

Flypassagerers rettigheder

EU har sikret flypassagerer en række rettigheder og arbejder fortsat på at styrke dem. Som flypassager har De allerede visse rettigheder, og her er de vigtigste:

I. Information om flyrejser og reservation

Alle passagerer har ret til objektiv og præcis information, når de beder om oplysninger om eller bestiller en flyrejse gennem et rejsebureau i EU.

- Rejsebureauet skal — medmindre passagererne ønsker noget andet — give dem objektive oplysninger fra edb-reservationssystemet om:
 - de forskellige muligheder for flyrejser i denne rækkefølge:
 - nonstopflyvning
 - flyvning med mellemlandinger uden flyskift
 - tilsluttende flyforbindelser
 - alle foreliggende billetpriser fra forskellige luftfartsselskaber, som vist på skærmen.
- Rejsebureauet skal på anmodning give passagererne direkte adgang til oplysningerne i edb-reservationssystemet, enten ved at lade dem se på skærmen eller ved at trykke oplysningerne på skærmen ud.
- Hvis billetten reserveres gennem et rejsebureau eller direkte hos luftfartsselskabet, skal disse videregive alle oplysninger i edb-systemet til passagererne om:
 - hvilket luftfartsselskab, som rent faktisk foretager flyvningen, i modsætning til det luftfartsselskab, der er anført på billetten
 - flyskift under rejsen
 - mellemlandinger under rejsen
 - overførsel mellem lufthavne under rejsen.

II. Overbooking

Ifølge EU's bestemmelser skal passagererne behandles rimeligt og kompenseres korrekt, når de nægtes boarding i en EU-lufthavn.

- Hvis en passager har en gyldig billet og en bekræftet reservation og ankommer inden for check-in-fristen i en lufthavn i EU, og luftfartsselskabet alligevel afviser en sådan passager på grund af overbooking, gælder følgende bestemmelser: Luftfartsselskabet skal tilbyde denne passager valget mellem:
 - fuld refusion af billetprisen for den ikke-gennemførte del af rejsen, eller
 - omdirigering snarest muligt til det endelige bestemmelsessted, eller
 - viderebefordring på et senere tidspunkt efter passagerens valg.
- Endvidere skal luftfartsselskabet betale en kontant minimumskompensation på:
 - 150 EUR for flyrejser på op til 3 500 km (75 EUR, hvis passageren er under to timer forsinket)
 - 300 EUR for flyrejser på over 3 500 km (150 EUR, hvis passageren er under fire timer forsinket)
 - Der kan ikke stilles krav om en kompensation, der overstiger billetprisen. Kun hvis passageren er indforstået, kan den udbetales i vouchers eller andre tjenesteydelser i stedet for kontanter.
- I tilgift til denne kompensation skal luftfartsselskabet gratis tilbyde følgende:
 - en telefonsamtale og/eller en telex eller fax til bestemmelsesstedet
 - måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden
 - hotelindkvartering i tilfælde, hvor det er nødvendigt at foretage en eller flere overnatninger
 - videretransport til det oprindelige bestemmelsessted, hvis passageren accepterer en anden flyvning til en alternativ lufthavn.
- Hvis en passager placeres i en lavere klasse end den, billetten gælder til, har denne ret til refusion af prisforskellen.
- Hvis en deltager i en pakkerejse nægtes boarding, skal luftfartsselskabet yde kompensation til rejsearrangøren, som videregiver beløbet til passageren.
- Det bør ikke være nødvendigt for passageren at ansøge luftfartsselskabet om ovennævnte kompensation og bistand — det skal være en selvfølge, at luftfartsselskabet tilbyder dem.

III. Erstatning i tilfælde af ulykker

Passagerer, der rejser med et EU-luftfartsselskab, modtager fuld erstatning i tilfælde af en ulykke uafhængigt af, hvor den sker, og får udbetalt kontante forskud, hvis det er nødvendigt for at afhjælpe umiddelbare økonomiske behov.

- Der er ikke nogen økonomisk begrænsning af et EU-luftfartsselskabs erstatningsansvar i tilfælde af, at en passager bliver dræbt eller kvæstet. Der er således ikke noget loft for et eventuelt erstatningskrav.
- Luftfartsselskabet udbetaler et forskudsbeløb til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov senest 15 dage efter, at den erstatningsberettigede er blevet identificeret. Forskudsbeløbet udgør ved dødsfald ca. 20 000 EUR pr. passager, dvs. mindst 15 000 SDR (særlige trækingsrettigheder).
- For at tilskynde til hurtig afvikling af mindre erstatningskrav — op til ca. 130 000 EUR (100 000 SDR) — kan EU-luftfartsselskaber kun begrænse eller fritages fra erstatningsansvar, hvis skaden (helt eller delvis) skyldes den kvæstede eller dræbte passagers uagtsomhed.

IV. Flyrejser, der indgår i en pakkerejse

Flypassagerer, hvis flyrejse er en del af en pakkerejse eller pakkeferie, som er købt i EU, skal have klare og nøjagtige oplysninger fra rejsearrangøren om rejsen. De har også klare rettigheder med hensyn til kontraktens gennemførelse.

- Brochuren skal bl.a. klart og præcist gøre rede for rejsemålet, rejseruten og de transportmidler, der anvendes under ferien. Informationen i brochuren er bindende for rejsearrangøren.
- Før afgang skal rejsearrangøren skriftligt give besked om tidspunkt og sted for mellemlandinger og transportforbindelser.
- Kunden har ret til at overføre sin reservation til en anden.
- Den pris, der er fastsat i kontrakten, kan ikke ændres, medmindre det udtrykkeligt fremgår af betingelserne.
- Rejsearrangøren har ansvaret for manglende opfyldelse af kontrakten, så problemer med flytransport som led i en pakkerejse eller pakkeferie drøftes normalt direkte med rejsearrangøren, som på passagerens vegne forelægger sagen for luftfartsselskabet.

V. Andre rettigheder

Lufttransport foregår på grundlag af en kontrakt, som giver passageren bestemte rettigheder. Bed luftfartsselskabet eller Deres rejsebureau om en genpart.

I henhold til internationale aftaler har luftfartsselskabet erstatningsansvar for skader, der skyldes forsinkelser, undtagen hvis det kan bevises, at det har gjort alt inden for rimelighedens grænser for at undgå skaden, eller at det har været umuligt at undgå skaden. Det har også erstatningsansvar for mistet eller beskadiget bagage. Bed luftfartsselskabet eller rejsebureauet om nærmere oplysninger.

Håndhævelse af flypassagerers rettigheder

Ovennævnte rettigheder for flypassagerer er dels fastsat direkte ved EU-lov, dels ved de nationale love, som er blevet vedtaget til at gennemføre EU-direktiver. De skal derfor respekteres af luftfartsselskaber, rejsebureauer, rejsearrangører og alle andre virksomheder, der leverer tjenesteydelser inden for lufttransport.

- En passager bør først kontakte luftfartsselskabet eller rejsearrangøren.
- Hvis en passager ikke mener, at loven er blevet overholdt, kan han eller hun kontakte det nationale organ, der har ansvaret for lufttransport eller forbrugerbeskyttelse. (Yderligere oplysninger er angivet nedenfor).
- Hvis en passager har lidt skade, fordi EU-retten ikke er blevet overholdt, kan dette medføre civilretligt søgsmål ved de nationale domstole.
- Forbruger- og passagerorganisationer kan også give råd og vejledning.
- En passager kan også kontakte Generaldirektoratet for Energi og Transport ved Europa-Kommissionen om opfølgningen af sin klage (Rue de la Loi/Wetstraat 200, B-1049 Bruxelles, fax (32-2) 299 10 15, e-post: tren-aprighits@cec.eu.int).

