



Pressemeddelelse

Luxembourg, den 8. november 2018

EU's passagerrettigheder er omfattende, men passagererne skal stadig kæmpe for dem, siger revisorerne

Den Europæiske Revisionsret konkluderer i en ny beretning, at EU's ordning for passagerrettigheder er veludviklet, men passagererne skal kæmpe hårdt for at få, hvad de har ret til. Ifølge revisorerne er passagererne ofte ikke bevidste om deres rettigheder, og de mangler praktiske oplysninger om, hvordan de kan få, hvad de har ret til. Revisorerne fremsætter en række anbefalinger til forbedringer, bl.a. automatisk kompensation for forsinkelse i visse situationer, så passagererne ikke selv skal kræve kompensation. De giver også ti tip til at hjælpe med at forbedre alles rejseoplevelse.

Europa-Kommissionen har fastlagt et sæt centrale EU-passagerrettigheder, der er fælles for de fire offentlige transportformer - bus, tog, skib og fly. Rettighederne er garanteret for hver transportform, selv om dækningen og de specifikke regler er forskellige fra forordning til forordning.

For at undersøge, om passagerrettighederne er effektivt beskyttede, besøgte revisorerne Den Tjekkiske Republik, Tyskland, Irland, Grækenland, Spanien, Frankrig, Italien, Nederlandene, Polen og Finland og foretog to passagerundersøgelser. De konstaterede, at forordningernes omfang gør EU-rammen unik på verdensplan. Mange passagerer er dog ikke tilstrækkeligt bevidste om deres rettigheder og får ofte ikke, hvad de har ret til, på grund af problemer med håndhævelse. De centrale rettigheder skal endvidere beskytte alle passagerer, men beskyttelsens omfang afhænger af den anvendte transportform.

"EU's indsats inden for passagerrettigheder er uomtvistelig," siger George Pufan, det medlem af Den Europæiske Revisionsret, der er ansvarligt for beretningen. "Men for bedst muligt at tjene passagerernes interesser, skal ordningen være mere sammenhængende, mere brugervenlig og mere effektiv."

En lang række bestemmelser i forordningerne kan fortolkes forskelligt, og det kompensationsbeløb, der betales, bevarer ikke sin indkøbsværdi, da der ikke er fastsat nogen bestemmelser om inflationstilpasning. Begrænsninger i de nationale håndhævelsesorganers jurisdiktion og forskellige undtagelser begrænser dækningen af passagerrettighederne betydeligt, siger revisorerne.

Formålet med denne pressemeddelelse er at gengive hovedbudskaberne i Den Europæiske Revisionsrets særberetning. Beretningen i sin helhed kan findes på www.eca.europa.eu

ECA Press

Mark Rogerson – Talsmand

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Pressesekretær

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

Bevidsthedsniveauet blandt passagerer er fortsat relativt lavt, og oplysningskampagner kunne have ført til mere praktisk vejledning om, hvad man skal gøre i tilfælde af rejseafbrydelser. Den nuværende kompensationsordning pålægger både transportselskaberne og passagererne en betydelig byrde, og procedurerne er ikke gennemsigtige. Passagerer på den samme rejse kan blive behandlet forskelligt, og tilgangen til at gøre rettigheder gældende varierer efter både transportform og medlemsstat.

Karol, en passager, som deltog i revisorernes spørgeundersøgelse, fortalte om sin oplevelse: *"Alle fly fra Gdańsk var forsinkede på grund af dårligt vejr. Da flytrafikken blev genoptaget, blev det fly, som var tildelt min rute, benyttet til at betjene en anden flyvning. Jeg indgav en klage, ligesom andre passagerer fra mit fly. Nogle af os fik ikke nogen kompensation, mens andre gjorde, selv om betingelserne for forsinkelsen var de samme."*

Greta deltog også i spørgeundersøgelsen: *"Jeg nåede ikke en togforbindelse i Prag på en rejse fra Düsseldorf til Krakow. Den gennemgående billet var solgt af det tyske transportselskab, men en del af rejsen blev udført af et tjekkisk transportselskab. På grund af forsinkelsen kunne rejsen først fortsætte den næste dag. Begge jernbaneselskaber nægtede mig et hotelophold, og jeg var nødt til at booke et hotel i Prag for egen regning. Ingen af de to selskaber følte, at de var ansvarlige for at tilbagebetale denne omkostning og betale kompensation for forsinkelsen."*

Europa-Kommissionens overvågning har ført til en præcisering af reglerne, siger revisorerne. Da Kommissionen ikke har mandat til at sikre håndhævelse, er der imidlertid forskelle i passagerrettighedernes anvendelse.

Revisorerne fremsætter en række anbefalinger til forbedringer:

- bedre sammenhæng, klarhed og effektivitet i EU-passagerrettighederne; heri bør indgå at forpligte transportselskaberne til inden for 48 timer at forklare årsagerne til rejseafbrydelsen og til automatisk at betale kompensation
- øget bevidsthed blandt passagererne
- yderligere beføjelser til de nationale håndhævelsesorganer og et styrket mandat til Kommissionen.

Bemærkninger til redaktører

Revisorerne henvendte sig til transportselskaber, offentlige myndigheder og almindelige passagerer. På grundlag af feedbacken giver de ti tip, som kan forbedre alles rejseoplevelse i tilfælde af rejseafbrydelser:

1. Gør din rejse så personlig som muligt - Når du køber billet, skal du identificere dig selv over for transportselskabet, f.eks. ved at opgive dine kontaktoplysninger. Du kan kun blive informeret om afbrydelser, hvis transportselskabet har dine kontaktoplysninger. Hvis du desuden vil kræve kompensation, er en personlig billet den bedste måde til at vise, at du rent faktisk var om bord og blev berørt af afbrydelsen.

2. Tag et billede af din bagage - Når din rejse indebærer check-in af bagage, er det en god idé at have et billede af din kuffert og dens indhold. Dette vil spare tid, når du indgiver et krav, og fungere som dokumentation for værdien af mistede genstande.
3. Kom ikke for sent til check-in - Det er vigtigt at huske, at passagerrettighederne kun finder anvendelse, hvis du tjekker ind til tiden. Hvis du ikke når din afgang, fordi check-in-skranken allerede var lukket, da du ankom, er du ikke berettiget til bistand.
4. Anmod om information på afgangsstedet - Du har ret til at blive holdt ajour, hvis din afgang er forsinket, eller hvis noget andet går galt med din rejse. Hvis transportselskabets repræsentant ikke er til stede eller ikke giver relevant information, noter det ned, og medtag denne observation i din klage til transportselskabet.
5. Anmod altid om bistand - Hvis du oplever en lang forsinkelse eller aflysning ved en af transportformerne, har du ret til bistand. Det betyder adgang til vand og en snack eller et måltid. Hvis transportselskabets repræsentanter ikke stiller sådanne drikke- eller madvarer til rådighed på eget initiativ, anmod om dem. Hvis din anmodning afslås, noter det ned, og medtag denne observation i din klage til transportselskabet.
6. Gem alle kvitteringer - Hvis der ikke ydes bistand på afgangsstedet (lufthavn, bus- eller togstation, havn), eller du rejser fra et fjerntliggende sted (et busstoppested), kan du bede transportselskabet om at kompensere dine ekstraomkostninger. Transportselskaber anmoder normalt om dokumentation for betaling af drikkevarer og snacks og kan afvise kompensation, hvis antallet ikke stemmer overens med forsinkelsens varighed, eller hvis omkostningerne er urimeligt høje. Lignende principper gælder, hvis du selv skal finde indkvartering, mens du venter på en anden afgang den efterfølgende dag.
7. Anmod om dokumentation for forsinkelse eller aflysning - Ved alle fire transportformer er passagererne berettiget til kompensation for lange forsinkelser og aflysninger. Selv om kompensationen og minimumsventetiderne er forskellige fra transportform til transportform, er forpligtelsen til at dokumentere, at du blev berørt, ens for alle. Hvis dit navn ikke fremgik af billetten, skal du på stationen eller om bord sørge for at få dokumentation for, at du var berørt af den konkrete forsinkelse eller aflysning.
8. Lav ikke egne arrangementer uden først at høre transportselskabets forslag - Når din rejse afbrydes, vil du normalt gerne hurtigt videre med et andet transportselskab eller med et andet transportmiddel. Vi anbefaler, at du ikke handler overilet: Hvis du køber en ny billet uden at tage imod de alternative muligheder, som transportselskabet foreslår, svarer det til en ensidig annullering af din transportkontrakt. Dette afslutter enhver forpligtelse for det oprindelige transportselskab til at tilbyde dig bistand eller kompensation.
9. Anmod om kompensation - Hvis du kan dokumentere, at du er blevet påvirket af en forsinket eller aflyst afgang, og at varigheden af forsinkelsen oversteg tærskelværdien i forordningen, indgiv en anmodning om kompensation til transportselskabet. Henvis altid til den konkrete afgang og den gældende forordning. Hvis du ikke modtager et svar fra transportselskabet, eller du ikke er tilfreds med svaret, skal du henvise sagen til det nationale håndhævelsesorgan i afganglandet. De andre organisationer, der kan hjælpe dig, er alternative tvistbilæggeselskaber og klageagenturer. Husk, at du kan blive afkrævet betaling for disse tjenester.

10. Anmod om kompensation for ekstraudgifter - I nogle tilfælde er dit tab på grund af forsinkelse eller aflysning meget større end det beløb, du er berettiget til i henhold til EU-passagerrettighedernes kompensationsregler. I sådanne tilfælde kan du indgive en klage til transportselskaberne i henhold til internationale konventioner. Du bør være forberedt på at skulle dokumentere det nøjagtige beløb for dine tab samt ekstraudgifterne som følge af rejseafbrydelsen.

Revisionsretten præsenterer sine særberetninger for Europa-Parlamentet og EU-Rådet samt for andre interessenter såsom de nationale parlamenter, aktører i erhvervslivet og repræsentanter for civilsamfundet. Langt hovedparten af de anbefalinger, vi fremsætter i vores særberetninger, bliver gennemført i praksis. Den høje gennemførelsesgrad viser, at vores arbejde kommer EU's borgere til gode.

Særberetning nr. 30/2018: "EU's passagerrettigheder er omfattende, men passagererne skal stadig kæmpe for dem" foreligger på Revisionsrettens websted (eca.europa.eu) på 23 EU-sprog.