Brancheforeningen
Dansk Luftfart

Den 16. januar 2025
MAMI

Høringssvar om revision af flypassagerrettighedsforordning

1. Dansk Luftfart takker for det fremsendte materiale vedrørende EU-Kommissionens forslag til ændring af forordning 261/2004 og forordning 2027/97.

2. Kommissionens forslag til ændringer i forordning 261/2004 indeholder flere forbedringer i forhold til den gældende forordning, der fortolknings- og udmøntningsmæssigt har forladt sit oprindelige udgangspunkt.

3. Formålet med forordningen var at medvirke til en ændret adfærd hos luftfartsselskaberne med henblik på at reducere boardingafvisninger som følge af overbooking og såkaldte kommercielle aflysninger.

4. Formuleringer og definitioner af centrale begreber i den gældende forordning har på mange områder været utydelige, hvilket har givet anledning til flere domstolsafgørelser, der løbende har udbygget passagerernes rettigheder.

5. Det betyder dels, at det i dag er tæt på umuligt for passagerer og luftfartsselskaber at fastholde overblikket over gældende regler og praksis, og dels at domstolene markant har forskubbet balancen mellem luftfartsselskabernes pligter og økonomi og passagerernes rettigheder. Efter Dansk Luftfarts opfattelse indeholder den gældende retspraksis en betydelig mangel på proportionalitet i luftfartsselskabets disfavør.

6. Derfor er en revision af forordningen kærkommen, og vi er generelt tilfredse med ændringsforslaget, som i vores optik tilstræber en nødvendig harmonisering af regler samt en hensigtsmæssig proportionalitet mellem luftfartsselskabernes økonomi og forpligtelser og passagerernes rettigheder, hvilket er afgørende for at sikre tillid og fælles forståelse.

7. Kommissionens overvejelser i betragtningerne til forordningen understreger og tydeliggør nogen af de uhensigtsmæssigheder, som domstolsafgørelserne har medført, og som hverken kommer passagererne eller luftfartsselskaberne til gode.

8. Det er vores vurdering, at ændringsforslaget samlet set vil styrke passagerernes rettigheder og sikre luftfartsselskabernes økonomi.

9. OVERBLIK OVER DANSK LUFTFARTS CENTRALE ØNSKER

10. Vi ved, at der er mange interesser og ønsker i forhandlingerne, og medlemslandene, Europa-Parlamentet, Kommissionen og organisationerne har forskellige positioner.

11. For overskuelighedens skyld har vi opsummeret vores væsentligste bemærkninger, som vi gerne ser, at Danmarks forhandlingsmandat baserer sig på:

    - Ensartede, gennemskuelige og harmoniserede regler for rettigheder, forpligtelser og håndhævelse.

    - Sammenhæng mellem forsinkelsens varighed og rejsens længde, og at kompensation først tildeles ved 5 timers forsinkelse.

    - Oversigten over usædvanlige omstændigheder skal være ikke-udtømmende, og tekniske problemer, som ikke kunne være foregrebet, skal altid betragtes som usædvanlige, ligesom strejker (interne såvel som eksterne) også bør forblive karakteriseret som usædvanlige omstændigheder.

    - Afgørende med en harmonisering af frister for at fremføre krav om kompensation (artikel 16a, stk. 2).

12. Vi har herudover en række bemærkninger til ændringsforslaget, som uddybes nedenfor.

13. LANGE FORSINKELSER

14. Forslagets bestemmelser om kompensation ved lange forsinkelser indeholder efter vores vurdering en fin afvejning mellem passagerernes rettigheder på den ene side og luftfartsselskabernes økonomi og forpligtelser på den anden.

15. Vi bakker op om de fastsætte tids- og afstandsintervaller, og vi mener, at det er rimeligt, at der med forslaget her tilstræbes en større sammenhæng mellem rejsens længde og pris samt kompensationens udløsning og størrelse.

16. Kommissionen fremfører i betragtningerne til forslaget, at intentionen er give luftfartsselskaberne en reel mulighed for at afhjælpe årsagen til forsinkelsen inden for rimelig tid.

17. Hvis et fly eksempelvis bliver forsinket i en spansk lufthavn, og det pågældende luftfartsselskab så hurtigt som overhovedet muligt herefter sender et reservefly på vingerne fra Danmark, vil tidsgrænsen på tre timer alligevel være overskredet; uanset at

luftfartsselskabet har reageret prompte og gjort alt i deres magt for at få et reservefly afsted.

18. Vi anerkender, at fem timers ventetid i en lufthavn kan opleves som lang tid, men set i forhold til hvilke operationelle udfordringer, der er ved at indsætte ekstra fly med kort aftræk, så mener vi, at forslagets tidsintervaller balancerer hensynet mellem passagerer og luftfartsselskaber.

19. Ændringsforslaget giver luftfartsselskaberne et stærkt økonomisk incitament til at minimere forsinkelsen i stedet for at aflyse flyet, hvilket alt andet lige må være i passagerernes interesse.

20. **OMLÆGNING AF REJSEN**

21. Vi noterer ændringsforslagets bestemmelse om ret til omlægning af rejsen med et andet luftfartsselskab efter 12 timer, hvis luftfartsselskabet ikke selv kan få passageren videre med egne fly.

22. Vi bemærker i den forbindelse, at ændringsforslaget, og i øvrigt også den nugældende forordning, ikke tildeler passagererne noget ret til omlægning ved forsinkelser. Der tildeles en ret til refusion ved en forsinkelse på mere end 5 timer, men ikke omlægning.

23. Retten til omlægning træder alene i kraft ved aflysninger. Det er en vigtigt distinktion, fordi en forsinkelse i sagens natur ikke retfærdiggør en omlægning, fordi passageren forventes at ankomme til destinationen. måske forsinket, men med det planlagte fly, og i øvrigt tildeles kompensation for forsinkelsen.

24. Ved en aflysning har luftfartsselskabet 12 timer til at omlægge rejsen med et af selskabets egne fly og vil herefter være tvunget til at omlægge rejsen via andre selskaber. Det vil være en forskellige byrde afhængig af luftfartsselskabet, hvor netværksselskaber typisk vil have lettere adgang til ombooking via andre selskaber, mens punkt-til-punkt selskaber og charterselskaber typisk vil være mere udfordret på ombooking til andre selskaber.

25. Den foreslåede grænse på 12 timer er derfor umiddelbart en rimelig balance.

26. **IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE**

27. Bestemmelsen i ændringsforslaget bevirker, at det vil blive meget ufordelagtigt for mindre, regionale luftfartsselskaber at indgå i samarbejdsaftaler med større selskaber om at lave såkaldte code-share eller interline-aftaler. Med disse aftaler er det muligt for passageren at flyve på en sammenhængende billet med forskellige selskaber via en

transferlufthavn til en lufthavn, uden at skulle håndtere sin bagage ved hver mellemlanding.

28. Sådan som bestemmelsen står nu, placeres hele kompensationsansvaret på det mindre luftfartsselskab ved forsinkelser, som altså risikerer at skulle udbetale kompensation i en størrelse, der langt overstiger rejsens pris.

29. Bestemmelsen risikerer at medføre en kraftig forringelse for passagerne, fordi ingen selskaber kan forventes at tilbyde et transferprodukt på de her vilkår på grund af stor økonomisk risiko. Det vil betyde, at mange rejsende selv skal tjekke bagage ind ved en mellemlanding (ud og ind af lufthavnen), og det må også forventes, at der vil være væsentligt mere ventetid ved en mellemlanding.

30. Det er vores opfattelse, at denne bestemmelse bør udgå.

31. **HÅNDHÆVELSE**

32. Hidtil har det været et væsentligt problem med de gældende bestemmelser, at fortolkninger og afgørelser af de nationale håndhævelsesorganer ikke har været gennemført på en ensartet måde mellem medlemslandene. Specielt er det et problem, at nogen luftfartsselskaber undlader at følge de afgørelser, der er truffet på et retmæssigt grundlag i en anden medlemsstat. Det leder dels til konkurrenceforvridning, men resulterer eventuelt også i skærpede og uproportionelle krav til de mange aktører, der respekterer og overholder reglerne.

33. I disse situationer er det særligt vigtigt, at håndhævelsesbeføjelserne for de nationale organer er indrettet til at sikre harmoniseret udmøntning af reglerne.

34. Vi finder det derfor positivt, at Kommissionens forslag indeholder håndhævelsesbestemmelser (artikel 16), der er væsentligt udvidet i forhold til de gældende bestemmelser. Det bør dog overvejes, hvor vidt der kan gives adgang til endnu mere

”afskrækkende” sanktioner over for aktører, der gentagne gange overtræder reglerne eller ignorerer afgørelser.

35. KLAGEFRIST

36. Det er afgørende at sikre ensartet håndhævelse på tværs af medlemslandene. Ændringsforslagets bestemmelse om en klagefrist i artikel 16a, stk. 2 er derfor en særdeles positiv tilføjelse til forordningen.

37. Med denne forpligtelse vil der på tværs af medlemslandene være en ensartet og letforståelig proces for fremsættelse af krav og afgørelse.

38. DELVIST FORBUD PÅ NO-SHOW

39. Ændringsforslaget indfører et såkaldt delvist forbud mod no-show politikken. Det er vores vurdering, at luftfartsselskaberne skal have den nødvendige frihed til at fastsætte deres produkter, services og priser på kommercielle vilkår.

40. Det bør ikke være tilladt, at nogen billetselskaber eller forbrugere specialiserer sig i med overlæg at udnytte luftfartsselskabernes prisstrukturer til at købe en flybillet til en rejse, som man ved, at man ikke vil benytte.

41. Vi opfordrer derfor til, at luftfartsselskabernes får frihed til at fastsætte vilkår og betingelser for deres produkter og services.

42. **USÆDVANLIGE OMSTÆNDIGHEDER**

Ikke-udtømmende liste

43. Det er umuligt at lave en opdateret liste over gældende usædvanlige omstændigheder. Luftfarten er kompleks, og der kan i morgen opstå en omstændighed, som vi i dag ikke kan forudse.

44. Derfor bakker vi op om ændringsforslagets tilgang med en ikke-udtømmende liste, hvor der fortsat er en vis fleksibilitet og dynamik.

Tekniske problemer er usædvanlige

45. Vi finder det helt afgørende, at luftfartsselskaberne ikke kan straffes for tekniske problemer, som de ikke med rimelighed har haft mulighed for at foregribe. Hvis et fly har

overholdt samtlige service og vedligehold, vil det altid være uden for luftfartsselskabet kontrol, hvis der opstår en teknisk fejl.

46. Hvis man følger forbrugerorganisationernes og Europa-Parlamentets indstilling om, at tekniske problemer aldrig kan være usædvanlige, vil man risikere at skubbe luftfartssikkerheden i en negativ retning. Det vil indføre et negativt incitament til at få flyet på vingerne, og det vil være imod den velcementerede sikkerhedsånd og -praksis, som i dag og historisk har været fremherskende i luftfartsbranchen. Det kan vi på ingen møder støtte, og det er efter vores vurdering en klar misforståelse af god forbrugerbeskyttelse.

Interne strejker og arbejdsnedlægges skal være usædvanlig omstændighed

47. Det fremgår desuden af rammenotatet, at EU-Domstolen i 2021 afgjorde, at interne strejker ikke kan betragtes som usædvanlige omstændigheder. Det udgør efter vores vurdering en potentiel trussel for den danske model, fordi afgørelsen rykker kraftigt ved magtbalancen på arbejdsmarkedet mellem arbejdsgiver og arbejdstager.

48. Derfor noterer vi med tilfredshed, at interne strejker ikke specifikt fremgår af oversigten i bilag 1, og vi vil opfordre til, at man fra dansk side på det kraftigste arbejder på, at interne strejker, og enhver arbejdsnedlæggelse, altid vil være at betragte som usædvanlig.

Varighed af følgevirkninger efter "usædvanlige omstændigheder" (artikel 5, stk. 3).

49. Det foreslås heri, at "usædvanlige omstændigheder" kun kan påberåbes for den berørte flyvning eller de tidligere flyvninger med samme luftfartøj. Bestemmelsen ignorerer luftfartens særlige karakter, idet for eksempel effekten af en snestorm ofte kan være, at luftfartsselskabet ikke har mulighed for at gennemføre planlagte flyvninger umiddelbart efter. Vi finder, at der bør arbejdes for, at der i særskilte situationer kan indtræde en vis "karenstid", hvorunder luftfartsselskabet ikke er kompensationspligtig.

50. SAS har i sit høringssvar foreslået en ændring af teksten i bilag 1, punkt ii og til punkt 2 litra 1, som vi bakker op om.

51. SÆRSKILT UNDTAGELSE FOR FLYVNINGER PÅ GRØNLAND

52. Som det også fremgår af rammenotat, er der en særskilt problematik vedrørende flyvninger i Grønland, og det er selvsagt afgørende, at ændringsforslaget ikke ender med at

pålægge Air Greenland en urimelig og ødelæggende økonomisk byrde. Vi opfordrer til, at Danmark arbejder for en særskilt undtagelse herfor.

53. ØVRIGE BEMÆRKNINGER

54. Udover ovennævnte bemærkninger, har SAS har i sit høringssvar angivet en række kommentarer og forslag specielt vedrørende artikel 3, stk. 4; artikel 7; artikel 8, stk. 5; artikel 8, stk. 6; artikel 9 og artikel 14, stk. 5 og 6. Dansk Luftfart kan tilslutte sig disse bemærkninger.

55. Vi har ikke umiddelbart bemærkninger til forslaget om ændringer i forordning 2027/97 (bagage og erstatningsansvar), men henviser dog til SAS' bemærkning til artikel 6a.

56. Vi står naturligvis til rådighed i den videre proces. Bemærkningerne afgives også på vegne af DI Transport.