

Bryssel den 29 juni 2010

## Flygpassagerares rättigheter

### Informationskampanj

#### Varför startar EU-kommissionen en informationskampanj om passagerares rättigheter?

Trots att EU under de senaste åren har arbetat för att fastställa gemensamma rättigheter för passagerare som reser med flyg och tåg, är det fortfarande många människor i EU som inte känner till vilka rättigheter man har. Denna kampanj ska informera flyg- och tågpassagerare om deras rättigheter enligt EU:s lagstiftning.

#### Varför nu?

Semesterssäsongen tar nu sin början och miljoner européer kommer att resa på en välförtjänt semester med flyg och tåg. Om man som flyg- och tågpassagerare vet vilka rättigheter man har kan många problem undvikas.

#### Hur genomförs kampanjen?

Kampanjen kommer att genomföras på EU:s alla 23 officiella språk för att ge människor information på deras modersmål. Affischer och broschyrer kommer att läggas ut successivt på flygplatser och tågstationer i alla de 27 EU-länderna från det att kampanjen inleds. Det kommer också att finnas en webbplats med mer information på: <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. EU-kommissionen har även producerat en kort video om vilka rättigheter flyg- och tågpassagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har enligt EU:s lagstiftning. Videon kan användas av tv-kanaler som vill sända den. Korta klipp visar i en humoristisk ton vilka rättigheter man har som resenär. Videoklippen kommer även att finnas på kampanjens webbplats på Internet. Under 2010 och 2011 kommer kommissionen dessutom att närvara på flera stora resemässor för att informera om passagerares rättigheter.

### Flygpassagerares rättigheter

#### Varför infördes rättigheter för flygpassagerare?

Sedan början av 1990-talet har flygresorna ökat markant. Denna snabba ökning har emellertid också lett till vissa problem som ofta har drabbat passagerarna.

Sedan 1991 har EU därför arbetat för att garantera samma grundläggande rättigheter för alla passagerare och lagstiftning har införts som ska gälla i alla EU-länder.

I februari 2005 trädde förordning (EG) nr 261/2004 i kraft. Genom denna förordning fastställs gemensamma regler för kompensation och assistans för flygpassagerare i vissa situationer. Lagstiftningen gäller för alla passagerare som reser från flygplatser som ligger i ett EU-land och för alla som flyger med ett europeiskt flygbolag till dessa flygplatser från ett tredjeland.

## **Vilka rättigheter har flygpassagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet?**

Enligt EU-lagstiftningen är personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet skyddade mot diskriminering vid biljettreservation och ombordstigning. De har också rätt att få assistans på flygplatser (vid avgång, ankomst och genomresa) och ombord på flygplan. För att underlätta denna assistans bör du på förhand upplysa om att du har särskilda behov.

## **Vilka är de grundläggande rättigheterna?**

Om en flygning inte kan genomföras som planerat har man som passagerare rätt att

- få information från flygbolaget (t.ex. om vilka rättigheter man har, om hur situationen utvecklar sig, om inställda flyg och om hur kraftiga förseningar man kan räkna med),
- välja mellan att få tillbaka pengarna för biljetten eller bli ombokad till slutdestinationen (observera att denna rättighet bara gäller vid förseningar på över fem timmar),
- få lämplig assistans (förfriskningar, måltider, inkvartering och transport till och från flygplatsen och hotellet) medan man väntar på att få flyga dit man ska eller vid kraftiga förseningar (beroende på hur lång flygningen är, t.ex. två timmars försening för flygningar på upp till 1 500 km eller tre timmars försening för alla flygningar inom EU).

## **Vad händer om ett flyg blir överbokat?**

Om ett flyg är överbokat måste flygbolaget först fråga efter passagerare som frivilligt kan tänka sig att avstå sina platsreservationer mot en ersättning (t.ex. flygmil, resevouchers, kontanter eller rätten att få en extrabiljett eller bli uppgraderad på en annan flygning). Dessutom måste flygbolaget alltid erbjuda den som frivilligt avstår från sin reservation att välja mellan att få full ersättning för biljetten eller att bli ombokad.

Passagerare kan ha rätt att få kompensation på 250–600 euro beroende på resans längd och de förseningar man har haft innan man får flyga vidare.

Om man väljer att boka om resan måste flygbolaget ge de passagerare som har valt att frivilligt avstå från sin reservation all nödvändig assistans, t.ex. mat och dryck, tillgång till telefon, inkvartering över natten om det är nödvändigt och vid behov transport mellan flygplatsen och hotellet.

## **Vad händer om ett flyg blir inställt?**

Passagerare som råkar ut för att en flygning ställs in har rätt till samma kompensation som den som erbjuds vid nekad ombordstigning, om de inte fått veta att flyget blivit inställt senast två veckor före resan. Resenärer som blir underrättade med kortare varsel har inte rätt till kompensation om flygbolaget kan erbjuda en ombokning som är jämförbar med det inställda flyget eller om flygbolaget kan visa att flygningen ställs in på grund av extraordinära omständigheter. Flygbolaget måste dessutom låta passagerarna välja mellan att

- inom sju dagar få pengarna tillbaka för biljetten eller i förekommande fall de delar av biljetten som inte har utnyttjats, eller att
- bli ombokade till slutdestinationen på jämförbara transportvillkor, även med andra flygbolag eller andra transportmedel.

Om det är nödvändigt har passagerare som väntar på att få flyga vidare dit de ska rätt att få lämplig assistans (telefonsamtal, förfriskningar, mat, inkvartering, transport till hotellet).

### **Vad händer vid kraftiga förseningar?**

Om flygningen drabbas av en försening på tre timmar eller mer kan passagerarna ha rätt till samma kompensation som den som ges om en flygning ställs in, om inte flygbolaget kan visa att förseningen beror på extraordinära omständigheter. Flygbolag kan dessutom bli skadeståndsskyldiga vid förseningar.

Passagerare har rätt att få lämplig assistans av flygbolaget (telefonsamtal, förfriskningar, måltider, inkvartering, transport till hotellet) om förseningen uppgår till

- två timmar eller mer för flygningar på högst 1 500 km,
- tre timmar eller mer för längre flygningar inom EU eller för flygningar utanför EU på mellan 1 500 km och 3 500 km,
- fyra timmar eller mer för flygningar som är längre än 3 500 km utanför EU.

Om förseningen överstiger fem timmar och man som passagerare bestämmer sig för att inte fortsätta sin resa har man rätt att få pengarna tillbaka för flygbiljetten och flygas tillbaka till den plats där man startade sin resa.

### **Vad händer om bagage kommer bort, skadas eller försenas?**

Om bagage kommer bort, skadas eller försenas kan passageraren ha rätt till kompensation upp till ca 1220 euro.

Om bagaget skadats måste man som passagerare lämna in ett klagomål till flygbolaget senast sju dagar efter det att man har fått tillbaka sitt bagage. Om bagaget var försenat måste klagomålet lämnas in inom 21 dagar.

### **Har flygpassagerare rätt att få veta vilket flygbolag de ska flyga med?**

Passagerare måste informeras i förväg om vilket flygbolag som genomför flygningen. Flygbolag med konstaterade säkerhetsbrister är belagda med flygförbud eller restriktioner inom EU. Listan över dessa flygbolag finns på: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

### **Vilka regler gäller för paketresor?**

Arrangörer och återförsäljare av paketresor är skyldiga att ge utförlig och exakt information om bokade paketresor. De är skyldiga att uppfylla avtalsvillkoren och att skydda passagerarna vid insolvens. Arrangörer av paketresor måste ge korrekt information om den bokade semesterresan, uppfylla avtalsvillkoren och skydda passagerarna om arrangören blir insolvent.

### **Vilka rättigheter har flygpassagerare när de köper sina biljetter?**

Enligt EU-lagstiftningen ska köparen få klara besked om gällande villkor vid köp av flygbiljetter inom EU. Det slutpris som ska betalas ska alltid anges och det ska omfatta gällande biljettpris samt alla tillämpliga skatter och avgifter, tilläggsavgifter och arvoden som är oundvikliga och förutsebara vid tidpunkten för offentliggörandet. Biljettpriset, skatter, flygplatsavgifter och övriga avgifter, tilläggsavgifter och arvoden ska anges var för sig. Valfria pristillägg ska anges klart, öppet och otvetydigt i början av bokningsprocessen och man ska aktivt markera sitt godkännande av dem.

## **Vad ska jag göra om flygbolaget inte accepterar detta eller om jag inte får mina rättigheter tillgodosedda?**

Om du får problem med att hävda dina rättigheter som passagerare ska du först och främst klaga hos flygbolaget. Om du inte är nöjd med det svar du får ska du sedan vända dig till det behöriga nationella organet. Man kan dessutom alltid vända sig till den behöriga domstol som handlägger tvister om små fordringar, om det finns en sådan i EU-landet i fråga, eller använda sig av det europeiska småmålsförfarandet. Det europeiska småmålsförfarandet syftar till att skynda på tvistlösningen, förenkla förfarandena och minska kostnaderna vid gränsöverskridande civilrättsliga tvister och handelstvister där värdet uppgår till högst 2 000 euro. Vid detta förfarande används standardformulär. Det är ett skriftligt förfarande om domstolen inte finner det nödvändigt med en muntlig utfrågning. Det har införts i alla EU-länder utom Danmark.

Mer information om det europeiska småmålsförfarandet finns på kommissionens webbplats:

[http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_information\\_en.htm?countrySession=4&](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_en.htm?countrySession=4&)

## **Var kan jag få mer information om mina EU-rättigheter?**

Om du råkar ut för problem ska du i första hand kontakta ditt flygbolag eller din resebyrå.

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Om du vill ha mer information kan du kontakta ett europeiskt konsumentcentrum eller en konsumentorganisation i något av EU-länderna.

Alla kontaktuppgifter för centrumen i alla länder och länkar till deras webbplatser hittar du på:

[http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Det finns även ett telefonnummer till Europe Direct (står på affischer på många flygplatser i hela Europa) som du kan ringa för att få mer information: 00800 6 7 8 9 10 11.

Mer information om dina rättigheter hittar du på:

[apr.europa.eu](http://apr.europa.eu)