



EUROPA-KOMMISSIONEN

MEMO

Bruxelles, den 13. marts 2013

Revision af flypassagerers rettigheder - Ofte stillede spørgsmål

Hvad er den nuværende situation?

Det resultat, der giver mest genlyd, når man taler om EU's transportpolitik, er, at det er lykkedes Europa at sikre og opretholde borgernes passagerrettigheder. EU's forordning om flypassagerers rettigheder nr. 261/2004¹, der trådte i kraft i februar 2005, fastsætter minimumsniveauer for bistand og kompensation til passagerer, der bliver nægtet boarding eller berøres af lange forsinkelser eller aflysninger.

De nye regler har resulteret i en væsentlig forandring i luftfartsindustriens adfærd, navnlig hvad angår flyselskabernes brug af boardingafvisning og kommercielle aflysninger (med alt hvad det indebærer af ulemper for passagererne), idet reglerne overordnet set sikrer passagererne en mere retfærdig behandling, når de er ude at rejse.

Anvendelsen af EU's regler om passagerrettigheder er løbende forbedret i løbet af de otte år, de har været i kraft, men grænsen for ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger (såsom retningslinjer og frivillige aftaler) er imidlertid nået, og det er nødvendigt at revidere selve lovgivningen for at sikre, at passagerrettigheder også i praksis fungerer, som det var tiltænkt.

Hvori består de største problemer?

Passagerernes største problem er, at selvom de i henhold til EU-lovgivningen har stærke rettigheder, kan de have svært ved at gøre dem gældende, og de bliver derfor frustrerede, når flyselskaberne ikke lader til at leve op reglerne. Dette gælder såvel passagerrettigheder i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 som passagerrettigheder i forbindelse med mistet, beskadiget eller forsinket bagage som omhandlet i Montrealkonventionen og i forordning (EF) nr. 2027/97².

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004).

² Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker (EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1) som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002 (EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2).

Undersøgelser foretaget i Tyskland, Danmark og Det Forenede Kongerige viser f.eks. at³:

- 75 % af de adspurgte passagerer, der har oplevet problemer med forsinkelser eller aflysninger, blev tilbudt omlægning af rejsen, således at de kunne fortsætte deres rejse
- passagererne imidlertid kun i under 50 % af tilfældene i de samme undersøgelser fik tilbudt måltider, forfriskninger og indkvartering
- kun en mindre andel af de adspurgte passagerer, der havde ret til kompensation, fik udbetalt kompensation (2-4 % i den danske undersøgelse)
- i de tilfælde hvor passagererne klagede, modtog de aldrig svar fra flyselskabet i 20 % af sagerne (den tyske undersøgelse).

Der er fire hovedårsager til, at passagerne ikke får det, de har ret til:

- **Juridiske gråzoner:** manglende definitioner og uklare bestemmelser i forordning (EF) nr. 261/2004 skaber gråzoner på området og har ført til forskelligartede og løse standarder i forbindelse med anvendelsen af lovgivningen.
- **Håndtering af klager:** passagerer finder det svært at kræve deres rettigheder, eftersom flyselskabernes procedurer for håndtering af klager er uklare, eller fordi der ikke er nogen klageinstans, som passageren kan henvende sig til.
- **Sanktioner:** de nationale myndigheder benytter sig af inkonsekvente eller ineffektive sanktioneringspolitikker, der ikke skaber nok incitament til overholde reglerne
- **Den uforholdsmæssigt store økonomiske byrde:** de økonomiske omkostninger, der følger af nogle af de forpligtelser, som forordningen fastsætter, kan blive uforholdsmæssigt store for flyselskaberne i visse situationer (f.eks. ubegrænset indkvartering af passagerer i forbindelse med usædvanlige omstændigheder).

Hvad foreslår vi?

Forslaget afklarer visse aspekter af EU-lovgivningen, der har været kilde til problemer for såvel passagerer som flyselskaber og indfører nye rettigheder, hvor det er nødvendigt. Det udstyrer passagererne med effektive procedurer for håndtering af klager og styrker håndhævelsen af reglerne, overvågningen af anvendelsen af dem samt sanktionsmulighederne med henblik på at sikre en bedre anvendelse af alle passagerrettigheder. Desuden sikrer det, at forpligtelserne er økonomisk realistiske. Derudover foreslås der foranstaltninger vedrørende prisgennemsigtighed og passagerers rettigheder i forbindelse med flyselskabers insolvens.

1: Afklaring af gråzoner

Information i forbindelse med forsinkede eller aflyste flyafgange

Den gældende forordning (EF) nr. 261/2004 pålægger flyselskaberne at udlevere information til passagererne om deres rettigheder, men indeholder ikke krav om, at passagererne skal informeres om selve hændelsen på stedet for hændelsen. Forslaget indebærer en eksplicit forpligtelse til **hurtigst muligt og løbende at orientere passagererne om situationen** vedrørende deres forsinkede eller aflyste flyvning.

³ Undersøgelsesresultaterne er stillet til rådighed af Verbraucherzentrale Brandenburg, det danske forbrugerråd, Which? og UK Civil Aviation Authority (se venligst konsekvensanalysen for yderligere oplysninger).

Flyselskabet skal hurtigst muligt og under alle omstændigheder **senest 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt** orientere passagererne om situationen.

Desuden skal de orientere passagererne om det forventede afgangstidspunkt, så snart denne oplysning foreligger.

Usædvanlige omstændigheder

Begrebet "usædvanlige omstændigheder" er yderst vigtigt, eftersom flyselskabet ikke er forpligtet til at udbetale kompensation til passagererne under sådanne omstændigheder. Dette begreb er imidlertid ikke klart defineret i den nuværende forordning (EF) nr. 261/2004.

I det nye forslag præciseres hovedreglen for, hvornår en omstændighed betragtes som usædvanlig. Kommissionens forslag definerer således "usædvanlige omstændigheder" som omstændigheder, der ikke er et led i det berørte flyselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse og ligger uden for flyselskabets faktiske kontrol. For eksempel bør naturkatastrofer eller strejke blandt flyveledere betragtes som usædvanlige, mens tekniske problemer, der opdages i forbindelse med rutinemæssig vedligeholdelse af flyet, ikke bør. Dette vil give både flyselskaberne og passagererne mere sikkerhed.

Lange forsinkelser og forsinkelser på start- og landingsbaner

I dag har passagerer ret til bistand ved forsinkelser på 2, 3 eller 4 timer afhængig af rejseafstanden. På baggrund af en dom afsagt af Domstolen kan de kræve kompensation ved forsinkelser på 3 timer eller mere (undtaget under usædvanlige omstændigheder).

Ved forsinkelser skal passagerer frem for alt klart modtage information og modtage forplejning og bistand, mens de venter. I tillæg til de nye informationskrav (se ovenfor) styrker forslaget derfor også passagerernes ret til forplejning og assistance – således at denne ret altid træder i kraft efter 2 timers forsinkelse, uanset rejseafstanden.

Førsteprioriteten for strandede passagerer er imidlertid at komme hjem eller frem til deres destination så hurtigt som muligt. Hvad angår kompensation anerkender forslaget Domstolens afgørelse, men fastsætter fristen til 5 timer for alle flyvninger inden for EU og for kortere internationale flyvninger med en rejseafstand på mindre end 3 500 km. For de resterende internationale flyvninger er fristen 9 timer for flyvninger med en rejseafstand på mindre end 6 000 km og 12 timer for flyvninger med en rejseafstand på mere end 6 000 km. Formålet er at give flyselskaberne en rimelig tidsfrist til at løse problemet og tilskynde dem til at gennemføre flyvningen i stedet for blot at aflyse den. En tidsfrist på 3 timer er i de fleste tilfælde for kort til, at flyselskabet kan nå at skaffe reservedele, eller et andet fly, især når der opstår tekniske problemer i en lufthavn, hvor operatøren ikke har base. De nuværende bestemmelser har en tendens til at tilskynde til aflysninger (fordi problemet ikke kan løses inden for den meget korte tidsfrist), hvilket er til stor ulempe for passagererne.

De gældende regler vedrørende bistand gælder også implicit ved forsinkelser på start- og landingsbaner, dvs. når passagererne venter om bord på flyet. Dette omfatter retten til forfriskninger/måltider og retten til at afvise at flyve efter 5 timers forsinkelse. Forslaget gør disse rettigheder eksplicitte og tilføjer retten til aircondition, brug af toiletter, lægeassistance og drikkevand ved forsinkelser på start- og landingsbaner. Passageren kan desuden anmode om at få lov til at forlade flyet efter 5 timers forsinkelse med henblik på at gøre krav på retten til at afvise at flyve.

Omlægning af rejsen

I dag risikerer passagerer at strande i lang tid, mens de venter på en omlægning af deres rejse til et af flyselskabets egne afgang. Det er ikke klart, hvornår flyselskabet skal acceptere en omlægning af rejsen med et andet flyselskab, og dette har ført til mange tvister mellem flyselskaberne og passagererne.

Forslaget afklarer dette stridspunkt ved at fastslå, at hvis flyselskabet ikke kan omlægge rejsen til egne afgang inden for 12 timer, skal det tilbyde muligheden for at benytte andre flyselskabers afgang eller andre transportformer, hvis dette er muligt.

Tilslutningsfly

Retten til bistand og kompensation i tilfælde hvor passageren ikke når sit tilslutningsfly, fordi det første fly var forsinket, er på nuværende tidspunkt ikke klart defineret. Det nye forslag definerer derfor disse rettigheder som ret til bistand efter 2 timers forsinkelse og ret til kompensation, hvis forsinkelsen på ankomsttidspunktet er på mere end 5 timer for alle flyvninger inden for EU og på kortere internationale flyvninger med en rejseafstand på mindre end 3 500 km. Hvad angår de resterende internationale flyvninger er fristen 9 timer for flyvninger med en rejseafstand på mindre end 6 000 km og 12 timer for flyvninger med en rejseafstand på mere end 6 000 km.

2. Nye rettigheder

Ændring af flyafgange

På nuværende tidspunkt er det ikke helt klart, om passagererne har samme rettigheder ved ændring af deres afgang som ved forsinkede og aflyste afgang. Forslaget definerer klart, at passagererne har krav på samme behandling, hvis afgang ændres mindre end 2 uger før, den oprindelige afgang skulle have fundet sted.

Navne, der er stavet forkert

Forslaget indebærer, at passageren kan anmode om at få rettet stavefejl i sit navn – uden beregning – op til 48 timer før afgang.

No show (delvis brugt billet/returrejse)

Som følge af passagerklager indebærer forslaget, at passagererne ikke kan nægtes boarding ved en hjemrejse, med den begrundelse at passageren ikke har benyttet sig af udrejsen.

Nye rettigheder vedrørende beskadiget bagage:

- **Mobilitetsudstyr**

Som følge af ansvarsbegrænsninger i Montrealkonventionen har flyselskaberne ofte mulighed for at kompensere passager, der har mistet eller fået beskadiget deres mobilitetsudstyr, med mindre end udstyrets faktiske værdi. Forslaget indebærer, at flyselskaberne skal give sådanne passagerer mulighed for – uden ekstra beregning – at angive **mobilitetsudstyrets faktiske værdi** ved check-in og dermed hæve flyselskabets ansvarsbegrænsning til denne værdi.

- **Musikinstrumenter**

Musikere ved ofte ikke under hvilke forhold skrøbelige og ofte meget dyre musikinstrumenter medtages ombord på flyet. Forslaget indebærer, at flyselskaberne skal tillade mindre musikinstrumenter i passagerkabinen, og at de tydeligt skal informere om deres vilkår og betingelser for transport af større musikinstrumenter i lastrummet.

- **Indgivelse af klager**

Forslaget indebærer, at flyselskaberne skal udlevere skemaer, der giver mulighed for at indgive klager i selve lufthavnen, som flyselskaberne skal acceptere som gyldige klager (på denne måde kan passageren nemt indgive en klage inden for de stramme tidsfrister for klager vedrørende bagage, der er fastsat i Montrealkonventionen).

- **Nationale håndhævelsesorganer**

De regler vedrørende bagage, der er fastsat i Montrealkonventionen, håndhæves i dag ikke af nogen myndighed. Forslaget indebærer, at de nationale håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004, også skal være ansvarlige for håndhævelsen af kompensationsreglerne vedrørende beskadiget bagage.

- **Gennemsigtighed**

Forslaget indebærer nye krav til gennemsigtighed i forbindelse med håndbagage og indchecket bagage, således at passagererne skal informeres om de præcise regler for bagage og ekstraomkostninger for bagage, når de køber deres billet og i lufthavnen.

3. Håndhævelse, håndtering af klager og sanktioner

Overvågning og sanktioner

De nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlige for anvendelsen og håndhævelsen af passagerrettighederne, benytter sig af forskellige sanktionsmuligheder og tolker adskillige elementer af forordningen forskelligt. Forslaget styrker koordineringen og udvekslingen af informationer mellem de nationale håndhævelsesorganer med bistand af Kommissionen. Sidstnævnte kan også anmode om iværksættelsen af undersøgelser. De nationale håndhævelsesorganer skal også indtage en mere præventiv rolle og overvåge flyselskabernes politikker, i stedet for kun at behandle klager. De skal også yde teknisk bistand til de klageorganer, der har ansvaret for at behandle passagerens individuelle klager.

Håndtering af klager og håndhævelse af individuelle rettigheder

I dag ved passagerer ofte ikke, hvordan de skal indgive deres klager til flyselskabet, eller også svarer sidstnævnte ikke.

Forslaget indebærer, at flyselskaberne skal udlevere tydelig information om klagebehandlingsproceduren (internetformular, e-mailadresse). Desuden skal de afgive svar til passageren inden for en given tidsfrist (fremsendelse af bekræftelse på modtagelse inden 1 uge og fremsendelse af formelt svar inden for 2 måneder).

Hvis der opstår tvister, vil passagerne kunne henvende sig til en udenretlig klageinstans, der vil forsøge at løse tvisten (på en billig og enkel måde).

Insolvens

I teorien gælder passagerrettighederne fuldt ud i tilfælde, hvor aflysningen skyldes flyselskabets insolvens, men i praksis er sidstnævnte ikke i stand til at opfylde disse, navnlig hvad angår omlægning af rejsen.

De nationale myndigheder opfordres til at koordinere deres indsats til sikring af passende overvågning af flyselskabernes økonomiske situation og om nødvendigt vedtage en koordineret tilgang til suspendering af flyselskabernes aktiviteter med henblik på at minimere passagerernes tab. EU's luftfartssammenslutninger opfordres til at formalisere de eksisterende frivillige aftaler om tariffer i forbindelse med returnering af passagerer og den effektive gennemførelse heraf. Der opfordres også til at oprette et bredere og mere systematisk tilgængeligt udvalg af relevante forsikringsprodukter i EU og bredere og mere systematisk information om refusionsordninger i forbindelse med brug af kreditkort eller lignende produkter, der gør det muligt for passagererne at beskytte dem selv bedre mod risikoen for insolvens i henhold til national lov.

Kommissionen vil nøje overvåge anvendelsen af disse foranstaltninger. To efter vedtagelsen af denne forordning vil Kommissionen således evaluere deres virkning og effektivitet.

Prisgennemsigtighed

Prisgennemsigtighed er ikke direkte reguleret i forslaget, men det er et væsentlig element i den beskyttelse som EU-lovgivningen giver forbrugerne⁴. En af hjørnestenene i det liberaliserede europæiske luftfartsmarked er selskabernes frihed til frit at fastsætte deres priser, hvilket øger konkurrencen og bidrager til et væld af valgmuligheder inden for flytransport og til overkommelige priser. Denne frihed er imidlertid ikke absolut, idet der gælder visse regler for prisgennemsigtighed.

På dette område anvendes reglerne endnu ikke fuldt ud. På medlemsstatsniveau træffes der allerede dagligt på medlemsstatsniveau foranstaltninger, der skal sikre, at de regler om prisgennemsigtighed, der skal beskytte passagerne, anvendes korrekt i henhold til EU-lovgivningen. Men der er brug for større koordination på håndhævelsesområdet. Kommissionen overvejer i øjeblikket at iværksætte koordineringsforanstaltninger med henblik på bedre at kunne udfordre de operatører, der er bagud, og sikre, at de opfylder kravene til prisgennemsigtighed til gavn for passagererne.

4. Den uforholdsmæssigt store økonomiske byrde

Begrænsninger på bistand

I henhold til de nuværende regler skal flyselskaberne sørge for forfriskninger, måltider og indkvartering i en ikke nærmere defineret periode, hvilket potentielt kan være en trussel mod deres økonomiske situation (f.eks. i forbindelse med askeskyer over Europa). Der er ingen begrænsninger på bistanden, heller ikke selvom om der er tale om en større afbrydelse af driften, som ligger uden for selskabets kontrol. Forslaget indebærer, at forpligtelsen vedrørende indkvartering begrænses til 3 nætter i tilfælde af usædvanlige omstændigheder. Denne begrænsning vedrører dog ikke bevægelseshæmmede passagerer, deres ledsagere, uledsagede børn, gravide kvinder og personer med behov for specifik medicinsk behandling.

Beredskabsplanlægning

Konsekvenserne af ovenstående begrænsning på indkvartering under usædvanlige omstændigheder afbødes af den tidligere nævnte forpligtelse til hurtigere at sørge for omlægning af rejsen og lufthavnenes, flyselskabernes og andre lufthavnsoperatørers forpligtelse til at udarbejde beredskabsplaner til forplejning af strandede passagerer i forbindelse med større afbrydelser af driften.

Regionale flyvninger

I forbindelse med regionale flyvninger i mindre målestok - dvs. flyvninger med små fly over korte distancer - kan udgifterne til dækning af forpligtelserne i henhold til forordningen ryge ud af proportioner med flyselskabets indtægter. Forslaget ophæver derfor forpligtelsen om indkvartering af passagerer i forbindelse med flyvninger med en rejseafstand på mindre end 250 km og med fly, der har færre end 80 sæder. Heller ikke denne begrænsning vedrører bevægelseshæmmede passagerer, deres ledsagere, uledsagede børn, gravide kvinder og personer med behov for specifik medicinsk behandling.

⁴ Prisgennemsigtighed er omfattet af forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafik tjenester i Fællesskabet (omarbejdning)

Fordeling af den økonomiske byrde

I dag kan visse nationale bestemmelser være til hinder for, at flyselskaber kan søge godtgørelse hos tredjeparter, der er ansvarlige for afbrydelse af driften. Forslaget indebærer at national ret ikke kan begrænse flyselskabernes ret til at søge kompensation fra ansvarlige tredjeparter. Dette gælder dog ikke passagererne, der som før kun kan gøre krav gældende overfor flyselskabet.

[IP/13/219](#)

Flypassagerers rettigheder - resumé

De 10 grundlæggende passagerrettigheder (se vedhæftede MEMO for yderligere oplysninger)

De 10 grundlæggende rettigheder (nuværende situation)	Det nye forslag
<p>1. RET TIL IKKE-DISKRIMINATION I ADGANGEN TIL TRANSPORT</p> <p>Alle passagerer har lige adgang til transport og er i særdeleshed beskyttet mod diskrimination på baggrund af nationalitet, bopæl og handicap.</p>	<p>Ingen ændring nødvendig</p>
<p>2. RET TIL MOBILITET: TILGÆNGELIGHED OG BISTAND UDEN EKSTRAOMKOSTNINGER FOR PERSONER MED HANDICAP OG BEVÆGELSESHÆMMEDE PASSAGERER</p> <p>Bevægelsehæmmede passagerer har ret til bistand uden ekstra omkostninger i forbindelse med alle transportformer, så de kan få de samme muligheder for at rejse som andre borgere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ingen begrænsninger vedrørende forplejning af bevægelsehæmmede passagerer • fuld kompensation for beskadiget eller mistet mobilitetsudstyr (når det er checket ind)
<p>3. RET TIL INFORMATION FØR KØB SAMT I LØBET AF REJSEN, SÆRLIGT I TILFÆLDE AF AFBRYDELSER</p> <p>Passagererne har ret til korrekte og rettidige oplysninger vedrørende billetprisen, deres rettigheder samt omstændighederne ved deres rejse på rettidig og relevant vis før rejsen samt under og efter rejsen i tilfælde af afbrydelser.</p>	<p>Bedre information til passagererne om, at der er indtruffet en afbrydelse og karakteren af denne samt om deres rettigheder. Flyselskabet skal hurtigst muligt og under alle omstændigheder <u>senest 30 minutter efter</u> det planlagte afgangstidspunkt orientere passagererne om situationen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart denne oplysning foreligger.</p> <p>Flyselskaberne skal også udlevere klar information om såvel håndbagage som indchecket bagage både ved køb af rejsen og i lufthavnen.</p>
<p>4. RET TIL AT AFVISE AT REJSE (GODTGØRELSE), NÅR REJSEN AFBRYDES</p> <p>I tilfælde af lange forsinkelser, aflysning af rejsen eller boardingafvisning har passagererne ret til at få godtgjort den fulde billetpris.</p>	<p>Retten til at afvise at rejse ved lange forsinkelser på start- og landingsbaner afklares: efter maksimalt 5 timer har passageren ret til at afvise at rejse og få godtgjort den fulde billetpris. Ved forsinkelser på start- og landingsbaner omfatter dette også retten til at forlade flyet.</p>
<p>5. RET TIL OPFYLDELSE AF BEFORDRINGSAFTALEN I TILFÆLDE AF AFBRYDELSE (OMLÆGNING AF RUTEN OG OMBOOKING)</p>	<p>Håndhævelse af passagerernes ret til at vælge mellem at få godtgjort billetprisen, straks at få omlagt rejsen eller rejse på en alternativ afgang på en senere dato.</p>

<p>I tilfælde af lange forsinkelser, aflysning eller boardingafvisning har passagererne ret til en alternativ transportmulighed så hurtigt som muligt eller til at ombooke rejsen, så det passer dem bedst muligt. Transportelskabet skal tilbyde denne valgmulighed på en klar og ukontroversiel måde, så snart afbrydelsen opstår.</p>	<p>Særligt for omlægning af rejsen: hvis flyselskabet ikke kan omlægge rejsen til en af sine egne afgang indend for 12 timer, skal det tilbyde omlægning af rejsen med andre flyselskaber eller alternativ transport, hvor dette er muligt.</p>
<p>6. RET TIL BISTAND VED LANGE FORSINKELSER VED AFGANG ELLER VED SKIFT</p> <p>Strandede passagerer har ret til et minimum af forplejning omgående i terminalen eller på stationen og/eller om bord, mens de venter på at begynde eller fortsætte deres forsinkede rejse eller på ruteomlægning.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afklaring af passagerers rettigheder, hvis de ikke når deres tilslutningsfly (forplejning/bistand) • Retten til forplejning prioriteres. Den afhænger ikke længere af rejseafstanden, men træder altid i kraft efter 2 timer. • Retten til forplejning i forbindelse med forsinkelser på start- og landingsbaner afklares (når forsinkelsen overstiger 1 time, skal flyselskabet uden beregning sørge for adgang til toiletter og drikkevand, passende opvarmning eller afkøling i kabinen samt sikre, at der er adgang til lægebehandling, hvis det bliver nødvendigt). • Lufthavne, flyselskaber og andre lufthavnsoperatører skal udarbejde beredskabsplaner til forplejning af strandede passagerer i forbindelse med større afbrydelser af driften (herunder insolvens).
<p>7. KOMPENSATIONSRET</p> <p>Under visse omstændigheder i tilfælde af lange forsinkelser eller aflysning og altid i tilfælde af boardingafvisning har passagererne ret til standardiseret økonomisk kompensation for den ulempe, de har været udsat for. Denne kompensation varierer alt efter transportformen og afhænger af den tid, der er tabt på grund af afbrydelsen, rejsens længde og/eller billetprisen.</p>	<p>Retten til kompensation i tilfælde af lange forsinkelser bekræftes og integreres i forordningen: grænsen for forsinkelser udvides fra 3 til 5 timer for alle flyvninger inden for EU og på kortere internationale flyvninger (for at tilskynde flyselskaberne til at gennemføre flyvningen i stedet for at aflyse). Grænsen er på 9 eller 12 timer for alle andre internationale flyvninger.</p> <p>Ny ret til kompensation for ændrede afgang (når passagererne informeres herom mindre end 2 uger før).</p> <p>Afklaring af retten til kompensation, når passageren ikke når sit tilslutningsfly: afhængig af omstændighederne, kan passageren kræve kompensation fra det flyselskab, der opererede den forsinkede afgang.</p> <p>Rettighederne i forbindelse med boardingafvisning styrkes sammen med</p>

	retten til at få rettet stavefejl og et delvis forbud mod at benytte sig af reglen om "no show" (ingen boardingafvisning på hjemrejsen, blot fordi udrejsen ikke blev benyttet).
--	--

<p>8. TRANSPORTSELSKABERS ERSTATNINGSANSVAR OVER FOR PASSAGERERNE OG DERES BAGAGE</p> <p>I henhold til internationale konventioner samt EU-lovgivningen er transportselskaberne ansvarlige for passagererne og deres bagage. I tilfælde af dødsfald, tilskadekomst eller bagageproblemer og i nogle tilfælde ved forsinkelse kan passagererne have ret til kompensation, der skal fastsættes afhængigt af den skade, de har lidt. Denne kompensation kan begrænses på baggrund af gældende lovgivning.</p>	<p>Styrket håndhævelse af bagagereglerne og særlige regler for mobilitetsudstyr og musikinstrumenter: de nationale myndigheder bliver ansvarlige for håndhævelsen af kompensationsreglerne om beskadiget bagage, og de nye regler om transport af musikinstrumenter sikrer, at passagerne kun kan nægtes at medbringe disse af sikkerhedsmæssige årsager og under henvisning til særlige tekniske forhold omkring flyet.</p>
<p>9. RET TIL HURTIG OG TILGÆNGELIG KLAGEBEHANDLING</p> <p>Passagererne har ret til at indgive en klage til transportselskabet, hvis de er utilfredse. I tilfælde af at passagererne ikke modtager et svar inden for en vis tidsfrist, har de ret til at klage til det kompetente håndhævelsesorgan, der skal behandle klagen inden for en rimelig tidsramme. Udenretlige og retlige procedurer er ligeledes tilgængelige i medfør af EU-lovgivningen og national lovgivning (f.eks. alternative tvistbilæggelsesordninger samt europæiske eller nationale småkravsprocedurer i retten).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flyselskaberne skal udstyre passagererne med tilstrækkelige midler til at indgive en klage. Passagererne skal indgive en eventuel klage inden for 3 måneder efter afgangstidspunktet, men flyselskabet skal også afgive svar på klagen inden for en given tidsfrist (fremsendelse af bekræftelse på modtagelse inden 1 uge og fremsendelse af formelt svar inden for 2 måneder). • Passagererne får mulighed for at henvende sig til en udenretlig klageinstans, som skal behandle klagerne inden for en rimelig tidsfrist, og som vil operere med bistand fra de nationale håndhævelsesmyndigheder.
<p>10. RET TIL FULD ANVENDELSE OG EFFEKTIV HÅNDHÆVELSE AF EU-PASSAGERRETTIGHEDERNE</p> <p>Passagererne har ret til at kunne stole på, at de nationale håndhævelsesorganer effektivt håndhæver EU's regler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Forslaget styrker koordineringen og udvekslingen af informationer mellem de nationale håndhævelsesorganer med bistand af Kommissionen. Sidstnævnte kan også anmode om, at de nationale myndigheder iværksætter (fælles) undersøgelser.