolkas som en inskränkning av lufttrafikföretagets rätt att begära kompensation, för de kostnader som uppstått genom denna förordning, från tredje parter som bidragit till den händelse som gett upphov till kompensationen eller de andra skyldigheterna.”

13. Artikel 14 ska ersättas med följande:

”Artikel 14

Skyldighet att informera passagerare

1. Flygplatsens ledningsenhet och det lufttrafikföretag som utför flygningen ska se till att ett tydligt anslag med följande text finns uppsatt väl synligt för passagerarna vid incheckningsdiskarna (inklusive incheckningsautomaterna för självbetjäning) och utgången till flygplanet: ”Om du nekas att stiga ombord eller om din flygning är inställd eller försenad med minst två timmar, kan du vid incheckningsdisken eller utgången till flygplanet begära att få ett exemplar av en text som anger dina rättigheter, särskilt rätten till assistans och eventuell kompensation.”

2. När det lufttrafikföretag som utför flygningen nekar ombordstigning eller ställer in en flygning ska det ge varje berörd passagerare skriftlig information om reglerna för kompensation och assistans i enlighet med denna förordning, inklusive information om eventuella begränsningar enligt artikel 9.4 och 9.5. Även passagerare som utsatts för en försening eller tidtabellsändring motsvarande minst två timmar ska erhålla sådan information. Passagerarna ska också ges skriftlig information om hur de för reklamationsärenden behöriga organ som utsetts enligt artikel 16a kan kontaktas.

3. Lämpliga alternativa medel ska användas vid tillämpningen av bestämmelserna i denna artikel med avseende på blinda och synskadade personer.

4. Flygplatsens ledningsenhet ska se till att allmän information om passagerares rättigheter finns klart och tydligt uppsatt på flygplatsens passagerarområden. Ledningsenheten ska också säkerställa att passagerare som befinner sig på flygplatsen informeras om att deras flygning ställts in och om sina rättigheter i de fall flygbolaget oväntat upphör med verksamheten, t.ex. när det blir insolvent eller får sin licens återkallad.

5. När en flygning ställs in eller avgången försenas ska det lufttrafikföretag som utför flygningen informera passagerarna om detta så snart som möjligt och i alla händelser senast 30 minuter efter den tidtabellsenliga avgångstiden samt om den uppskattade nya avgångstiden så snart som uppgifter om detta finns tillgängliga, förutsatt att lufttrafikföretaget har fått passagerarnas kontaktuppgifter enligt punkterna 6 och 7 i de fall biljetterna köpts via en förmedlare.

6. När en passagerare inte köper sin biljett direkt av det lufttrafikföretag som utför flygningen, utan via en förmedlare som är etablerad i unionen, ska denna förmedlare tillhandahålla lufttrafikföretaget passagerarens kontaktuppgifter, på villkor att passageraren gett ett uttryckligt skriftligt tillstånd till detta. Detta tillstånd får enbart ges i form av ett tillval. Lufttrafikföretaget får enbart använda dessa kontaktuppgifter för att fullgöra sin informationsskyldighet enligt denna artikel och inte för marknadsföringsändamål, och ska radera kontaktuppgifterna senast 72 timmar efter det att transportavtalet fullgjorts. Behandling och lagring av och åtkomst till dessa uppgifter ska ske i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter²⁴.

7. En förmedlare ska undantas från skyldigheten enligt punkt 6, om denne kan visa att det finns ett alternativt system som garanterar att passageraren informeras utan att de berörda kontaktuppgifterna överförs.”

14. Artikel 16 ska ersättas med följande:

”Artikel 16

Efterlevnad och tillsyn

1. Varje medlemsstat ska utse ett nationellt tillsynsorgan som ansvarar för att se till att bestämmelserna i denna förordning efterlevs med avseende på flygningar från flygplatser belägna inom dess territorium och flygningar från ett tredjeland till sådana flygplatser. Medlemsstaterna ska meddela kommissionen om vilket organ som har utsetts i enlighet med denna punkt.

2. Det nationella tillsynsorganet ska noggrant övervaka efterlevnaden av kraven i denna förordning och vidta de åtgärder som krävs för att se till att passagerarnas rättigheter respekteras. För detta ändamål ska lufttrafikföretagen och flygplatsernas ledningsenheter tillhandahålla det nationella tillsynsorganet relevanta dokument på organets begäran. För att det nationella tillsynsorganet ska kunna utföra sina uppgifter ska det också ta hänsyn till den information som erhållits från det organ som utsetts enligt artikel 16a. Det kan också besluta om åtgärder på grundval av enskilda reklamationer som vidarebefordrats av det organ som utsetts enligt artikel 16a.

²⁴ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

3. De påföljder som medlemsstaterna fastställer till följd av överträdelse av bestämmelserna i denna förordning ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

4. Om de organ som utses enligt artiklarna 16 och 16a skiljer sig åt ska rapporteringsmekanismer inrättas för att säkerställa informationsutbyte mellan de olika organen i syfte att hjälpa de nationella tillsynsorganen att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter och det organ som utsetts enligt artikel 16a att samla in de uppgifter som behövs för att granska enskilda reklamationer.

5. De nationella tillsynsorganen ska för varje år, senast i slutet av april det påföljande kalenderåret, offentliggöra statistik om sin verksamhet, inklusive om tillämpade påföljder.

6. För frågor som omfattas av denna förordning ska lufttrafikföretagen lämna sina kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen i de medlemsstater där de bedriver verksamhet.”

15. Följande artiklar ska införas:

”Artikel 16a

Passagerares skadeståndskrav och reklamationer

1. Vid tidpunkten för bokningen ska lufttrafikföretag informera passagerarna om förfarandena för hantering av skadeståndskrav och reklamationer i samband med de rättigheter som fastställs i denna förordning och om vart passagerare kan vända sig för att framföra skadeståndskrav och reklamationer, inbegripet på elektronisk väg. Lufttrafikföretag ska också informera passagerare om det eller de organ som ansvarar för hanteringen av passagerares reklamationer.

2. En passagerare som vill göra en reklamation hos ett lufttrafikföretag i fråga om sina rättigheter enligt denna förordning ska göra det inom tre månader från den dag då flygningen utfördes eller skulle ha utförts. Lufttrafikföretaget ska inom sju dagar efter det att reklamationen har mottagits bekräfta mottagandet för passageraren. Lufttrafikföretaget ska inom två månader efter det att reklamationen har mottagits ge passageraren ett fullständigt svar.

3. Varje medlemsstat ska, i enlighet med relevant EU-lagstiftning och nationell lagstiftning, utse ett eller flera nationella organ med ansvar för tvistlösning utanför domstol mellan lufttrafikföretag och passagerare med avseende på de rättigheter som omfattas av denna förordning.

4. Varje passagerare får reklamera en påstådd överträdelse av bestämmelserna i denna förordning till ett nationellt organ som utsetts enligt punkt 3 på vilken flygplats som helst belägen inom en medlemsstats territorium eller, för flygningar från tredjeland, till en flygplats belägen på det territoriet. Sådana reklamationer får lämnas in tidigast två månader efter det att en reklamation gjordes hos det berörda lufttrafikföretaget, såvida inte lufttrafikföretaget redan har lämnat ett slutligt svar på en sådan reklamation.

5. Det utsedda organet ska inom sju dagar efter det att reklamationen har mottagits bekräfta detta och sända en kopia till det relevanta nationella tillsynsorganet. Det slutliga svaret till den som reklamerar får inte dröja mer än tre månader från mottagandet av reklamationen. En kopia av det slutliga svaret ska också lämnas till det nationella tillsynsorganet.

Artikel 16b

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Genom den kommitté som avses i artikel 16c ska kommissionen underlätta dialogen mellan medlemsstaterna när det gäller nationell tolkning och tillämpning av denna förordning.
2. Medlemsstaterna ska varje år, senast i slutet av april det påföljande kalenderåret, lämna en rapport om sin verksamhet till kommissionen. Kommissionen får med hjälp av genomförandeakter besluta om vad som ska tas upp i dessa rapporter. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det förfarande som avses i artikel 16c.
3. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om sin nationella tolkning och tillämpning av förordningen till kommissionen, som ska göra denna information tillgänglig i elektroniskt format för andra medlemsstater.
4. På begäran av en medlemsstat eller på eget initiativ ska kommissionen granska skillnader i tillämpning och kontroll av efterlevnaden av denna förordning, i synnerhet när det gäller tolkningen av extraordinära omständigheter, och förtydliga bestämmelserna i förordningen i syfte att främja enhetlig tillämpning. I detta syfte får kommissionen anta en rekommendation efter samråd med den kommitté som avses i artikel 16c.
5. De nationella tillsynsorganen ska på begäran av kommissionen undersöka tvivelaktiga metoder som tillämpas av lufttrafikföretag och rapportera resultaten till kommissionen inom fyra månader efter det att begäran gjordes.

Artikel 16c

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté för passagerares rättigheter bestående av två företrädare för varje medlemsstat, och av vilka minst en ska representera ett nationellt tillsynsorgan. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 4 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.”

16. Artikel 17 ska ersättas med följande:

”Artikel 17

Rapportering

Kommissionen ska senast den 1 januari 2017 rapportera till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen och resultaten av denna förordning, särskilt beträffande effekterna av kompensationen för kraftigt försenade flygningar och begränsningen av inkvartering under extraordinära omständigheter med lång varaktighet. Kommissionen ska också rapportera om det stärkta skyddet av passagerare på flygningar från tredjeländer som utförs av lufttrafikföretag utanför gemenskapen inom ramen för internationella luftfartsavtal. Rapporten ska kompletteras med lagförslag om det är nödvändigt.”

17. Bilaga 1 till denna förordning ska läggas till som bilaga 1 till förordning (EG) nr 261/2004.

Artikel 2

Förordning (EG) nr 2027/97 ska ändras på följande sätt:

18. Artikel 3.2 ska ersättas med följande:

"2. EG-lufttrafikföretaget ska tillhandahålla en reklamationsblankett vid flygplatsen som gör det möjligt för passagerare att omedelbart reklamera skadat eller försenat bagage. En sådan reklamationsblankett, som kan utgöras av en rapport om drabbad egendom – PIR-rapport (*Property Irregularity Report*), ska av lufttrafikföretaget vid flygplatsen godtas som reklamation i enlighet med artikel 31.2 i Montrealkonventionen. Denna möjlighet ska inte påverka passagerares rättigheter att reklamera på andra sätt inom de tidsfrister som anges i Montrealkonventionen."

19. Artikel 5.2 ska ersättas med följande:

"2. Utan att det påverkar tillämpningen av bestämmelserna i punkt 1 ska en sådan förskottsutbetalning inte understiga ett belopp på 18 096 SDR uttryckt i euro per passagerare vid dödsfall. Kommissionen ska ges befogenhet att anpassa detta belopp genom en delegerad akt i enlighet med artikel 6c, mot bakgrund av ett beslut av Internationella civila luftfartsorganisationen i enlighet med artikel 24.2 i Montrealkonventionen. Ändringar av ovannämnda belopp ska också ändra motsvarande belopp i bilagan."

20. Följande mening ska läggas till i artikel 6.1:

"Kommissionen ska ges befogenhet att, genom en delegerad akt i enlighet med artikel 6c, anpassa de belopp som anges i bilagan, med undantag av det belopp som anges i artikel 5.2, mot bakgrund av ett beslut av Internationella civila luftfartsorganisationen i enlighet med artikel 24.2 i Montrealkonventionen."

21. Följande artiklar ska införas:

"Artikel 6a

1. Vid transport av incheckade rullstolar, rörelsehjälpmedel eller andra hjälpmedel ska lufttrafikföretaget och dess agenter, vid bokningen och senast när hjälpmedlen överlämnas till lufttrafikföretaget, erbjuda varje person med nedsatt rörlighet enligt definitionen i artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006²⁵ möjlighet att göra en kostnadsfri särskild intresseförklaring enligt artikel 22.2 i Montrealkonventionen.

2. Vid förstörelse av, förlust av eller skada på rörelsehjälpmedel ska lufttrafikföretagets skadeståndsansvar begränsas till det belopp som uppgavs då det incheckade hjälpmedlet överlämnades till EG-lufttrafikföretaget.

3. Om incheckade rullstolar, rörelsehjälpmedel eller andra hjälpmedel förstörs, förloras, skadas eller försenas vid transport ska det av passageraren uppgivna beloppet gälla som gräns för EG-lufttrafikföretagets skadeståndsansvar, om inte lufttrafikföretaget kan visa att detta belopp är högre än värdet av passagerarens faktiska intresse av att bagaget avlämnas på destinationsorten.

Artikel 6b

²⁵

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

1. Det nationella tillsynsorgan som utsetts i enlighet med artikel 16 i förordning (EG) nr 261/2004 ska se till att denna förordning efterlevs. För detta ändamål ska det övervaka följande:

– Villkoren för lufttransportavtal.

– Att en särskild intresseförklaring systematiskt tillhandahålls för incheckade hjälpmedel, och att en lämplig kompensationsnivå erbjuds i händelse av skada på rörelsehjälpmedel.

– Förskottsutbetalningar enligt artikel 5.1, i tillämpliga fall.

– Tillämpningen av artikel 6.

2. För att övervaka skyddet av passagerare med nedsatt rörlighet och passagerare med funktionshinder avseende skador på deras rörelsehjälpmedel ska det nationella tillsynsorganet också granska och ta hänsyn till de uppgifter om reklamationer avseende rörelsehjälpmedel som lämnats in till de organ som utsetts enligt artikel 16a i förordning (EG) nr 261/2004.

3. De påföljder som medlemsstaterna fastställer till följd av överträdelse av bestämmelserna i denna förordning ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

4. I de årsrapporter som avses i artikel 16.6 i förordning (EG) nr 261/2004 ska de nationella tillsynsorganen också offentliggöra statistik om sin verksamhet och om de påföljder som tillämpats med avseende på den här förordningen.

Artikel 6c

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.

2. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 6.1 ska ges till kommissionen på obestämd tid från det datum då denna förordning träder i kraft.

3. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 6.1 får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det offentliggörs i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.

4. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

5. En delegerad akt som antas enligt artikel 6.1 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period av två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av den perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

Artikel 6d

1. Lufttrafikföretagen får själva fastställa villkoren för transport av bagage och ska i samband med bokningen och vid incheckningsdisken (inbegripet incheckningsautomaterna för självbetjäning) tydligt ange hur mycket handbagage och incheckat bagage som är tillåtet på varje flygning som ingår i en passagerares

platsreservation, inbegripet eventuella begränsningar av antalet bagage. Om transporten av bagage är förknippad med extra avgifter ska lufttrafikföretaget ge tydlig information om dessa i samband med bokningen och, på begäran, på flygplatsen.

2. Om extraordinära omständigheter, t.ex. säkerhetsskäl eller ändring av luftfartygstypen sedan bokningen gjordes, förhindrar transport av hela eller delar av det tillåtna handbagaget i luftfartygets kabin får lufttrafikföretaget i stället, utan extra kostnad för passageraren, transportera detta bagage i lastrummet.

3. Dessa rättigheter påverkar inte de begränsningar avseende handbagage som fastställs i säkerhetsbestämmelser på EU-nivå eller internationell nivå, t.ex. förordningarna (EG) nr 300/2008 och (EG) nr 820/2008.

Artikel 6e

1. EG-lufttrafikföretag ska tillåta passagerare att medföra ett musikinstrument i passagerarutrymmet på ett luftfartyg i enlighet med gällande säkerhetsbestämmelser och de tekniska specifikationer och begränsningar som gäller för det berörda luftfartyget. Musikinstrument får medföras i flygplanskabinen om de kan förvaras säkert i ett lämpligt bagageutrymme i kabinen eller under ett lämpligt passagerarsäte. Ett lufttrafikföretag får bestämma att ett musikinstrument ska ingå i en passagerares tillåtna handbagage och inte får medföras utöver detta.

2. Om ett musikinstrument är för stort för att kunna förvaras säkert i ett lämpligt bagageutrymme i kabinen eller under ett lämpligt passagerarsäte får lufttrafikföretaget begära att betalning erläggs för ytterligare en färdbiljett om sådana musikinstrument medförs som handbagage på ett andra säte. Om betalning erläggs för ett andra säte bör lufttrafikföretaget göra rimliga ansträngningar för att placera passagerare och instrument tillsammans. Musikinstrument ska, om möjligt och på begäran, transporteras i en uppvärmd del av luftfartygets lastutrymme och i enlighet med gällande säkerhetsbestämmelser och de utrymmesbegränsningar och tekniska specifikationer som gäller för det berörda luftfartyget. Ett lufttrafikföretag ska tydligt ange villkor och gällande avgifter för transport av musikinstrument.”

22. Artikel 7 ska ersättas med följande:

”Artikel 7

Senast den 1 januari 2017 ska kommissionen rapportera till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen och resultatet av denna förordning. Rapporten ska kompletteras med lagförslag om det är nödvändigt.”

23. Bilagan till förordning (EG) nr 2027/97 ska ersättas med bilaga 2 till den här förordningen.

Artikel 3

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande

Bilaga 1

”Bilaga: Icke uttömmande förteckning över omständigheter som betraktas som extraordinära i denna förordning

1. Följande omständigheter ska betraktas som extraordinära:

- i. Naturkatastrofer som omöjliggör säker flygning.
- ii. Tekniska problem som inte är normala för driften av luftfartyget, t.ex. upptäckt av fel under flygningen som gör att färden inte kan fortsätta på ett normalt sätt eller ett dolt tillverkningsfel som upptäcks av tillverkaren eller en behörig myndighet och som inverkar negativt på flygsäkerheten.
- iii. Säkerhetsrisker, sabotage eller terrorism som omöjliggör säker flygning.
- iv. Livshotande hälsorisker eller medicinska nödsituationer som kräver att den berörda flygningen avbryts eller ändras.
- v. Begränsningar av flygledningstjänst eller stängning av luftrum eller en flygplats.
- vi. Meteorologiska förhållanden som kan äventyra flygsäkerheten.
- vii. Arbetsmarknadskonflikt hos det lufttrafikföretag som utför flygningen eller hos viktiga tjänsteleverantörer som t.ex. flygplatser och leverantörer av flygtrafiktjänst.

2. Följande omständigheter ska inte betraktas som extraordinära:

- i. Tekniska problem som är normala för driften av luftfartyget, t.ex. problem som upptäcks i samband med rutinmässigt underhåll eller tillsyn före flygning, eller som uppstår på grund av underlåtenhet att korrekt utföra sådant underhåll eller sådan tillsyn före flygning.
- ii. Flygbesättning eller kabinpersonal ej tillgänglig (om inte på grund av arbetsmarknadskonflikt).”

Bilaga 2

"BILAGA

LUFTTRAFIKFÖRETAGS SKADESTÅNDSANSVAR FÖR PASSAGERARE OCH DERAS BAGAGE

I detta informationsmeddelande sammanfattas de regler för skadeståndsansvar som tillämpas av EG-lufttrafikföretag enligt EU-lagstiftningen och Montrealkonventionen.

ERSÄTTNING VID DÖDSFALL ELLER KROPPSSKADA

Det finns inga ekonomiska gränser för skadeståndsansvaret vid passagerares kroppsskada eller dödsfall till följd av olycka ombord på luftfartyget eller under ombord- eller avstigning. För skador upp till 113 100 SDR (likartat belopp i lokal valuta) får lufttrafikföretaget inte neka eller begränsa sitt skadeståndsansvar. Utöver det beloppet är lufttrafikföretaget inte skadeståndsansvarigt om det kan bevisa att det inte vållat skadan, eller att skadan enbart vållats av en tredje part.

FÖRSKOTTSBETALNINGAR

Om en passagerare dödas eller skadas ska lufttrafikföretaget betala det förskott som behövs för att tillgodose omedelbara ekonomiska behov inom 15 dagar från det att den person som har rätt till ersättning har identifierats. En sådan förskottsutbetalning ska vid dödsfall vara minst 18 096 SDR (likartat belopp i lokal valuta).

FÖRSENINGAR FÖR PASSAGERARE

Vid förseningar för passagerare är lufttrafikföretaget skadeståndsansvarigt, om det inte vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadan eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Skadeståndsansvaret vid förseningar för passagerare är begränsat till 4 694 SDR (likartat belopp i lokal valuta).

FÖRLUST AV, SKADA PÅ ELLER FÖRSENING AV BAGAGE

Vid förlust av, skada på eller försening av bagage är lufttrafikföretaget skadeståndsansvarigt för skador upp till 1 113 SDR (likartat belopp i lokal valuta); gränsen för ersättning ska gälla per passagerare och inte per incheckat bagage, såvida inte lufttrafikföretaget och passageraren har kommit överens om en högre gräns genom en särskild intresseförklaring. Beträffande skadat eller förlorat bagage har lufttrafikföretaget inget skadeståndsansvar om skadan eller förlusten beror på bagagets egenskaper eller på att det är defekt. Vid förseningar av bagage är lufttrafikföretaget inte skadeståndsansvarigt, om det vidtagit alla rimliga åtgärder för att undvika skadorna till följd av förseningen eller om det var omöjligt för det att vidta sådana åtgärder. Vad gäller handbagage, inklusive personliga artiklar, är lufttrafikföretaget skadeståndsansvarigt endast om det vållat skadan.

HÖGRE GRÄNSER FÖR BAGAGE

En passagerare kan få rätt till en högre ekonomisk gräns för skadeståndsansvar genom att göra en särskild förklaring senast vid incheckningen och genom att på begäran betala en tilläggsavgift. En sådan tilläggsavgift ska grundas på en tariff som hänför sig till extrakostnaderna för transport och försäkring av bagaget i fråga över gränsen för skadeståndsansvar på 1 131 SDR. Passagerarna ska på begäran kunna ta del av tariffen. Passagerare med funktionshinder och passagerare med nedsatt rörlighet ska systematiskt och

kostnadsfritt erbjudas möjlighet att göra en särskild intresseförklaring avseende transporten av deras rörelsehjälpmedel.

TIDSFRIST FÖR REKLAMATION AV BAGAGE

Om bagaget är skadat, försenat, förlorat eller förstört ska passageraren snarast möjligt göra en skriftlig reklamation hos lufttrafikföretaget. Vid skada ska passageraren reklamera inom sju dagar och vid försening inom 21 dagar, i båda fallen från den dag då bagaget ställts till passagerarens förfogande. För att dessa tidsfrister enkelt ska kunna uppfyllas ska lufttrafikföretaget erbjuda passagerarna möjlighet att fylla i en reklamationsblankett på flygplatsen. En sådan reklamationsblankett, som också kan utgöras av en rapport om drabbad egendom – PIR-rapport (*Property Irregularity Report*), ska av lufttrafikföretaget vid flygplatsen godtas som reklamation.

AVTALSSLUTANDE OCH UTFÖRANDE LUFTTRAFIKFÖRETAGS SKADESTÅNDSANSVAR

Om det lufttrafikföretag som faktiskt utför flygningen inte är detsamma som det avtalsslutande lufttrafikföretaget har passageraren rätt att lämna in en reklamation eller ett skadeståndskrav till endera lufttrafikföretaget. Detta gäller även de fall då en särskild förklaring om det intresse som är knutet till att bagaget avlämnas har gjorts hos det utförande lufttrafikföretaget.

TIDSFRIST FÖR ATT VÄCKA TALAN

Talan vid domstol om skadeståndskrav måste väckas inom två år från den dag då luftfartyget ankom eller skulle ha ankommit.

GRUNDEN FÖR INFORMATIONEN

Grunden för de ovan beskrivna reglerna är Montrealkonventionen av den 28 maj 1999, som genomförs i gemenskapen genom förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002 och förordning (EU) nr xxx, och medlemsstaternas nationella lagstiftning.”