



Pressmeddelande

Luxemburg den 29 juni 2021

Olyckliga konsekvenser: Flygpassagerares rättigheter åsidosatta under pandemin

Flygpassagerares rättigheter i EU har inte skyddats under covid-19-pandemin, enligt en rapport från Europeiska revisionsrätten. Flygbolagen är skyldiga enligt lag att återbetala passagerarnas pengar om de ställer in flygningar. Men många flygbolag tvingade i stället sina kunder att ta emot värdebevis, vilket strider mot lagen. EU-revisorerna påpekar också att flygbolag och paketresearrangörer fick flera miljarder euro i statligt stöd utan några villkor om att koppla stödet till passagerares ersättningar.

Luftfarten i EU har drabbats hårt av covid-19-pandemin. De reserestriktioner som medlemsstaterna införde – ofta utan samordning – ledde till att 7 000 flyglinjer i det europeiska flygplatsnätverket stängdes ner, och tiotals miljoner passagerare i EU drabbades av inställda flygningar mellan mars 2020 och mars 2021. I sådana här situationer har passagerarna enligt EU-lagstiftningen rätt till ersättning om deras flyg ställs in eller ombokas. Samtidigt innebar det oväntade avbrottet för flygtransporten att flygbolag och paketresearrangörer plötsligt drabbades av allvarliga likviditetsproblem. Många medlemsstater var snabba med att dela ut historiskt höga nivåer av statligt stöd för att flygbolagen och researrangörerna skulle kunna fortsätta sin verksamhet och för att rädda dem från en eventuell konkurs.

”En av de många konsekvenserna av pandemin är att den har påverkat flygpassagerares rättigheter i EU på ett negativt sätt”, säger Annemie Turtelboom, den ledamot av revisionsrätten som ansvarar för rapporten. ”Trots att man har gjort allt för att stödja flygbolag och paketresearrangörer har alldeles för lite gjorts för att skydda rättigheterna för miljoner människor i EU.”

Revisorerna konstaterade att många passagerare under krisens första månader gick miste om pengar som de hade rätt till. Det här skedde även med medlemsstaternas godkännande: 15 av medlemsstaterna, däribland Frankrike, Nederländerna och Belgien, antog exceptionella åtgärder för att befria flygbolagen och paketresearrangörerna från deras vanliga skyldighet att ersätta passagerare. Tvärt emot EU-lagstiftningen tvingades många passagerare ta emot värdebevis, men dessa var inte alltid skyddade om flygbolag skulle gå i konkurs och de innebar att möjligheten att få ersättning sköts upp. Från och med mitten av 2020 började flygbolagen betala ut ersättning till passagerarna. I de flesta fall tog det dock längre tid än de sju (för passagerare med endast flygresa) eller 14 dagar (för flygresenärer med paketresa) som anges i lagstiftningen. Situationen var ännu värre för de passagerare som inte hade köpt sina biljetter direkt av flygbolagen. De blev ofta hänvisade fram och tillbaka mellan förmedlare (t.ex. resebyråer) och flygbolag, och i bästa

Avsikten med detta pressmeddelande är att presentera huvudbudskapen i Europeiska revisionsrättens särskilda rapport. Hela rapporten finns på eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

fall blev de delvis ersatta eller fick ersättning efter mycket lång tid. I värsta fall fick de ingen ersättning alls.

Under tiden godkände Europeiska kommissionen offentliga åtgärder för att stödja de flygbolag och paketresearrangörer i hela EU som drabbats hårt av covid-19-krisen. Och allt gick på rekordtid: kommissionen godkände 54 beslut om statligt stöd inom i genomsnitt 13 dagar från anmälan, varav 23 inom en vecka. Sammanlagt betalade medlemsstaterna ut nästan 35 miljarder euro i offentliga medel mellan mars 2020 och april 2021. Air France och KLM fick tillsammans över 11 miljarder euro, Lufthansa över 6 miljarder euro och TUI, TAP och SAS över 1 miljard euro var – och listan är längre än så. Men medlemsstaterna kopplade inte uttryckligen flygbolagens stöd till passagerares ersättningar, fastän kommissionen med sina begränsade befogenheter på området för flygpasagerares rättigheter var tydliga med att de kunde göra detta. I slutändan lade medlemsstaterna ersättningen till flygpasagerare helt i händerna på flygbolagen, som följde sina egna prioriteringar när det gällde användningen av det statliga stödet. Detta fick till följd att flygpasagerare behandlades mycket olika i EU, konstaterar revisorerna.

Utifrån sina slutsatser lämnar EU-revisorerna särskilda rekommendationer till Europeiska kommissionen om att skydda flygpasagerares rättigheter bättre.

Bakgrundsinformation

Skyddet av passagerares rättigheter är en EU-politisk fråga som direkt påverkar medborgarna och därmed är mycket synlig i alla medlemsstater. Passagerares rättigheter fastställs på EU-nivå, tillämpas av transportföretagen och verkställs av nationella organ. I förordning (EG) nr 261/2004 fastställs EU:s regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar. Ett EU-direktiv finns som ger liknande skydd till dem som bokar paketresor, det vill säga en flygresor som bokas i kombination med till exempel en hotellvistelse.

Revisionsrätten offentliggjorde redan 2018 en [rapport om passagerares rättigheter](#) som omfattar alla transportsätt. I denna betonades att det fanns brister i EU:s system för passagerares rättigheter, även innan covid-19-pandemin slog till.

Särskild rapport 15/2021 *Flygpasagerares rättigheter under covid-19-pandemin: centrala rättigheter har inte skyddats trots kommissionens insatser* finns på revisionsrättens webbplats (eca.europa.eu) på 23 EU-språk.

Revisionsrätten presenterar sina särskilda rapporter för Europaparlamentet och rådet samt för andra intressenter, såsom nationella parlament, berörda parter inom näringslivet och företrädare för det civila samhället. De allra flesta av rekommendationerna i rapporterna genomförs.

Presskontakt

Revisionsrättens presstjänst: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu – M: +352 691551502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu – M: +352 691553547