



Pressemeddelelse Luxembourg, den 29. juni 2021

Ublide landinger: EU's flypassagerrettigheder knægtet under pandemien

Ifølge en beretning fra Den Europæiske Revisionsret er flypassagerers rettigheder ikke blevet beskyttet i EU under covid-19-pandemien. Hvis luftfartsselskaber aflyser flyvninger, er de retligt forpligtet til at give passagererne deres penge tilbage. Mange luftfartsselskaber tvang imidlertid deres kunder til at acceptere vouchere i stedet, og det er ulovlig praksis. EU-revisorerne påpeger også, at luftfartsselskaber og pakkerejsearrangører modtog milliarder af euro i statsstøtte, som blev givet uden at være betinget af, at passagererne skulle modtage refusion.

EU's lufttransport har været hårdt ramt af covid-19-pandemien. Rejserestriktioner - som ofte blev pålagt på en ukoordineret måde af medlemsstaterne - resulterede i, at 7 000 flyruter i det europæiske lufthavnsnet blev lukket, og aflyste flyafgange berørte mange millioner passagerer i EU mellem marts 2020 og marts 2021. I sådanne situationer giver EU-retten flypassagerer ret til at modtage refusion for deres aflyste flybilletter eller til omlægning af deres aflyste rejser. Den uventede indstilling af flyvninger skabte også pludselige og alvorlige likviditetsproblemer for luftfartsselskaber og pakkerejsearrangører. Mange medlemsstater reagerede hurtigt ved at yde statsstøtte i et hidtil uset omfang, hvilket gjorde det muligt for luftfartsselskaberne at fortsætte driften og undgå potentiel konkurs.

"Pandemien har blandt mange konsekvenser haft en skadelig effekt på EU's passagerrettigheder," siger Annemie Turtelboom, det medlem af Den Europæiske Revisionsret, der er ansvarligt for beretningen. *"Der er gjort en stor indsats for at støtte luftfartsselskaber og pakkerejsearrangører, men alt for lidt for at sikre rettighederne for millioner af mennesker i EU."*

Revisorerne konstaterede, at mange passagerer mistede penge, som de havde ret til, i de første måneder af krisen. Det skete endda med medlemsstaternes samtykke: 15 af dem, bl.a. Frankrig, Nederlandene og Belgien, vedtog ekstraordinære foranstaltninger med henblik på at fritage luftfartsselskaber og pakkerejsearrangører fra deres sædvanlige forpligtelse til at refundere passagerer. I modsætning til, hvad EU-retten foreskriver, blev mange passagerer tvunget til at modtage vouchere, men disse var ikke altid beskyttet mod luftfartsselskabers insolvens, og de forsinkede udsigten til refusion. I midten af juni 2020 begyndte luftfartsselskaberne at refundere passagererne. Men i de fleste tilfælde tog det meget længere tid end de syv dage (for "flight-only"-passagerer) eller 14 dage (for rejsende med en pakkerejse med fly og indkvartering), der

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

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

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

kræves i henhold til lovgivningen. Situationen var endnu sværere for de passagerer, som ikke havde købt deres billetter direkte fra luftfartsselskaberne. De blev ofte kastet frem og tilbage mellem formidlere (f.eks. rejsebureauer) og luftfartsselskaber og modtog i bedste fald en delvis eller meget forsinket refusion. I værste fald modtog de slet ikke nogen refusion.

I mellemtiden godkendte Europa-Kommissionen offentlige foranstaltninger til støtte for luftfartsselskaber og pakkerejsearrangører, som var blevet alvorligt påvirket af covid-19-krisen i hele Europa. Det gjorde den på rekordtid: Der blev vedtaget 54 statsstøtteafgørelser inden for 13 dage efter indgivelsen, 23 af disse inden for en uge. Samlet set lagde medlemsstaterne næsten 35 millioner euro i offentlige midler på bordet mellem marts 2020 og april 2021. Air France og KLM modtog tilsammen over 11 milliarder euro, Lufthansa over 6 milliarder euro og TUI, TAP og SAS over 1 milliard euro hver - for blot at nævne nogle eksempler. Medlemsstaterne gjorde imidlertid ikke udtrykkeligt ydelsen af statsstøtte betinget af refusion til passagerer, selv om Kommissionen - som kun har begrænsede muligheder beføjelser vedrørende passagerrettigheder - gjorde det klart, at dette var en mulighed. I sidste ende overlod medlemsstaterne spørgsmålet om at refundere flypassagerer helt til luftfartsselskaberne, som fulgte deres egne prioriteter med henblik på anvendelsen af statsstøtten. Revisorerne bemærker, at dette medførte, at flypassagerer blev behandlet meget forskelligt i EU.

På grundlag af deres konklusioner fremsætter revisorerne specifikke anbefalinger til Europa-Kommissionen om bedre beskyttelse af flypassagerers rettigheder.

Baggrundoplysninger

Beskyttelse af passagerrettigheder er en EU-politik, der har direkte indvirkning på borgerne og derfor er meget synlig i alle medlemsstaterne. Passagerrettigheder fastlægges på EU-plan, anvendes af transportudbydere og håndhæves af nationale organer. Forordning nr. 261/2004 fastsætter EU's regler om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser. Et EU-direktiv beskytter på tilsvarende vis personer, som reserverer pakkerejser - f.eks. når en flyvning reserveres sammen med et hotel.

Allerede i 2018 offentliggjorde Revisionsretten en [særberetning om passagerrettigheder](#), der dækkede alle transportformer. Den fremhævede, at EU's system af passagerrettigheder havde mangler, selv inden covid-19-pandemien ramte.

Særberetning nr. 15/2021 "Flypassagerers rettigheder under covid-19-pandemien: Centrale rettigheder blev ikke beskyttet på trods af Kommissionens indsats" foreligger på Revisionsrettens websted (eca.europa.eu) på 23 EU-sprog.

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, den fremsætter i sine særberetninger, bliver gennemført i praksis.

Pressekontakt

Revisionsrettens pressekontor: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu - M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu - M: (+352) 691 553 547