

Bryssel den 29 juni 2010

Passagerares rättigheter i extraordinära situationer

Inledning

Flyg- och tågpassagerare är skyddade även under extraordinära omständigheter som vulkanutbrottet på Island i april 2010. Resenärerna ställdes inför många problem i hela Europa, men deras rättigheter gällde fortfarande. Flygpassagerare hade rätt att

- få information från flygbolagen (t.ex. om sina rättigheter, om hur situationen utvecklade sig, om inställda flyg och hur stora förseningar man kunde räkna med),
- få assistans (förfriskningar, måltider och inkvartering, beroende på situationen),
- välja mellan att få ersättning för sina flygbiljetter eller att bli ombokade till slutdestinationen.

Under extraordinära omständigheter som denna har passagerare inte rätt att få extra ekonomisk kompensation, vilket är fallet när orsaken till förseningar eller inställda flyg ligger hos flygbolaget.

I april agerade kommissionen snabbt för att informera flygpassagerarna om deras rättigheter och kommer att göra så även i extraordinära situationer i framtiden.

Som passagerare ska man alltid kontakta sitt flygbolag i första hand, och om man får problem att hävda sina rättigheter bör man ta kontakt med de nationella tillsynsmyndigheterna. En lista över de nationella behöriga myndigheterna finns på:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Om mitt flyg är inställt kan jag då välja att antingen få ersättning för flygbiljetten eller bli ombokad?

Ja. Du som konsument bestämmer vad du själv föredrar.

Om du väljer att få ersättning för biljetten (dvs. att få pengarna tillbaka) är det viktigt att komma ihåg att du sedan inte har några ytterligare rättigheter. Flygbolaget behöver därefter inte ge dig några förfriskningar eller någon inkvartering.

Får jag tillbaka alla pengar som jag har lagt ut för biljetten om jag väljer att få ersättning, dvs. även för skatter och avgifter?

Ja, du ska få tillbaka alla pengar som du har lagt ut för din biljett.

Om du väljer att bli ombokad

Flygbolaget kan boka om dig med andra transportmedel (tåg osv.) eller med andra flygbolag. Medan du väntar på att få flyga dit du ska måste flygbolaget ge dig assistans i form av förfriskningar i proportion till väntetiden, hotellrum för övernattnin en eller flera nätter om det är nödvändigt och transport mellan flygplatsen och inkvarteringen.

Vart vänder jag mig för att få pengarna tillbaka?

Du ska kontakta det flygbolag där du bokade din flygbiljett.

Vad gäller om de säger att jag inte har några rättigheter under dessa ”extraordinära omständigheter”?

Enligt EU:s lagstiftning gäller dina EU-rättigheter som passagerare även under dessa extraordinära omständigheter. Enda undantaget är att du inte har rätt till någon extra ekonomisk kompensation (extra pengar som kompensation för olägenheter som uppstått).

Vad ska jag göra om flygbolaget inte accepterar detta eller om de inte låter mig få mina rättigheter?

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 de behöriga nationella myndigheterna. De har bäst möjligheter att hjälpa dig och är enligt EU:s lagstiftning ansvariga för att se till att lagen följs.

Mer information hittar du på:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Hur kan EU-direktivet om paketresor skydda konsumenter som är strandsatta på grund av inställda flyg?

Om det inställda flyget ingår i en paketresa har man som konsument fler rättigheter, bl.a. rätt att få pengarna tillbaka för hela paketet (t.ex. flyg och hotell) och assistans på plats om man är strandsatt.

Mer information hittar du på:

http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_en.htm

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.

Om du sedan behöver mer information eller hjälp med att hävda dina rättigheter kan du vända dig till ett europeiskt konsumentcentrum (finns i alla EU-länder samt Island och Norge), en konsumentorganisation eller den behöriga tillsynsmyndigheten i landet.

De europeiska konsumentcentrumen får finansiering av EU-kommissionen och har till uppgift att hjälpa resenärer som har svårt att få sina rättigheter respekterade vid en krissituation. Det kan t.ex. röra sig om rätten att få ersättning, att bli ombokad till slutdestinationen och rätten att få måltider och inkvartering. De europeiska konsumentcentrumen arbetar tillsammans för att få till stånd ett samordnat agerande vid en kris. Alla kontaktuppgifter för centrumen i alla länder och länkar till deras webbplatser hittar du på: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm.

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

Mer information om dina rättigheter hittar du på:

apr.europa.eu