



C/2024/5687

25.9.2024

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Retningslinjer for fortolkningen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker

(C/2024/5687)

INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
1. INDLEDNING	3
2. ANVENDELSESOMRÅDE FOR FORORDNING (EF) nr. 261/2004	5
2.1. Territorialt anvendelsesområde	5
2.1.1. Geografisk anvendelsesområde	5
2.1.2. Begrebet »flyafgang« i den forstand, hvori det er anvendt i artikel 3, stk. 1, litra a)	6
2.1.3. Flyvninger omfattet af forordning (EF) nr. 261/2004	6
2.1.4. Flyvninger uden for anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004	7
2.1.5. Anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004 i forhold til kompensation eller bistand modtaget i et tredjeland og virkningerne for modtagernes rettigheder i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004	7
2.2. Materielt anvendelsesområde	8
2.2.1. Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 for passagerer, der rejser med helikopter	8
2.2.2. Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden	8
2.2.3. Krav om, at passagerer skal være til stede ved indcheckningen	8
2.2.4. Anvendelse for transporterende luftfartsselskaber	9
2.2.5. Begivenheder, som forordning (EF) nr. 261/2004 finder anvendelse på	9
2.2.6. Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 på multimodale rejser	9
2.2.7. Anvendelsesområde for forordning (EF) nr. 261/2004 i forbindelse med direktiv (EU) 2015/2302 (direktivet om pakkerejser)	9
3. BEGIVENHEDER, DER GIVER ANLEDNING TIL RETTIGHEDER I MEDFØR AF FORORDNING (EF) Nr. 261/2004	10
3.1. Boardingafvisning	10
3.1.1. Begrebet »boardingafvisning«	10
3.1.2. Rettigheder i forbindelse med boardingafvisning	11
3.2. Aflysning	12
3.2.1. Definition af aflysning	12
3.2.2. Ændring af afgangstidspunkt	12
3.2.3. Fly, der vender tilbage til afgangsstedet	12
3.2.4. Omdirigeret fly	13
3.2.5. Bevisbyrde i tilfælde af aflysning	13
3.2.6. Rettigheder i forbindelse med aflysning	13
3.3. Forsinkelser	13
3.3.1. Forsinkelse ved afgang	13
3.3.2. »Lang forsinkelse« ved ankomst	13

3.3.3.	Måling af forsinkelsen ved ankomst og begrebet ankomsttidspunkt	13
3.4.	Opgradering og nedgradering	14
3.4.1.	Definition af opgradering og nedgradering	14
3.4.2.	Rettigheder i forbindelse med opgradering og nedgradering	14
4.	PASSAGERERS RETTIGHEDER	15
4.1.	Ret til information	15
4.1.1.	Generel ret til information	15
4.1.2.	Oplysninger, der skal gives i tilfælde af forsinkelse, boardingafvisning eller aflysning	15
4.2.	Ret til refusion, omlægning af rejsen eller ændring af reservationen til et senere tidspunkt i tilfælde af boardingafvisning eller aflysning	16
4.3.	Ret til forplejning og indkvartering i tilfælde af boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse ved afgang ...	18
4.3.1.	Begrebet ret til forplejning og indkvartering	18
4.3.2.	Tilbud om måltider, forfriskninger og indkvartering	18
4.3.3.	Forplejning og indkvartering under usædvanlige omstændigheder eller særlige begivenheder	20
4.4.	Ret til kompensation i tilfælde af boardingafvisning, aflysning, forsinkelse ved ankomst og omlægning af rejse og refusion ved nedgradering	20
A.	Generelt	20
B.	Kompensation i tilfælde af boardingafvisning	20
4.4.1.	Kompensation, boardingafvisning og usædvanlige omstændigheder	20
4.4.2.	Kompensation, boardingafvisning og tilsluttede flyforbindelser	20
4.4.3.	Kompensationsbeløb	21
C.	Kompensation i tilfælde af aflysning	21
4.4.4.	Generelt	21
4.4.5.	Kompensationsbeløb	21
4.4.6.	Forpligtelse til at informere passagererne	21
D.	Kompensation i tilfælde af lange forsinkelser ved ankomst	22
4.4.7.	»Lange forsinkelser« ved ankomst	22
4.4.8.	Kompensation for lange forsinkelser ved ankomst i tilfælde af tilsluttede flyforbindelser ...	22
4.4.9.	Kompensation for en lang forsinkelse ved ankomst, hvis en passager accepterer en flyvning til en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for	22
4.4.10.	Kompensationsbeløb	23
4.4.11.	Beregning af afstanden på grundlag af »rejsen« for at fastsætte kompensationen i tilfælde af en lang forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted	23
E.	Kompensation i tilfælde af omlægning af rejse	23
4.4.12.	Krav om rettidig omlægning af passagerernes rejse	23
4.4.13.	Omlægning af rejsen og ankomst mere end to timer efter det planlagte ankomsttidspunkt, men mindre end tre timer	24
F.	Refusion i tilfælde af nedgradering	24
4.4.14.	Beregning af beløbet	24
G.	Yderligere kompensation	24
5.	USÆDVANLIGE OMSTÆNDIGHEDER	24
5.1.	Princip	24
5.2.	»Interne« og »eksterne« begivenheder	25
5.2.1.	Begreb	25

5.2.2.	»Interne« begivenheder	25
5.2.3.	»Eksterne« begivenheder	27
5.3.	Forholdsregler, som et luftfartsselskab med rimelighed kan forventes at træffe under usædvanlige omstændigheder	28
5.4.	Usædvanlige omstændigheder på en forudgående flyafgang med samme fly	29
6.	PASSAGERRETTIGHEDER I TILFÆLDE AF OMFATTENDE REJSEAFBRYDELSER	29
6.1.	Generelt	29
6.2.	Ret til omlægning af rejsen eller refusion	29
6.3.	Ret til forplejning og indkvartering	30
6.4.	Kompensationsret	30
7.	KOMPENSATION, REFUSION, OMLÆGNING AF REJSEN SAMT FORPLEJNING OG INDKVARTERING VED MULTIMODALE REJSER	31
8.	KLAGER TIL NATIONALE HÅNDHÆVELSESGRANDE, ALTERNATIVE TVISTBILÆGGELSESGRANDE OG FORBRUGERBESKYTTELSE I HENHOLD TIL FORORDNINGEN OM FORBRUGERBESKYTTELSESSAMARBEJDE 31	
8.1.	Klager til nationale håndhævelsesorganer	31
8.2.	Alternativ tvistbilægelse (ATB)	32
8.3.	Yderligere muligheder for at hjælpe interessenter med at anvende forordning (EF) nr. 261/2004	32
9.	SØGSMÅL INDEN FOR RAMMERNE AF FORORDNING (EF) nr. 261/2004	33
9.1.	Jurisdiktion, hvorunder sager kan anlægges i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004	33
9.2.	Frist for anlæggelse af søgsmål i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004	34
10.	LUFTFARTSSELSKABERS ANSVAR I HENHOLD TIL MONTREALKONVENTIONEN	34

1. INDLEDNING

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽¹⁾ trådte i kraft den 17. februar 2005. Ved forordningen fastsættes mindstekrav til kvalitetsstandarder for passagerbeskyttelse, som følger en vigtig forbrugerdimension til liberaliseringen af luftfartsmarkedet.

Et af de initiativer, der nævnes i Kommissionens hvidbog om transport ⁽²⁾, som blev vedtaget den 28. marts 2011, er behovet for at »nå frem til en ensartet fortolkning af EU-lovgivningen om passagerers rettigheder og en effektiv håndhævelse, så der både sikres ensartede betingelser i sektoren og en europæisk standard for beskyttelse af borgerne«.

Med hensyn til lufttransport påviste Kommissionen i sin meddelelse af 11. april 2011 ⁽³⁾, hvordan bestemmelserne i forordning (EF) nr. 261/2004 blev fortolket på forskellige måder på grund af gråzoner og mangler i den nuværende tekst, og at håndhævelsen varierede mellem medlemsstaterne. Det fremgik også, at det er vanskeligt for passagerer at håndhæve deres individuelle rettigheder.

⁽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, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ En køreplan for et fælles europæisk transportområde – mod et konkurrencedygtigt og ressourceeffektivt transportsystem (KOM(2011) 144 endelig), s. 23. (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EN:PDF>).

⁽³⁾ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af forordning 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser (KOM(2011) 174 final) (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:DA:PDF>).

Den 29. marts 2012 vedtog Europa-Parlamentet en beslutning ⁽⁴⁾ som svar på Kommissionens meddelelse af 11. april 2011. Parlamentet fremhævede de foranstaltninger, der efter dets vurdering er nødvendige for at genvinde passagerernes tillid, herunder korrekt anvendelse af de gældende bestemmelser fra medlemsstaternes og luftfartsselskabernes side, håndhævelse og tilstrækkelige og enkle retsmidler samt præcis information til passagererne om deres rettigheder.

Med henblik på at præcisere passagerernes rettigheder og sikre bedre anvendelse af forordningen fra luftfartsselskabernes side og håndhævelsen heraf fra de nationale håndhævelsesorganers side fremlagde Kommissionen i 2013 et forslag til ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 2027/97 ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾. Forslaget behandles nu af EU-lovgiveren ⁽⁷⁾.

Som bebudet i Kommissionens meddelelse af 7. december 2015 om en luftfartsstrategi for Europa ⁽⁸⁾ vedtog Kommissionen en fortolkningsvejledning vedrørende forordning (EF) nr. 261/2004 og Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 ⁽⁹⁾ i 2016.

Retspraksis har haft en betydelig indvirkning på fortolkningen af forordning (EF) nr. 261/2004. Ved mange lejligheder har de nationale domstole anmodet EU-Domstolen (herefter »Domstolen«) om at præcisere visse bestemmelser, herunder centrale aspekter af forordningen. Domstolens fortolkende domme afspejler EU-retten, som den i dag håndhæves af de nationale myndigheder. I en evaluering fra 2010 ⁽¹⁰⁾ og en konsekvensanalyse fra 2012 blev det fremhævet ⁽¹¹⁾, at Domstolen har truffet et stort antal afgørelser. Det er derfor klart, at der må træffes foranstaltninger for at sikre en fælles forståelse og korrekt håndhævelse af forordning (EF) nr. 261/2004 i hele EU.

Disse retningslinjer for fortolkning ajourfører de tidligere retningslinjer vedrørende flypassagerers rettigheder med henblik på at omfatte relevante domme afsagt af Domstolen mellem 2016 og offentliggørelsen af denne vejledning. De har bl.a. til formål at skabe større klarhed om en række bestemmelser i forordning (EF) nr. 261/2004, navnlig i lyset af Domstolens praksis ⁽¹²⁾. Dette skulle gøre det muligt at håndhæve de nuværende regler mere effektivt og ensartet. Der er tilføjet et nyt afsnit om omfattende rejseafbrydelser (afsnit 6).

Formålet med disse retningslinjer er at besvare de spørgsmål, der oftest rejses af nationale håndhævelsesorganer, passagerer og deres sammenslutninger, Europa-Parlamentet og repræsentanter for erhvervslivet. Retningslinjerne dækker ikke alle forordningens bestemmelser udførligt, og de fastlægger heller ikke nye bestemmelser. Det bemærkes, at disse retningslinjer for fortolkning ikke har nogen betydning den fortolkning af EU-retten, som måtte blive givet af Domstolen ⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets beslutning om flypassagerers etablerede rettigheder – virkemåde og anvendelse, 2011/2150(INI) (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=DA&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage. (COM(2013) 130 final af 13.3.2013).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, En luftfartsstrategi for Europa (COM(2015) 598 final af 7.12.2015).

⁽⁹⁾ Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker (EFT L 285 af 17.10.1997, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, Evaluation of Regulation (EC) No 261/2004 – Final report – Main report, februar 2010.

⁽¹¹⁾ Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, Impact Assessment accompanying the Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air, Bruxelles (SWD(2013) 62 final af 13.3.2013) og forslag til forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ Der gives systematisk klare henvisninger til relevante domstolssager i teksten, og hvis en henvisning ikke gives, gives Kommissionens fortolkning af forordningen.

⁽¹³⁾ Jf. artikel 19, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Union.

Disse retningslinjer vedrører også forordning (EF) nr. 2027/97 og konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (»Montrealkonventionen«) ⁽¹⁴⁾. Forordning (EF) nr. 2027/97 tjener to formål ved for det første at tilpasse EU-lovgivningen om luftfartsselskabers erstatningsansvar for så vidt angår passagerer og deres bagage til Montrealkonventionens bestemmelser, som EU har tiltrådt, og dernæst ved at udvide anvendelsen af konventionens regler til luftfart inden for en medlemsstats område.

Desuden omhandler disse retningslinjer udøvelsen af beføjelser i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 ⁽¹⁵⁾.

Som bebudet i strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet ⁽¹⁶⁾ har Kommissionen gennemgået lovrammen for passagerrettigheder og foreslået yderligere ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004 den 29. november 2023 ⁽¹⁷⁾. Kommissionen har med disse retningslinjer for fortolkning ikke til hensigt at erstatte eller supplere dette forslag eller forslaget fra 2013 om ændring af forordning (EF) nr. 2027/97, men at sikre en bedre anvendelse og håndhævelse af forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 2027/97.

2. ANVENDELSESOMRÅDE FOR FORORDNING (EF) nr. 261/2004

2.1. Territorialt anvendelsesområde

2.1.1. Geografisk anvendelsesområde

I henhold til artikel 3, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder forordningen for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, og for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland (dvs. i et land, der ikke er en medlemsstat), til en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, hvis det transporterende luftfartsselskab for den pågældende flyvning er et »EU-luftfartsselskab«.

I henhold til artikel 355 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) gælder EU-retten ikke for de lande og territorier, der er opregnet i listen i bilag II til TEUF ⁽¹⁸⁾. I stedet er disse lande og territorier underlagt den særlige associeringsordning, som er nærmere fastlagt i fjerde del af TEUF. EU-retten finder endvidere ikke anvendelse på Færøerne ⁽¹⁹⁾. Disse territorier skal derfor anses som tredjelande, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽²⁰⁾.

I henhold til artikel 355, stk. 1, i TEUF finder traktaternes bestemmelser derimod anvendelse på Guadeloupe, Fransk Guyana, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Azorerne, Madeira og De Kanariske Øer. Disse territorier er følgelig en del af medlemsstater, hvor traktaten finder anvendelse, jf. forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽¹⁴⁾ Rådets afgørelse 2001/539/EF af 5. april 2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montreal-konventionen) (EFT L 194 af 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget – Strategi for bæredygtig og intelligent mobilitet – en europæisk transportsektor, der er klar til fremtiden (COM(2020) 789 final af 9.12.2020).

⁽¹⁷⁾ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen (COM(2023) 753 final af 29.11.2023).

⁽¹⁸⁾ Jf. bilag II til TEUF (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_da.htm).

⁽¹⁹⁾ Artikel 355, stk. 5, litra a), i TEUF.

⁽²⁰⁾ Forordningen finder anvendelse på Island og Norge i overensstemmelse med aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og på Schweiz i overensstemmelse med aftalen mellem Det Europæiske Fællesskab og Det Schweiziske Forbund om luftfart (1999).

2.1.2. Begrebet »flyafgang« i den forstand, hvori det er anvendt i artikel 3, stk. 1, litra a)

Domstolen har fastslået, at en rejse, der involverer ud- og hjemrejse, ikke kan betragtes som én flyvning. Begrebet »flyafgang« i den forstand, hvori det er anvendt i forordning (EF) nr. 261/2004, skal fortolkes således, at det nærmere bestemt består i en transporthandling med fly, som således udgør en »enhed« så at sige, og som udføres af et luftfartsselskab, der fastlægger sin rute⁽²¹⁾. Artikel 3, stk. 1, litra a), i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder således ikke for en flyrejse fra afgangsstedet til bestemmelsesstedet og retur, i hvilken forbindelse passagerer, som oprindeligt er afrejst fra en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område, rejser tilbage til denne lufthavn fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland. Den omstændighed, at ud- og hjemrejsen reserveres samtidig, er uden betydning for fortolkningen af denne bestemmelse⁽²²⁾.

Hvis en passagers rejse – fra passagerens første afgangssted til passagerens endelige bestemmelsessted – består af flere flyvninger, betragtes disse flyvninger som en helhed med henblik på forordningen, hvis de er blevet reserveret samlet eller – med andre ord – reserveret samtidig. Ved afgørelsen af, om forordning (EF) nr. 261/2004 finder anvendelse, skal der derfor tages hensyn til det oprindelige afgangssted og det endelige bestemmelsessted for hele rejsen, uanset eventuelle mellemlandinger eller lufthavne, der anvendes under rejsen⁽²³⁾.

2.1.3. Flyvninger omfattet af forordning (EF) nr. 261/2004

I flere afgørelser har Domstolen præciseret, at forordningen kan finde anvendelse på rejseafbrydelser på tilsluttede flyforbindelser, der fandt sted uden for EU, eller på hændelser på tilsluttede flyforbindelser, der betjenes af et tredjelandsluftfartsselskab.

En driftsforstyrrelse kan falde ind under anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004, selv om den fandt sted uden for EU på en tilsluttet flyforbindelse fra EU til et tredjeland med mellemlanding uden for EU med et flyskift. Domstolen bekræftede, at retten til kompensation for lange forsinkelser gælder, hvis to eller flere flyvninger har været genstand for en samlet reservation⁽²⁴⁾.

Hvad angår spørgsmålet om, hvem der skal betale kompensation til passageren i tilfælde af en rejseafbrydelse, har Domstolen gjort det klart, at ethvert transporterende luftfartsselskab, der deltog i udførelsen af mindst én af flyvningerne i en flyvning med direkte tilsluttet flyforbindelse, er forpligtet til at betale denne kompensation, uanset om den flyvning, der blev udført af dette luftfartsselskab, var årsagen til rejseafbrydelsen⁽²⁵⁾.

I tilfælde af en flyvning med tilsluttet flyforbindelse, som er udført i henhold til en code sharing-aftale med et EU-luftfartsselskab, der udførte den første flyvning (delflyvning), og et tredjelandsluftfartsselskab, der udførte den anden del af flyvningen, kan en passager således anlægge et søgsmål om kompensation mod EU-luftfartsselskabet, selv om årsagen til forsinkelsen opstod i den anden del af flyvningen⁽²⁶⁾.

Tilsvarende har Domstolen i forbindelse med en flyvning med tilsluttet flyforbindelse, som har været genstand for en samlet reservation, fra et tredjeland til EU med en mellemlanding i EU fastslået, at en passager, hvis en lang forsinkelse skyldes den første flyvning, som i kraft af en code sharing-aftale blev udført af et tredjelandsluftfartsselskab, kan anlægge et søgsmål om kompensation mod det EU-luftfartsselskab, som udførte den anden flyvning⁽²⁷⁾.

Hvis hele flyvningen med tilsluttet flyforbindelse fra EU til et tredjeland blev gennemført af et tredjelandsluftfartsselskab, og reservationen blev foretaget hos et EU-luftfartsselskab, har en passager ret til kompensation fra det tredjelandsluftfartsselskab, som har gennemført hele denne flyvning på vegne af det pågældende EU-luftfartsselskab, hvis denne passager nåede sit endelige bestemmelsessted med en forsinkelse på mere end tre timer, der opstod under den anden del af nævnte flyvning⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Sag C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, præmis 40.

⁽²²⁾ Sag C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, præmis 53.

⁽²³⁾ Sag C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, præmis 18; sag C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, præmis 26; sag C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, præmis 25; sag C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, præmis 20.

⁽²⁴⁾ Sag C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, præmis 25.

⁽²⁵⁾ Sag C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, præmis 20-26.

⁽²⁶⁾ Sag C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, præmis 33.

⁽²⁷⁾ Sag C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, præmis 33.

⁽²⁸⁾ Sag C-561/20, *United Airlines*, ECLI:EU:C:2022:266, præmis 44.

Selv om de ovennævnte eksempler vedrørte flyvninger med tilsluttet flyforbindelse, der blev udført af luftfartsselskaber i henhold til code share-aftaler, har Domstolen præciseret, at der ikke er nogen bestemmelse i forordningen, der betinger kvalificeringen af en direkte tilsluttet flyforbindelse af, at der består et særligt retlig forhold mellem de transporterende luftfartsselskaber, der i varetager de flyvninger, som dette består af ⁽²⁹⁾.

Forordning (EF) nr. 261/2004 gælder derfor også for passagerer på direkte tilsluttede flyforbindelser, der omfatter et transportforløb bestående af flere flyvninger, der varetages af forskellige transporterende luftfartsselskaber, som ikke er forbundet med hinanden ved et særligt retligt forhold, når disse flyvninger er blevet kombineret af et rejsebureau, der har faktureret en samlet pris og udstedt en samlet billet for denne transport ⁽³⁰⁾.

2.1.4. Flyvninger uden for anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004

Forordning (EF) nr. 261/2004 gælder ikke for passagerer på flyvninger med tilsluttet flyforbindelse, som er udført af et EU-luftfartsselskab og er blevet reserveret samlet, hvis både afgangslufthavnen for den første delflyvning og ankomstlufthavnen for den anden delflyvning er beliggende i et tredjeland, mens det kun er den lufthavn, hvor mellemlandingen finder sted, der er beliggende på en medlemsstats område ⁽³¹⁾. Domstolen præciserede således, at forordningens anvendelighed i tilfælde af en flyvning med tilsluttet flyforbindelse alene bør fastslås på grundlag af den geografiske beliggenhed af den første afgangslufthavn og af den lufthavn, der er passagerens endelige bestemmelsessted. Hvis begge lufthavne er beliggende uden for EU's område, er passagerer på sådanne flyvninger ikke omfattet af forordning (EF) nr. 261/2004, selv om de har haft en eller flere mellemlandinger i EU.

2.1.5. Anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004 i forhold til kompensation eller bistand modtaget i et tredjeland og virkningerne for modtagernes rettigheder i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004

I henhold til artikel 3, stk. 1, litra b), i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder forordningen for passagerer til en flyafgang fra en lufthavn, der er beliggende i et tredjeland, til EU, når det transporterende luftfartsselskab for den pågældende flyvning er et EU-luftfartsselskab, medmindre vedkommende har modtaget modbydelser eller kompensation og har fået bistand i det pågældende tredjeland.

Dermed opstår spørgsmålet om, hvorvidt passagerer, der flyver til EU fra et tredjeland, opnår rettigheder i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004, hvis følgende rettigheder allerede er fastlagt i medfør af et tredjelands lovgivning om passagerrettigheder:

- 1) modbydelser (f.eks. en rejsekupon) eller kompensation (hvis størrelse kan variere fra det beløb, der er anført i forordning (EF) nr. 261/2004) og
- 2) bistand (f.eks. refusion eller omlægning af rejsen i henhold til artikel 8 samt måltider, drikkevarer, hotelophold og kommunikationsfaciliteter, jf. artikel 9 i forordningen).

I denne sammenhæng er ordet »og« vigtigt. Hvis passagerer kun har fået tildelt en af disse to rettigheder (f.eks. modbydelser og kompensation i henhold til nr. 1), kan de stadig kræve den anden (i dette tilfælde bistand i henhold til nr. 2).

Hvis begge disse rettigheder blev givet på afgangsstedet på grundlag af den lokale lovgivning eller på frivilligt grundlag, kan passagerer ikke gøre yderligere rettigheder gældende i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004, da forordningen ikke finder anvendelse ⁽³²⁾.

Domstolen ⁽³³⁾ har imidlertid fastslået, at det ikke kan accepteres, at en passager kan blive frataget den beskyttelse, der tildeles i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004, alene af den grund, at passageren kan have ret til en vis kompensation i et tredjeland. Det transporterende luftfartsselskab bør i denne retning godtgøre, at den kompensation, der ydes i tredjelandet, opfylder formålet med den kompensation, der er garanteret i forordning (EF) nr. 261/2004, eller at de betingelser, som kompensationen og bistanden er underlagt, samt at de forskellige metoder for kompensationens gennemførelse svarer til dem, der er fastsat i forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽²⁹⁾ Sag C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, præmis 28.

⁽³⁰⁾ Sag C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, præmis 31.

⁽³¹⁾ Sag C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, præmis 41.

⁽³²⁾ Sag C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, præmis 18 og 25.

⁽³³⁾ Sag C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, præmis 28.

2.2. Materielt anvendelsesområde

2.2.1. Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 for passagerer, der rejser med helikopter

I henhold til artikel 3, stk. 4, i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder forordningen kun for motoriserede fastvingede luftfartøjer, der flyves af et luftfartsselskab med en gyldig licens. Den gælder således ikke for helikopterflyvninger.

2.2.2. Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden

I henhold til artikel 3, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder forordningen ikke for passagerer, der rejser gratis eller til en nedsat billetpris, der ikke direkte eller indirekte er til rådighed for offentligheden.

Ved »rejser gratis« forstår, at en passager transporteres af luftfartsselskabet uden nogen økonomisk forpligtelse for passageren. Tilfælde, hvor flybilletprisen reduceres til nul, men hvor passagererne stadig skal betale skatter og andre afgifter for at modtage deres billetter, falder ikke ind under dette begreb.

Hvis en billet blev købt til en nedsat pris, er det afgørende, om rabatten er forbeholdt en bestemt gruppe personer, eller om den er til rådighed for alle, der ønsker at købe en billet, selv om de måske skal opfylde visse betingelser eller krav. Sådanne billetter vil stadig blive betragtet som »til rådighed for offentligheden«, og indehaverne vil være omfattet af forordningen.

Særlige billetter, som luftfartsselskaberne tilbyder deres personale til nedsat billetpris, er imidlertid omfattet af denne bestemmelse. Forordning (EF) nr. 261/2004 finder heller ikke anvendelse for en passager, som rejser på en billet til en fordelagtig pris udstedt af et luftfartsselskab i forbindelse med sponsoring af en begivenhed, idet den pågældende billet er forbeholdt visse bestemte personer og udstedes efter dette luftfartsselskabs forudgående og individuelle godkendelse ⁽³⁴⁾.

Derimod fastsættes det i artikel 3, stk. 3, at forordningen gælder for passagerer med billetter, der er udstedt i henhold til et luftfartsselskabs eller en rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program.

For så vidt angår spædbørn har Domstolen fastslået, at passagerer, der rejser gratis på grund af deres unge alder, men som hverken har fået tildelt et sæde eller fået et boardingkort, og hvis navne ikke fremgår af den reservation, som deres forældre har foretaget, ikke er omfattet af anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽³⁵⁾.

2.2.3. Krav om, at passagerer skal være til stede ved indcheckningen

Det følger af artikel 3, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004, at passagerer for at være omfattet af forordningen: i) skal have en bekræftet reservation og ii) skal være rettidigt til stede ved indcheckningen. Det andet krav gælder ikke i tilfælde af aflysning af flyafgangen.

Disse to betingelser er kumulative, og passagerens tilstedeværelse ved indcheckningen kan således ikke formodes at have fundet sted ud fra den kendsgerning, at passageren er i besiddelse af en bekræftet reservation til den pågældende flyafgang ⁽³⁶⁾. Den effektive virkning af artikel 3, stk. 2, litra a), kræver, at passagererne er rettidigt til stede i lufthavnen, mere præcist hos en repræsentant for det transporterende luftfartsselskab, med henblik på at blive transporteret til det fastsatte bestemmelsessted, selv om de allerede tidligere har checket sig ind online, inden de begav sig til lufthavnen ⁽³⁷⁾.

Hvad angår bevis for, at passagererne faktisk var til stede ved indcheckningen, har Domstolen bekræftet, at passagerer, der er i besiddelse af en bekræftet reservation til en flyafgang, og som har gennemført flyvningen, skal anses for at have efterlevet kravet om tilstedeværelse ved indcheckningen på korrekt vis forud for flyafgangen, uden at de til dette formål skal fremlægge et boardingkort eller anden dokumentation, der bevidner deres tilstedeværelse inden for de foreskrevne frister ved indcheckningen til den forsinkede flyafgang. Det påhviler luftfartsselskabet at godtgøre, at disse passagerer ikke var om bord på den omhandlede flyafgang ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Sag C-316/20, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2020:966, præmis 19.

⁽³⁵⁾ Sag C-686/20, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2021:859, præmis 31.

⁽³⁶⁾ Sag C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, præmis 25.

⁽³⁷⁾ Sag C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, præmis 21.

⁽³⁸⁾ Sag C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, præmis 28, 29, 30 og 33.

Domstolen har bekræftet, at kravet om at være til stede ved indcheckningen er afgørende i tilfælde, hvor passagerer ønsker at anmode om kompensation for lange forsinkelser af flyafgange ved ankomsten⁽³⁹⁾. Dette er vigtigt at bemærke i situationer, hvor passagererne på forhånd informeres om, at deres fly vil blive forsinket, og beslutter ikke at møde op i lufthavnen, enten fordi de har besluttet, at de ikke længere ønsker at rejse, eller fordi de har truffet deres egne alternative transportforanstaltninger.

2.2.4. *Anvendelse for transporterende luftfartsselskaber*

I henhold til artikel 3, stk. 5, i forordning (EF) nr. 261/2004 er det transporterende luftfartsselskab – og ikke et andet luftfartsselskab, der f.eks. har solgt billetten – altid ansvarligt for de forpligtelser, der følger af denne forordning. Begrebet transporterende luftfartsselskab er beskrevet i betragtning 7 til forordning (EF) nr. 261/2004 som det luftfartsselskab, »der gennemfører eller har til hensigt at gennemføre en flyvning, uanset om det sker med eget luftfartøj, under dry eller wet lease eller i en hvilken som helst anden form«⁽⁴⁰⁾.

Domstolen har præciseret, at i tilfælde af »wet lease« – hvor et luftfartsselskab (leasinggiveren) stiller et fly plus besætning til rådighed for et andet luftfartsselskab (leasingtageren) – kan leasinggiveren ikke anses for at være det transporterende luftfartsselskab som omhandlet i forordning (EF) nr. 261/2004. Dette skyldes, at leasingtageren stadig har det operationelle ansvar for flyvningen, ikke det luftfartsselskab, der har udlejet flyet og besætningen⁽⁴¹⁾.

Med hensyn til et luftfartsselskabs licens har Domstolen præciseret, at et selskab, der har ansøgt om en licens, men som på tidspunktet for den planlagte flyvning endnu ikke var blevet meddelt licensen, ikke kan være omfattet af anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 261/2004. For at passagerer kan have ret til kompensation i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), og artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004, skal luftfartsselskabet derfor have en gyldig licens⁽⁴²⁾.

2.2.5. *Begivenheder, som forordning (EF) nr. 261/2004 finder anvendelse på*

Forordning (EF) nr. 261/2004 beskytter passagerer i tilfælde af boardingafvisning, aflysning, forsinkelse, opgradering og nedgradering. Disse begivenheder og de rettigheder, som passagerer tildeles, når de opstår, er beskrevet i de følgende afsnit.

2.2.6. *Ikke-anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 på multimodale rejser*

Multimodale rejser, som omfatter mere end én transportform under én transportkontrakt, er som sådan ikke omfattet af forordning (EF) nr. 261/2004. Flere oplysninger om dette findes i afsnit 6.

2.2.7. *Anvendelsesområde for forordning (EF) nr. 261/2004 i forbindelse med direktiv (EU) 2015/2302 (direktivet om pakkerejser)*

I henhold til artikel 3, stk. 6, og betragtning 16 i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder denne forordning også for flyafgange inden for en pakkerejse, medmindre en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af flyafgangen (f.eks. i tilfælde af aflysning af et hotel). Det anføres også, at de rettigheder, der opnås i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004, ikke påvirker de rettigheder, som rejsende opnår i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302⁽⁴³⁾. Rejsende har således i princippet rettigheder over for både arrangøren af pakkerejsen i henhold til direktiv (EU) 2015/2302 og det transporterende luftfartsselskab i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004. I artikel 14, stk. 5, i direktiv (EU) 2015/2302 fastsættes det også, at ret til erstatning eller prisnedsættelse i henhold til dette direktiv er uden virkning for rejsendes rettigheder i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004. Det bestemmes dog, at erstatning eller prisnedsættelse, der gives i henhold til dette direktiv og forordninger om passagerrettigheder, skal fratrækkes hinanden med henblik på at undgå overkompensation.

⁽³⁹⁾ Sag C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, præmis 34.

⁽⁴⁰⁾ Se også definitionen af »transporterende luftfartsselskab« i artikel 2, litra b).

⁽⁴¹⁾ Sag C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, præmis 26.

⁽⁴²⁾ Sag C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, præmis 28.

⁽⁴³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). I henhold til artikel 29 i direktiv (EU) 2015/2302 skal henvisninger til direktiv 90/314/EØF i forordningen læses som henvisninger til direktiv (EU) 2015/2302.

Hverken forordning (EF) nr. 261/2004 eller direktiv (EU) 2015/2302 omhandler imidlertid spørgsmålet om, hvorvidt det arrangøren af pakkerejsen eller det transporterende luftfartsselskab, der i sidste ende skal bære de omkostninger, der er forbundet med deres overlappende forpligtelser⁽⁴⁴⁾. Afgørelsen af et sådant spørgsmål afhænger derfor af de kontraktlige bestemmelser mellem arrangører og luftfartsselskaber og den gældende nationale lovgivning. Eventuelle aftaler, der indgås i denne henseende (herunder praktiske aftaler for at undgå overkompensation), må ikke forringe passagerens mulighed for at gøre et krav gældende over for arrangøren af pakkerejsen eller luftfartsselskabet og opnå relevante rettigheder, der ikke følger af direktiv (EU) 2015/2302.

I denne henseende har Domstolen fastslået, at passagerer, som i henhold til artikel 8, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004 er berettiget til at kræve refusion af flybilletten hos rejsearrangøren i henhold til pakkerejsedirektivet, ikke længere har mulighed for at kræve refusion af billetten hos luftfartsselskabet på grundlag af forordning (EF) nr. 261/2004, herunder når rejsearrangøren i økonomisk henseende ikke er i stand til at foretage refusionen af billetten og heller ikke har truffet nogen foranstaltning for at sikre refusionen⁽⁴⁵⁾. Passagerer, der er berettiget til at kræve refusion af flybilletten hos rejsearrangøren i henhold til direktiv (EU) 2015/2302, kan med andre ord ikke kræve refusion hos luftfartsselskabet i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004.

En rejsende kan dog søge kompensation direkte hos luftfartsselskabet i forbindelse med flyvninger, der er forsinket i tre timer eller mere eller aflyst, selv om der ikke er indgået en aftale mellem den pågældende rejsende og det pågældende luftfartsselskab, og flyvningen er en del af en pakkerejse⁽⁴⁶⁾.

3. BEGIVENHEDER, DER GIVER ANLEDNING TIL RETTIGHEDER I MEDFØR AF FORORDNING (EF) Nr. 261/2004

3.1. Boardingafvisning

3.1.1. Begrebet »boardingafvisning«

Begrebet »boardingafvisning« omfatter ikke kun boardingafvisninger, som skyldes tilfælde af overbookning, men ligeledes boardingafvisninger af andre grunde såsom driftsmæssige grunde⁽⁴⁷⁾. I henhold til artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 261/2004 omfatter »boardingafvisning« ikke en situation, hvor der er rimelige grunde til afvisningen af passagerer på en flyvning, selv om de er mødt rettidigt frem til boarding, som f.eks. helbreds- eller sikkerhedsmæssige årsager eller ufuldstændig rejselegitimation.

Hvis den oprindelige flyafgang for en passager, der har en bekræftet reservation, forsinkes, og passagerens rejse omlægges til en anden flyafgang, udgør dette ikke boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 261/2004.

Hvis passageren afvises ved returflyvningen, fordi det transporterende luftfartsselskab har aflyst udrejsen og omlagt passagerens rejse til anden flyafgang, udgør dette boardingafvisning og giver vedkommende ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab.

Domstolen har bekræftet, at begrebet »boardingafvisning« også omfatter anticiperet boardingafvisning, dvs. det tilfælde, hvor et transporterende luftfartsselskab på forhånd giver passagerne meddelelse om, at det vil nægte dem boarding mod deres vilje på en flyvning, som de havde en bekræftet reservation til⁽⁴⁸⁾.

Domstolen har også præciseret, at luftfartsselskabet i tilfælde af anticiperet boardingafvisning skal udbetale kompensation til passagererne i henhold til artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004, selv om passagererne ikke er mødt frem til boarding på de betingelser, der er fastsat i artikel 3, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ Med hensyn til »retten til at søge erstatning« henvises til artikel 13 i forordning (EF) nr. 261/2004 og artikel 22 i direktiv (EU) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Sag C-163/18, *Aegean Airlines*, ECLI:EU:C:2019:585, præmis 44.

⁽⁴⁶⁾ Sag C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, præmis 38.

⁽⁴⁷⁾ Sag C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, præmis 26.

⁽⁴⁸⁾ Sag C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, præmis 28.

⁽⁴⁹⁾ Sag C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, præmis 39.

Hvis passagerer, der har en reservation, som omfatter en ud- og hjemrejse, ikke kan komme med flyet på hjemrejsen, fordi de ikke foretog udrejsen (»no-show«), kan dette betragtes som en overtrædelse af luftfartsselskabets vilkår og betingelser. Det samme gælder, hvis passagerer, der har en reservation, som omfatter flere på hinanden følgende flyafgange, ikke kan komme med flyet, fordi de ikke var med på en af de forudgående flyafgange. Luftfartsselskabernes vilkår og betingelser skal være i overensstemmelse med national lovgivning, der gennemfører bestemmelserne i EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse, såsom Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler⁽⁵⁰⁾. Domstolen har endnu ikke taget stilling til, om der er tale om boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 261/2004. En sådan praksis kan i øvrigt være forbudt i henhold til national ret.

Hvis passagerer, der rejser med et kæledyr, ikke får lov til at gå om bord, fordi de ikke har de krævede kæledyrsattester, eller fordi transporten af dyret ikke overholder luftfartsselskabets vilkår og betingelser, udgør dette ikke boardingafvisning.

Hvis passagerer afvises, fordi jordpersonalet har begået en fejl ved kontrollen af deres rejsedokumenter (herunder visa), udgør dette boardingafvisning som omhandlet i artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 261/2004.

I denne forbindelse har Domstolen fastslået, at forordning (EF) nr. 261/2004 ikke giver det pågældende luftfartsselskab beføjelse til at vurdere og ensidigt samt endeligt i en sådan situation afgøre, om der er rimelige grunde til afvisningen, og følgelig fratage de pågældende passagerer den beskyttelse, som de har i medfør af nævnte forordning⁽⁵¹⁾.

De sædvanlige transportbetingelser kan ikke indeholde en klausul, der indebærer en begrænsning eller fraskrivelse af luftfartsselskabets ansvar i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 for at betale kompensation til passageren, når vedkommende afvises fra boarding på grund af, at vedkommendes rejselegitimation angivelig er ufuldstændig⁽⁵²⁾.

Situationen er en anden, hvis luftfartsselskabet og dets personale nægter en passager boarding af sikkerhedsmæssige årsager i overensstemmelse med artikel 2, litra j). Luftfartsselskaber bør anvende alle funktioner i IATA's Timatic-database og konsultere de offentlige myndigheder (ambassader og udenrigsministerier) i de berørte lande med henblik på at bekræfte rejsedokumenter og krav til (indrejse-)visum for bestemmelseslande og føre passende registre for at undgå, at passagerer fejlagtigt afvises ved boarding. Medlemsstaterne bør sikre, at de leverer omfattende og ajourførte oplysninger til IATA/Timatic vedrørende rejsedokumentation, navnlig vedrørende visumkrav og fritagelse for disse krav.

For så vidt angår rejser for personer med handicap eller nedsat mobilitet henvises til artikel 4 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006⁽⁵³⁾ og de relaterede retningslinjer for fortolkning⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. Rettigheder i forbindelse med boardingafvisning

Boardingafvisning mod passagerens vilje giver: i) »kompensationsret« som defineret i artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004, ii) passageren ret til at vælge mellem refusion, omlægning af rejsen eller ændring af reservationen til et senere tidspunkt som fastsat i artikel 8 og iii) ret til »forplejning og indkvartering« som omhandlet i artikel 9.

⁽⁵⁰⁾ EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>;

se også sag C-290/16, Air Berlin mod VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, præmis 46-49.

⁽⁵¹⁾ Sag C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, præmis 92 og 94.

⁽⁵²⁾ Sag C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, præmis 103.

⁽⁵³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006 of the European Parliament and of the Council concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air (SWD(2012) 171 final af 11.6.2012) [ajourføres efter vedtagelsen af de reviderede retningslinjer].

3.2. Aflysning

3.2.1. Definition af aflysning

I artikel 2, litra l), i forordning (EF) nr. 261/2004 defineres »aflysning« som en planlagt flyvning, hvortil der var mindst én reservation, som ikke gennemføres.

Aflysning forekommer i princippet, når den oprindelige flyveplanlægning opgives, og passagererne på denne flyafgang slutter sig til passagererne på en anden flyafgang, der er planlagt uafhængigt af den oprindelige flyafgang. Der kræves ikke en udtrykkelig beslutning om at aflyse afgang fra luftfartsselskabets side i henhold til artikel 2, litra l) ⁽⁵⁵⁾.

En flyvning, hvis afgang- og ankomststed var i overensstemmelse med den fastlagte planlægning, men hvor der blev foretaget en ikke-planlagt mellemlanding, kan ikke anses for aflyst ⁽⁵⁶⁾.

Derimod kan det ifølge Domstolen ⁽⁵⁷⁾ principielt ikke konkluderes på baggrund af angivelser på lystavlen i lufthavnen af en »forsinkelse« eller en »aflysning« eller af oplysninger fra luftfartsselskabets personale, at der foreligger en forsinkelse eller en aflysning af flyafgangen. Det er principielt heller ikke en afgørende faktor, at passagererne får udleveret deres bagage eller får udstedt nye boardingpas. Disse omstændigheder er nemlig ikke forbundet med flyafgangens objektive kendetegn som sådan og kan skyldes forskellige faktorer. Domstolen fremhævede navnlig, at disse omstændigheder (dvs. annonceringen af en flyafgang som »forsinket« eller »aflyst«) kan »skyldes urigtige kvalificeringer eller omstændigheder i den omhandlede lufthavn, eller de kan desuden gøre sig gældende med hensyn til de berørte passagerers ventetid og behov for at tilbringe natten på hotel«.

3.2.2. Ændring af afgangstidspunkt

Uden at foregribe afsnit 3.3.1 nedenfor og for at undgå en situation, hvor luftfartsselskaber viser en flyafgang som konstant »forsinket« i stedet for »aflyst«, blev det anset for nyttigt at fremhæve sondringen mellem en »aflysning« og en »forsinkelse«. En flyafgang anses generelt for aflyst, når dens rutenummer ændres, men i praksis er dette ikke altid et afgørende kriterium. En flyafgang kan være forsinket så længe, at den afgår dagen efter det oprindeligt planlagte tidspunkt og derfor tildeles et andet annoteret rutenummer (f.eks. XX 1234a i stedet for XX 1234), således at den ikke forveksles med flyafgangen på denne efterfølgende dag med det samme nummer. I dette tilfælde kan dette imidlertid stadig anses for at være en forsinket flyafgang og ikke en aflyst flyafgang. Denne vurdering bør foretages fra sag til sag.

En flyvning skal f.eks. ikke betragtes som »aflyst«, hvis det transporterende luftfartsselskab udsætter afgangstidspunktet for flyvningen med under tre timer uden at foretage andre ændringer af denne flyvning ⁽⁵⁸⁾.

En flyvning skal imidlertid betragtes som »aflyst«, hvis det transporterende luftfartsselskab fremrykker afgangstidspunktet for flyvningen med over en time ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Fly, der vender tilbage til afgangsstedet

Begrebet »aflysning« som anført i artikel 2, litra l), i forordning (EF) nr. 261/2004, dækker også det tilfælde, hvor et fly letter, men derefter uanset årsag tvinges til at vende tilbage til afgangslufthavnen, hvor passagererne i flyet overføres til andre flyafgange. Den omstændighed, at flyet afgår, men efterfølgende vender tilbage til afgangslufthavnen uden at have nået det bestemmelsessted, som er anført på ruten, medfører, at den oprindeligt planlagte flyvning ikke kan betragtes som værende gennemført ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Sag C-83/10, *Sousa Rodríguez* m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, præmis 29.

⁽⁵⁶⁾ Sag C-32/16, *Wunderlich*, ECLI:EU:C:2016:753, præmis 27.

⁽⁵⁷⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon* m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 37 og 38.

⁽⁵⁸⁾ Forenede sager C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, *Azurair* m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, præmis 87.

⁽⁵⁹⁾ Sag C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, præmis 35; sag C-395/20, *Corendon Airlines*, ECLI:EU:C:2021:1041, præmis 23.

⁽⁶⁰⁾ Sag C-83/10, *Sousa Rodríguez* m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, præmis 28.

3.2.4. Omdirigeret fly

Hvis en flyvning omdirigeres til en anden lufthavn end den lufthavn, der er angivet som det endelige bestemmelsessted i den oprindelige rejseplan, behandles den på samme måde som en aflysning, medmindre ankomstlufthavnen og lufthavnen på det endelige bestemmelsessted betjener samme by, byområde eller region, i hvilket tilfælde flyafgangen kan anses for forsinket ⁽⁶¹⁾. Hvis et omdirigeret fly lander i en anden lufthavn end den oprindeligt planlagte lufthavn, men som betjener samme by, byområde eller region, har passagererne ret til kompensation for aflysning af en flyafgang ⁽⁶²⁾.

3.2.5. Bevisbyrde i tilfælde af aflysning

Luftfartsselskaber bærer i henhold til artikel 5, stk. 4, i forordning (EF) nr. 261/2004) bevisbyrden med hensyn til, hvorvidt og hvornår passageren har fået meddelelse om aflysningen af flyafgangen.

Om forpligtelsen til at give passagerer meddelelse om en aflysning, se også afsnit 4.4.6.

3.2.6. Rettigheder i forbindelse med aflysning

Aflysning af en flyafgang giver: i) ret til refusion, omlægning af rejsen eller returflyvning som defineret i artikel 8 i forordning (EF) nr. 261/2004, ii) ret til »forplejning og indkvartering« som defineret i artikel 9 og iii) i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), »kompensationsret« som defineret i artikel 7. Artikel 5, stk. 1, litra c), er baseret på princippet om, at kompensation skal udbetales, hvis passageren ikke har fået meddelelse om aflysningen i tilstrækkelig god tid.

Kompensation skal imidlertid ikke udbetales, hvis luftfartsselskabet i overensstemmelse med artikel 5, stk. 3, kan godtgøre, at aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet ⁽⁶³⁾.

3.3. Forsinkelser

3.3.1. Forsinkelse ved afgang

Når en flyafgang bliver forsinket, har passagerer, der berøres af forsinkelsen, i henhold til artikel 6, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004 ret til »forplejning og indkvartering« som anført i artikel 9 og refusion og en returflyvning som anført i artikel 8, stk. 1, litra a). Artikel 6, stk. 1, er baseret på princippet om, at rettighederne afhænger af forsinkelsens varighed og afstanden for flyvningen. Det bør i denne forbindelse bemærkes, at retten til omlægning af rejsen fastsat i artikel 8, stk. 1, litra b), ikke er omfattet af artikel 6, stk. 1, da det kan vurderes, at luftfartsselskabet først forsøger at afhjælpe årsagen til forsinkelsen for at minimere generne for passagererne.

3.3.2. »Lang forsinkelse« ved ankomst

Domstolen har fastslået, at en forsinkelse på mindst tre timer giver de samme rettigheder med hensyn til kompensation som en aflysning ⁽⁶⁴⁾ (se afsnit 4.4.5 om kompensation for flere oplysninger).

3.3.3. Måling af forsinkelsen ved ankomst og begrebet ankomsttidspunkt

Domstolen har fastslået, at begrebet »ankomsttidspunkt«, der anvendes til at fastslå omfanget af den forsinkelse, der berører flypassagererne, er det tidspunkt, hvor mindst én af flyets døre åbnes, forudsat at passagerne på dette tidspunkt har lov til at forlade flyet ⁽⁶⁵⁾. Kommissionen mener, at det transporterende luftfartsselskab bør registrere ankomsttidspunktet på grundlag af f.eks. en underskrevet erklæring fra flybesætningen eller speditøren. Ankomsttidspunktet bør uden vederlag efter anmodning oplyses det nationale håndhævelsesorgan og passagererne som dokumentation for overensstemmelse med forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽⁶¹⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 44.

⁽⁶²⁾ Sag C-253/21, *TUIfly GmbH*, ECLI:EU:C:2021:840, præmis 27.

⁽⁶³⁾ Jf. afsnit 5 om usædvanlige omstændigheder.

⁽⁶⁴⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon m.fl.*, ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69. Se også forenede sager C-581/10 og C-629/10, *Nelson m.fl.*, ECLI:EU:C:2012:657, præmis 40, og sag C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, præmis 19.

⁽⁶⁵⁾ Sag C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, præmis 27.

Det »planlagte ankomsttidspunkt«, der anvendes som udgangspunkt for beregning af en forsinkelse, er det tidspunkt, der er fastsat i flyveplanen og angivet på reservationen (billet eller et andet bevis ⁽⁶⁶⁾), som den pågældende passager er i besiddelse af ⁽⁶⁷⁾.

For at fastslå forsinkelsen ved ankomsten for en passager på et omdirigeret fly, der er landet i en anden lufthavn end den oprindeligt planlagte lufthavn, men som betjener samme by, byområde eller region, skal der tages udgangspunkt i det tidspunkt, hvor passageren efter sin overførsel rent faktisk når frem til den oprindeligt planlagte lufthavn eller i givet fald til et andet nærtliggende bestemmelsessted, der er aftalt med det transporterende luftfartsselskab ⁽⁶⁸⁾.

Hvis en flyafgang blev forsinket med tre timer eller mere i forhold til ankomsttidspunktet, og hvis denne forsinkelse delvis skyldtes en omstændighed, der kan betegnes som en usædvanlig omstændighed, og delvis skyldtes en anden omstændighed, skal den forsinkelse, der kan tilskrives den usædvanlige omstændighed, trækkes fra den pågældende flyvnings samlede forsinkelse med henblik på at afgøre, om der skal udbetales kompensation for den pågældende flyvnings forsinkelse ved ankomsten ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Opgradering og nedgradering

3.4.1. Definition af opgradering og nedgradering

Opgradering og nedgradering er omfattet af henholdsvis artikel 10, stk. 1 og 2, i forordning (EF) nr. 261/2004.

Den tilknyttede passagerrettighed er knyttet til en ændring af kabineklassen eller serviceklassen, dvs. economy, business og first class. Den finder ikke anvendelse på fordele, der tilbydes gennem en højere billetpris i samme klasse (f.eks. med hensyn til specifikke siddepladser eller forplejning). Køb af en anden billetpris i samme passagerklasse betragtes således ikke som en opgradering eller nedgradering i forbindelse med denne artikel. Passagerer, der ikke får en behandling ombord på flyet, der svarer til deres reservation (f.eks. med hensyn til siddepladser eller forplejning), men som stadig rejser i samme klasse, nedgraderes heller ikke. De kan dog være berettiget til refusion af det beløb, der er betalt for en tjeneste, de ikke har modtaget, i henhold til luftfartsselskabets vilkår og betingelser og/eller i henhold til national ret.

Definitionen af nedgradering (eller opgradering) vedrører den serviceklasse, som billetten var købt til, og ikke eventuelle fordele, der tilbydes gennem et luftfartsselskabs eller en rejsearrangørs bonusprogram eller et andet kommercielt program.

3.4.2. Rettigheder i forbindelse med opgradering og nedgradering

I tilfælde af opgradering kan luftfartsselskabet ikke forlange yderligere betaling. I tilfælde af nedgradering skal der betales kompensation i form af refusion af en procentdel af billetprisen som fastsat i artikel 10, stk. 2, litra a), b) og c), i forordning (EF) nr. 261/2004.

Den pris, der skal tages i betragtning ved fastsættelsen af refusionen til de berørte passagerer, er prisen på den flyvning, hvor de blev nedgraderet, medmindre denne pris ikke er angivet på den billet, der giver passageren ret til transport på denne flyvning. I dette tilfælde skal den del af billetprisen, som svarer til kvotienten af længden af den pågældende flyvning og den samlede længde af den transport, passageren har ret til, lægges til grund. Denne pris inkluderer ikke skatter og afgifter, der er angivet på billetten, forudsat at hverken grundlaget for eller størrelsen af de nævnte skatter og afgifter afhænger af den klasse, billetten var købt til ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Forenede sager C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, *Azurair m.fl.*, ECLI:EU:C:2021:1038, præmis 68.

⁽⁶⁷⁾ Sag C-654/19, *FP Passenger Service*, ECLI:EU:C:2020:770, præmis 25.

⁽⁶⁸⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 49.

⁽⁶⁹⁾ Sag C-315/15, *Pešková og Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, præmis 54.

⁽⁷⁰⁾ Sag C-255/15, *Mennens*, ECLI:EU:C:2016:472, præmis 32 og 43.

4. PASSAGERERS RETTIGHEDER

4.1. Ret til information

4.1.1. Generel ret til information

I artikel 14, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004 angives teksten til den klart læselige meddelelse, der skal være opsat ved indcheckningsskranken umiddelbart synligt for passagererne. Meddelelsen bør vises fysisk eller elektronisk på så mange sprog som muligt. Meddelelsen skal ikke kun vises ved indcheckningsskranken i lufthavnen, men også på automater i lufthavnen, på internettet og ideelt set også ved boardingudgangen.

Hvis et luftfartsselskab giver delvis, vildledende eller forkerte oplysninger til passagerer om deres rettigheder, enten individuelt eller generelt via medieannoncer eller opslag på dets websted, bør dette anses for en overtrædelse af forordning (EF) nr. 261/2004 i henhold til artikel 15, stk. 2, sammenholdt med betragtning 20 og kan også anses for en urimelig eller vildledende handelspraksis over for forbrugerne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked ⁽⁷¹⁾.

I tilfælde af forsinkelse, boardingafvisning eller aflysning skal det transporterende luftfartsselskab give luftfartspassagererne nøjagtig information om, til hvilket selskab og hvilken adresse disse passagerer kan rette et krav om kompensation, og i givet fald angive, hvilke dokumenter de skal vedlægge deres krav om kompensation. Det transporterende luftfartsselskab er derimod ikke forpligtet til at informere luftfartspassagererne om den eksakte størrelse af den kompensation, som de eventuelt kan opnå ⁽⁷²⁾.

4.1.2. Oplysninger, der skal gives i tilfælde af forsinkelse, boardingafvisning eller aflysning

I henhold til artikel 14, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004 skal et transporterende luftfartsselskab, som nægter boarding, eller som aflyser en flyafgang, give hver enkelt passager, der berøres heraf, en skriftlig meddelelse om bestemmelserne om kompensation og bistand. Det anføres videre, at luftfartsselskabet også skal »give hver enkelt passager, der berøres af en forsinkelse på mindst to timer, en tilsvarende meddelelse«. Kravet om, at de berørte passagerer skal have en detaljeret skriftlig forklaring af deres rettigheder, gælder således udtrykkeligt i tilfælde af boardingafvisning, aflysning og forsinkelse. Eftersom en forsinkelse kan forekomme ved afgang, men også kan opstå ved bestemmelsesstedet, bør luftfartsselskaberne også forsøge at informere passagerer, der berøres af en forsinkelse på mindst tre timer ved deres bestemmelsessted. Kun på denne måde kan hver passager informeres behørigt i overensstemmelse med de udtrykkelige krav i artikel 14, stk. 2 ⁽⁷³⁾. En sådan tilgang er i fuld overensstemmelse med Domstolens afgørelse i Sturgeon-sagen ⁽⁷⁴⁾, hvor den fastslog, at passagerer, der berøres af en forsinkelse på mindst tre timer, skal sidestilles med passagerer på aflyste flyafgange i forhold til anvendelsen af retten til kompensation i artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004.

Oplysningskravet i artikel 14, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004 har ingen indflydelse på oplysningskravene i andre bestemmelser i EU-retten, navnlig artikel 8, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU ⁽⁷⁵⁾ og artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF. Udeladelse af vigtige oplysninger og levering af vildledende information om passagerers rettigheder kan også anses for en urimelig eller vildledende handelspraksis fra en virksomheds side over for forbrugerne i henhold til direktiv 2005/29/EF.

⁽⁷¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (»direktivet om urimelig handelspraksis«) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁷²⁾ Forenede sager C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, *Azurair m.fl.*, ECLI:EU:C:2021:1038, præmis 108.

⁽⁷³⁾ Information, der gives passagerer med hensyn til listen over nationale håndhævelsesorganer i EU, kan henvise til Kommissionens websted, som indeholder alle kontaktoplysninger for de nationale håndhævelsesorganer.

⁽⁷⁴⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon m.fl.*, ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69.

⁽⁷⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2. **Ret til refusion, omlægning af rejsen eller ændring af reservationen til et senere tidspunkt i tilfælde af boardingafvisning eller aflysning**

Ved artikel 8, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004 pålægges luftfartsselskaberne en forpligtelse til at tilbyde passagerer tre valgmuligheder:

- refusion af billetprisen ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ og, i tilfælde af forbindelser, en returflyvning til afgangslufthavnen ved førstgivne lejlighed
- omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed eller
- omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser.

Hvis et transporterende luftfartsselskab skal tilbyde valget mellem refusion og omlægning af rejsen, skal luftfartsselskabet give de berørte passagerer fuldstændige oplysninger om alle muligheder vedrørende refusion og omlægning af rejsen. I henhold til artikel 5, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004 skal passagererne modtage oplysninger om omlægning af rejsen fra det opererende luftfartsselskab ved meddelelsen om aflysningen. De pågældende passagerer er ikke forpligtet til at bidrage aktivt til søgningen efter oplysninger herom ⁽⁷⁸⁾.

Hvis passageren afvises eller oplyses om aflysningen af flyafgangen og informeres korrekt om de tilgængelige valgmuligheder, gælder passagerens valgmulighed i henhold til artikel 8, stk. 1, generelt én gang. Når passageren i sådanne tilfælde har valgt en af de tre muligheder i artikel 8, stk. 1, litra a), b) eller c), har luftfartsselskabet ikke længere nogen forpligtelse med hensyn til de andre to muligheder. Forpligtelsen til at udbetale kompensation gælder imidlertid stadig i nogle tilfælde i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), sammenholdt med artikel 7.

Luftfartsselskabet bør samtidig tilbyde passageren valget mellem refusion og omlægning af rejsen. I tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser bør luftfartsselskabet samtidig tilbyde passageren valget mellem refusion og en returflyvning til afgangslufthavnen og omlægning af rejsen. Luftfartsselskabet skal bære omkostningerne til omlægning af rejsen eller en returflyvning. Hvis luftfartsselskabet ikke har overholdt sin forpligtelse til at tilbyde omlægning af rejsen eller returflyvning under sammenlignelige transportbetingelser ved førstgivne lejlighed, skal det refundere de omkostninger til en alternativ flyvning til passagerens endelige bestemmelsessted eller en returflyvning, som passageren har afholdt. Bevisbyrden for, at omlægningen af rejsen blev foretaget ved førstgivne lejlighed, påhviler det transporterende luftfartsselskab ⁽⁷⁹⁾. Det samme gælder for returflyvningen til det første afgangssted. Hvis luftfartsselskabet ikke tilbyder valget mellem refusion, omlægning af rejsen og – i tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser – refusion og en returflyvning til afgangslufthavnen samt omlægning af rejsen, men ensidigt beslutter at udbetale refusion til passageren, har passageren ret til yderligere refusion af prisforskellen i forhold til den nye billet under sammenlignelige transportbetingelser.

Hvis reservationen er foretaget gennem en tredjepart såsom en reservationsplatform, skal det transporterende luftfartsselskab, hvis en flygang aflyses, tilbyde passagerne bistand, bl.a. i form af en refusion af den fulde købspris for billetten samt, hvis det er relevant, en returflyvning til det første afgangssted ⁽⁸⁰⁾.

Hvis et luftfartsselskab kan godtgøre, at det, da passageren accepterede at opgive sine personlige kontaktoplysninger, har kontaktet en passager og forsøgt at yde den bistand, der kræves i henhold til artikel 8, men passageren alligevel selv har søgt for bistand eller omlægning af rejsen, kan luftfartsselskabet konkludere, at det ikke er ansvarligt for yderligere omkostninger, som passageren har pådraget sig, og kan beslutte ikke at refundere dem.

⁽⁷⁶⁾ Billetpriisen refunderes for den del eller de dele, der ikke er foretaget, og for den del eller de dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan. Hvis passagererne vælger at vende tilbage til deres afgangslufthavn, tjener den del eller de dele af rejsen, der allerede er foretaget, ikke længere noget formål i passagerens oprindelige rejseplan.

⁽⁷⁷⁾ Den billetpris, der skal tages i betragtning med henblik på at fastlægge den refusion, som luftfartsselskabet skal betale til en passager, hvis en flyafgang aflyses, omfatter forskellen mellem det beløb, som er betalt af denne passager, og det beløb, som luftfartsselskabet har modtaget, og som består af et gebyr opkrævet af en person, der har optrådt som formidler mellem disse to sidstnævnte parter, medmindre gebyret er fastsat uden dette luftfartsselskabs viden (sag C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, præmis 20).

⁽⁷⁸⁾ Sag C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, præmis 56.

⁽⁷⁹⁾ Sag C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, præmis 62.

⁽⁸⁰⁾ Sag C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, præmis 12.

For så vidt angår den form, hvori refusionen skal ske, fremgår det af opbygningen af artikel 7, stk. 3, at refusionen af billetprisen først og fremmest har form af et pengebeløb. Derimod fremstår refusion i form af rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser som en subsidær form for refusion, da den er underlagt en yderligere betingelse om »passagerens skriftlige billigelse«⁽⁸¹⁾.

I denne henseende har domstolen fastslået, at begrebet »billigelse« efter sin sædvanlige betydning skal forstås som et frit og informeret samtykke. I forbindelse med artikel 7, stk. 3, kræver dette begreb således, at passagererne giver deres frie og informerede samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon⁽⁸²⁾.

Med hensyn til udtrykket »skriftlig billigelse« har Domstolen også præciseret, at passagerens håndskrevne eller digitaliserede underskrift ikke altid er påkrævet, hvis de berørte passagerer har modtaget klare og fuldstændige oplysninger, der sætter dem i stand til at træffe et effektivt og informeret valg og give et frit og informeret samtykke til at modtage refusion af billetten i form af en rejsekupon i stedet for i form af et pengebeløb. Hvis disse betingelser er opfyldt, kan den »skriftlige billigelse« anses for at være givet, hvis passageren har udfyldt den relevante del af en onlineformular på luftfartsselskabets websted⁽⁸³⁾.

Hvis passagerer tilbydes mulighed for at fortsætte eller omlægge en rejse, skal dette være »under sammenlignelige transportbetingelser«. Om transportbetingelser er sammenlignelige, afhænger af en række faktorer og afgøres fra sag til sag. Afhængigt af omstændighederne anbefales følgende former for bedste praksis:

- a) passagerer bør så vidt muligt ikke nedgraderes til en lavere klasse transportfaciliteter i forhold til den reservede (i tilfælde af nedgradering gælder den ret til kompensation, der er omhandlet i artikel 10)
- b) omlægning af rejsen bør tilbydes uden ekstraomkostninger for passageren, selv om passagerens rejse omlægges til et andet luftfartsselskab eller en anden transportform, til en højere klasse eller til en højere billetpris end den pris, vedkommende betalte for den oprindelige rejse
- c) der skal ydes en rimelig indsats for at undgå yderligere direkte tilsluttede flyforbindelser
- d) hvis et andet luftfartsselskab eller en anden transportform anvendes til den del af rejsen, der ikke er foretaget som planlagt, bør den samlede rejsetid ligge så tæt på den oprindeligt planlagte rejsetid som muligt på den samme eller en højere klasse, hvis det er nødvendigt
- e) hvis flere flyafgange med sammenlignelige tidsplaner er tilgængelige, bør passagerer med ret til omlægning af rejsen acceptere luftfartsselskabets tilbud om omlægning af rejsen, herunder med de luftfartsselskaber, som det transporterende luftfartsselskab samarbejder med, og
- f) hvis assistance til personer med handicap eller nedsat mobilitet var reserveret til den oprindelige rejse, bør sådan assistance ligeledes være tilgængelig på den alternative rejse.

For at gøre det muligt at fritage det transporterende luftfartsselskab fra forpligtelsen til at betale kompensation i henhold til artikel 7, skal selskabet anvende alle til rådighed stående midler for at sikre en omlægning af rejsen, der er rimelig, tilfredsstillende og sker ved førstgivne lejlighed, hvorunder hører søgning af andre direkte eller indirekte flyafgange, der eventuelt gennemføres af andre luftfartsselskaber, som eventuelt er medlemmer af samme luftfartsselskabsalliance, hvorved passageren ankommer mindre forsinket end med det berørte luftfartsselskabs næste flyafgang⁽⁸⁴⁾. Et luftfartsselskab kan kun anses for at have anvendt alle de midler, som det rådede over, ved at omlægge den berørte passagers rejse til den næste flyafgang, såfremt der ikke er ledige pladser på en anden direkte eller indirekte flyafgang, der giver den berørte passager mulighed for at nå sit endelige bestemmelsessted mindre forsinket end med det berørte luftfartsselskabs næste flyafgang, eller såfremt gennemførelsen af en sådan omlægning af rejsen ville være urimeligt belastende for dette luftfartsselskab på det pågældende tidspunkt⁽⁸⁵⁾.

Hvis den omlagte flyafgang, der er accepteret i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b) eller c), også aflyses eller er forsinket ved ankomst med mindst tre timer, opstår der en ny ret til kompensation i henhold til artikel 7⁽⁸⁶⁾. Kommissionen anbefaler, at mulighederne beskrives klart for passagerer, hvis der skal ydes bistand.

⁽⁸¹⁾ Sag C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, præmis 20.

⁽⁸²⁾ Sag C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, præmis 22.

⁽⁸³⁾ Sag C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, præmis 29, 34 og 37.

⁽⁸⁴⁾ Sag C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, præmis 59.

⁽⁸⁵⁾ Sag C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, præmis 61.

⁽⁸⁶⁾ Sag C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, præmis 31 og 33.

Hvis en passager har reserveret en udgående og en returflyvning separat med forskellige luftfartsselskaber, og den udgående flyafgang aflyses, gælder kravet om refusion kun for denne flyafgang. Hvis der er tale om to flyafgange, der er en del af den samme kontrakt, men som betjenes af forskellige luftfartsselskaber, bør passagerer i tillæg til deres ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab tilbydes to muligheder, såfremt den udgående flyafgang aflyses:

- a) refusion af hele billetprisen (dvs. begge flyafgange) eller
- b) omlægning af rejsen til en anden flyafgang for den udgående flyafgang.

Endelig har Domstolen i forbindelse med den meget specifikke situation med repatriering af strandede passagerer under udbruddet af covid-19-pandemien fastslået, at en repatrieringsflyvning, der organiseres af en medlemsstat inden for rammerne af en konsular bistandsforanstaltning efter aflysningen af en flyafgang, ikke udgør en »omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted« som omhandlet i artikel 8, stk. 1, litra b), i forordning (EF) nr. 261/2004, som det transporterende luftfartsselskab skal tilbyde den passager, hvis flyafgang er blevet aflyst. En passager, der er forpligtet til at betale et obligatorisk bidrag til den pågældende medlemsstats omkostninger, har således ikke ret til refusion af dette bidrag fra det transporterende luftfartsselskab på grundlag af forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽⁸⁷⁾.

Med henblik på at opnå kompensation fra det pågældende transporterende luftfartsselskab kan en sådan passager for en national ret påberåbe sig et transporterende luftfartsselskabs manglende overholdelse dels af dets forpligtelse til at refundere den fulde købspris for billetten for så vidt angår den del eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget eller ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan, dels af dets bistandspligt, herunder dets oplysningspligt i henhold til artikel 8, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004. En sådan kompensation skal dog være begrænset til det, der i lyset af hver enkelt sags faktiske omstændigheder er nødvendigt, passende og rimeligt med henblik på at afhjælpe det transporterende selskabs manglende opfyldelse af dets forpligtelse ⁽⁸⁸⁾.

4.3. Ret til forplejning og indkvartering i tilfælde af boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse ved afgang

4.3.1. Begrebet ret til forplejning og indkvartering

Hvis passagererne efter boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse ved afgang aftaler omlægning af rejsen på en senere dato efter deres eget valg (artikel 8, stk. 1, litra c)) med luftfartsselskabet, ophører retten til forplejning og indkvartering. Retten til forplejning og indkvartering består faktisk kun så længe, passagererne skal vente på omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til deres endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed (artikel 8, stk. 1, litra b), eller en returflyvning (artikel 8, stk. 1, litra a), andet led).

4.3.2. Tilbud om måltider, forfriskninger og indkvartering

Forordning (EF) nr. 261/2004 har til formål at sikre, at der i tilstrækkelig grad tages hånd om behovene hos passagerer, der venter på en returflyvning eller omlægning af deres rejse. Omfanget af tilstrækkelig forplejning og indkvartering vurderes i hvert enkelt tilfælde under hensyntagen til passagerernes behov under de relevante omstændigheder og proportionalitetsprincippet (dvs. afhængigt af ventetiden). Biletprisen eller den midlertidige karakter af generne for passageren bør ikke påvirke retten til forplejning og indkvartering.

Med hensyn til artikel 9, stk. 1, litra a), om måltider og forfriskninger, betyder udtrykket »som står i rimeligt forhold til ventetiden« efter Kommissionens opfattelse, at transporterende luftfartsselskaber skal tilbyde passagerer hensigtsmæssig forplejning og indkvartering svarende til den forventede varighed af forsinkelsen og det tidspunkt på døgnet, hvor den forekommer, herunder i transferlufthavnen, hvis der er tale om tilsluttede flyforbindelser, med henblik på at reducere generne for passagererne så meget som muligt, dog i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Der skal tages særlige hensyn til personer med handicap eller nedsat mobilitet og deres behov samt til uledsagede børns behov.

⁽⁸⁷⁾ Sag C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, præmis 33.

⁽⁸⁸⁾ Sag C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, præmis 50.

Desuden bør passagererne tilbydes gratis forplejning og indkvartering på en klar og tilgængelig måde, herunder, hvor det er muligt, via elektroniske kommunikationsmidler. Det betyder, at det ikke bør overlades til passagererne at træffe de fornødne foranstaltninger, f.eks. at finde og betale for indkvartering eller forplejning. I stedet har transporterende luftfartsselskaber pligt til aktivt at tilbyde forplejning og indkvartering. Transporterende luftfartsselskaber bør også sikre, at indkvartering så vidt mulig er tilgængelig for personer med handicap og deres førerhunde.

Hvis forplejning og indkvartering ikke tilbydes, selv om dette burde have været tilfældet, kan passagerer, der selv har måttet betale for måltider og forfriskninger, hotelophold og transport mellem lufthavnen og hotellet og/eller telekommunikationstjenester, få refunderet de udgifter, de har pådraget sig, fra luftfartsselskabet, hvis de var nødvendige, passende og rimelige ⁽⁸⁹⁾.

Hvis en passager ikke accepterer luftfartsselskabets rimelige tilbud om forplejning og indkvartering, der er påkrævet i henhold til artikel 9, og træffer sine egne foranstaltninger, har luftfartsselskabet ikke pligt til at refundere passagerens udgifter, medmindre andet er fastsat i den nationale lovgivning eller på forhånd er aftalt med luftfartsselskabet. For at sikre ligebehandling af passagererne kan en sådan refusion aldrig overstige værdien af luftfartsselskabets ovennævnte »rimelige tilbud«. Passagerer bør også gemme alle kvitteringer for deres udgifter.

Passagerer, der mener, at de har ret til refusion af flere af deres udgifter, eller kompensation for skade, de har pådraget sig som følge af en forsinkelse, herunder udgifter, har under alle omstændigheder stadig ret til at basere deres krav på Montrealkonventionens bestemmelser samt artikel 3 i forordning (EF) nr. 2027/97 og til at anlægge sag mod luftfartsselskabet ved en national ret eller henvende sig til det kompetente nationale håndhævelsesorgan. I nogle medlemsstater skal passagerer selv henvende sig til alternative tvistbilæggelsesinstanser, der tilbyder alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (se afsnit 7.3).

Med hensyn til forpligtelsen til at tilbyde hotelophold gratis har Domstolen præciseret, at udtrykket »tilbydes [...] gratis [...] hotelophold« lever op til EU-lovgivers ønske om, at det undgås, at de berørte passagerer selv skal finde et hotelværelse og bære omkostningerne hertil, idet det transporterende luftfartsselskab skal sørge for forplejning til disse passagerer og træffe de nødvendige foranstaltninger i denne henseende. Det fremgår imidlertid ikke udtrykkeligt af denne bestemmelses ordlyd, at EU-lovgiver ud over denne forplejning og indkvartering af passagererne tilsigtede at pålægge de transporterende luftfartsselskaber en forpligtelse til at bære ansvaret for indkvarteringsordningerne som sådan ⁽⁹⁰⁾, f.eks. ved at reservere et bestemt værelse i passagerens navn.

På samme måde har Domstolen fastslået, at luftfartsselskabet i tilfælde af en hændelse på hotellet ikke kan være forpligtet til alene på grundlag af forordning (EF) nr. 261/2004 at betale erstatning til denne passager for de skader, som er forårsaget af de ansatte på hotel, hvor indkvartering tilbydes ⁽⁹¹⁾.

Det bør erindres, at forplejning og indkvartering i henhold til betragtning 18 til forordning (EF) nr. 261/2004 kan begrænses eller helt undlades, hvis forplejning mv. ville give anledning til yderligere forsinkelse for passagerer, der venter på alternative eller forsinkede afgang. Hvis en flyafgang er forsinket sent om aftenen, men forventes at afgå inden for få timer, og hvis forsinkelsen ville være meget længere, hvis passagererne skulle overføres til hoteller og transporteres tilbage til lufthavnen midt om natten, bør luftfartsselskabet kunne afvise at tilbyde denne forplejning og indkvartering. Hvis et luftfartsselskab tilsvarende netop er ved at udlevere kuponer til mad og drikkevarer og derefter får oplyst, at flyet er klart til boarding, bør luftfartsselskabet kunne afvise at tilbyde denne forplejning. Bortset fra disse tilfælde er det Kommissionens opfattelse, at denne begrænsning kun finder anvendelse under særlige omstændigheder, da luftfartsselskaberne på enhver måde bør tilstræbe at reducere generne for passagererne.

Retten til forplejning og indkvartering i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 har ingen indflydelse på de forpligtelser, der påhviler arrangører af pakkerejser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Sag C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 66.

⁽⁹⁰⁾ Sag C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, præmis 24.

⁽⁹¹⁾ Sag C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, præmis 40.

4.3.3. *Forplejning og indkvartering under usædvanlige omstændigheder eller særlige begivenheder*

I henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 har luftfartsselskabet selv i de tilfælde, hvor aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, pligt til at sørge for forplejning og indkvartering, dvs. under omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet. Forordning (EF) nr. 261/2004 indeholder ingen indikation til støtte for en konklusion om, at den ud over de i forordningens artikel 5, stk. 3, nævnte »usædvanlige omstændigheder« skulle anerkende en særlig kategori af »helt usædvanlige« begivenheder, der skulle medføre, at luftfartsselskabets forpligtelser bortfalder fuldstændigt, herunder forpligtelserne i henhold til forordningens artikel 9, selv i en lang periode, navnlig fordi passagerer er særligt sårbare under sådanne omstændigheder og begivenheder ⁽⁹²⁾.

Under særlige begivenheder bør der i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 tilbydes tilstrækkelig forplejning og indkvartering til især passagerer, der venter på omlægning af deres rejse i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b). Sanktioner bør imidlertid ikke pålægges luftfartsselskaber, hvis de kan godtgøre, at de har gjort deres yderste for at opfylde deres forpligtelser i medfør af forordning (EF) nr. 261/2004 under hensyntagen til de særlige omstændigheder omkring begivenhederne og proportionalitetsprincippet.

4.4. **Ret til kompensation i tilfælde af boardingafvisning, aflysning, forsinkelse ved ankomst og omlægning af rejse og refusion ved nedgradering**

A. **Generelt**

Det transporterende luftfartsselskab skal give passagererne nøjagtig information om, til hvilket luftfartsselskab og hvilken adresse de kan rette et krav om kompensation, og i givet fald angive, hvilke dokumenter de skal vedlægge deres krav om kompensation. Det transporterende luftfartsselskab er imidlertid ikke forpligtet til at informere passagererne om den eksakte størrelse af den kompensation, som de eventuelt kan opnå ⁽⁹³⁾.

I tilfælde af boardingafvisning mod passagerens vilje bestemmer artikel 4, stk. 3, udtrykkeligt, at passageren skal have kompensation »øjeblikkeligt«. Dette betyder, at hvis kompensationen ikke udbetales på stedet, skal der i det mindste indgås en betalingsforpligtelse, inden passageren forlader lufthavnen.

Passagerer, hvis flyafgang er blevet aflyst eller er blevet betydeligt forsinket, kan kræve betaling af kompensationsbeløbet i den nationale valuta, der er gældende på deres bopælssted. Dette er til hinder for national lovgivning eller retspraksis, hvorefter det krav, der rejses i denne forbindelse afvises alene af den grund, at kravet er blevet fremsat i den nationale valuta, der er gældende på passagerens bopælssted ⁽⁹⁴⁾.

B. **Kompensation i tilfælde af boardingafvisning**

4.4.1. *Kompensation, boardingafvisning og usædvanlige omstændigheder*

Artikel 2, litra j), og artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 skal fortolkes således, at kompensation altid skal ydes i tilfælde af boardingafvisning, og at luftfartsselskaber ikke kan begrunde en boardingafvisning og fritages fra forpligtelsen til at betale kompensation til passagerer ved at påberåbe sig usædvanlige omstændigheder ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. *Kompensation, boardingafvisning og tilsluttede flyforbindelser*

Passagerer på tilsluttede flyforbindelser har ret til kompensation, hvis et luftfartsselskab i forbindelse med en samlet transportkontrakt med en rejseplan, der involverer direkte tilsluttede flyforbindelser og samlet indcheckning, nægter dem at board med den begrundelse, at den første flyvning, der er omfattet af deres reservation, er forsinket, hvilket kan tilskrives dette luftfartsselskab, og at luftfartsselskabet fejlagtigt har vurderet, at disse passagerer ikke vil nå frem i tide til at board den anden flyvning ⁽⁹⁶⁾. Hvis passagerer har to separate billetter til to flyafgange efter hinanden, og en forsinkelse af den første flyvning bevirker, at de ikke kan foretage rettidig indcheckning til den efterfølgende flyafgang, har luftfartsselskaberne derimod ikke pligt til at udbetale kompensation. Hvis forsinkelsen af den første flyvning overstiger tre timer, har passageren imidlertid under visse omstændigheder ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab.

⁽⁹²⁾ Sag C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 30.

⁽⁹³⁾ Forenede sager C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, *Azurair m.fl.*, ECLI:EU:C:2021:1038, præmis 108.

⁽⁹⁴⁾ Sag C-356/19, *Delfly*, ECLI:EU:C:2020:633, præmis 34.

⁽⁹⁵⁾ Sag C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, præmis 40.

⁽⁹⁶⁾ Sag C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro og Martínez-Reboredo Varela Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, præmis 36.

4.4.3. *Kompensationsbeløb*

Kompensationen beregnes som anført i artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004. Beløbet kan reduceres med 50 %, hvis betingelserne i artikel 7, stk. 2, er opfyldt.

C. **Kompensation i tilfælde af aflysning**

4.4.4. *Generelt*

Kompensation i tilfælde af aflysning:

- hvis passagererne ikke får meddelelse i tilstrækkelig god tid, dvs. mindst to uger før den planlagte afgang, og
- hvis deres rejse ikke omlægges inden for de frister, der er fastsat i artikel 5, stk. 1, litra c), i forordning (EF) nr. 261/2004 (se afsnit E)
- medmindre aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet, jf. artikel 5, stk. 3 (se afsnit 5 om usædvanlige omstændigheder).

Det er vigtigt at bemærke, at der skal skelnes mellem denne kompensation og kompensationen for lange forsinkelser ved ankomst.

4.4.5. *Kompensationsbeløb*

Kompensationen beregnes som anført i artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004. Beløbet kan reduceres med 50 %, hvis betingelserne i artikel 7, stk. 2, er opfyldt, dvs. hvis passagerernes rejse omlægges til deres endelige bestemmelsessted efter aflysning af deres oprindelige flyafgang og ankommer dertil med en forsinkelse på højst to, tre eller fire timer afhængigt af afstanden.

4.4.6. *Forpligtelse til at informere passagererne*

Det transporterende luftfartsselskab skal stadig udbetale kompensation, hvis en flyafgang, der ikke er blevet meddelt passageren mindst to uger før det planlagte afgangstidspunkt, fordi formidleren (f.eks. rejseagenten onlinerejsebureauet), med hvem passageren har indgået transportaftalen, ikke har videregivet disse oplysninger fra luftfartsselskabet til passageren rettidigt, og passageren ikke udtrykkeligt har givet formidleren tilladelse til at modtage de oplysninger, som det transporterende luftfartsselskab har sendt ⁽⁹⁷⁾.

På samme måde skal det transporterende luftfartsselskab betale den kompensation, der er fastsat i artikel 5, stk. 1, litra c), og artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 i tilfælde af aflysning af en flyafgang, som passageren ikke har fået meddelelse om mindst to uger før det planlagte afgangstidspunkt, når luftfartsselskabet rettidigt har givet meddelelse herom til den eneste e-mailadresse, der blev meddelt luftfartsselskabet ved reservationen, uden at være klar over, at denne e-mailadresse alene gør det muligt at kontakte rejseformidleren, via hvilken reservationen er blevet foretaget, og ikke at kontakte passageren direkte, og når denne rejseformidler ikke rettidigt ⁽⁹⁸⁾ har videresendt oplysningerne til passageren, dvs. mindst to uger før det planlagte afgangstidspunkt.

⁽⁹⁷⁾ Sag C-302/16, *Krijgsman*, ECLI:EU:C:2017:359, præmis 31; sag C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, præmis 56.

⁽⁹⁸⁾ Sag C-307/21, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:729, præmis 30.

D. *Kompensation i tilfælde af lange forsinkelser ved ankomst***4.4.7. *»Lange forsinkelser« ved ankomst***

Med hensyn til »lange forsinkelser« har Domstolen fastslået, at passagerer, herunder forsinkede passagerer, berøres af gener, der kan sammenlignes med generne for passagerer, hvis flyafgang aflyses, der består i et tab af tid⁽⁹⁹⁾. På grundlag af princippet om ligebehandling har passagerer, der ankommer til deres endelige bestemmelsessted med mindst tre timers forsinkelse, ret til samme kompensation (artikel 7) som passagerer, hvis flyafgang aflyses. Domstolen baserede i det væsentlige sin afgørelse på artikel 5, stk. 1, litra c), nr. iii), i forordning (EF) nr. 261/2004, hvortil EU-lovgiver knytter retlige konsekvenser, herunder retten til kompensation for passagerer, hvis flyafgang aflyses, og som ikke får tilbudt en omlægning af rejsen, så de kan afrejse højst en time før det planlagte afgangstidspunkt og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer efter det planlagte ankomsttidspunkt. Domstolen fastslog på denne baggrund, at retten til kompensation i artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 har til formål at afhjælpe et tab af tid på mindst tre timer. En sådan forsinkelse giver imidlertid ikke passagererne ret til en kompensation, hvis luftfartsselskabet kan godtgøre, at den lange forsinkelse skyldtes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet⁽¹⁰⁰⁾ (se afsnit 5 vedrørende usædvanlige omstændigheder).

4.4.8. *Kompensation for lange forsinkelser ved ankomst i tilfælde af tilsluttede flyforbindelser*

Domstolen⁽¹⁰¹⁾ er af den opfattelse, at en forsinkelse med henblik på kompensation i henhold til artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 skal vurderes i forhold til det planlagte ankomsttidspunkt på passagerens endelige bestemmelsessted som defineret i artikel 2, litra h), i forordning (EF) nr. 261/2004, der i forbindelse med direkte tilsluttede flyforbindelser skal forstås som bestemmelsesstedet for passagerens sidste flyvning.

I overensstemmelse med artikel 3, stk. 1, litra a), i forordning (EF) nr. 261/2004 bør passagerer, der ikke når en tilsluttet flyforbindelse i EU eller en tilsluttet flyforbindelse uden for EU efter en flyafgang fra en lufthavn, som ligger på en medlemsstats område, have ret til kompensation, hvis de ankommer til det endelige bestemmelsessted med en forsinkelse på mere end tre timer. Hvorvidt det selskab, der driver den tilsluttede flyforbindelse, er et EU-luftfartsselskab eller et tredjelandsluftfartsselskab, er irrelevant.

Tilsluttede flyforbindelser, som passagerer ikke når på grund af betydelige forsinkelser ved sikkerhedskontrol, eller fordi de ikke respekterer boardingtiden for deres flyafgang i transferlufthavnen, giver ikke ret til kompensation.

I tilfælde af en direkte tilsluttet flyforbindelse, der er reserveret samlet, skal der ikke betales kompensation, hvis luftfartsselskabet overfører passagererne til en senere flyafgang for den første flyvning, mens de stadig har mulighed for at rejse rettidigt på den anden flyafgang, som indgik i den reserverede transport⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. *Kompensation for en lang forsinkelse ved ankomst, hvis en passager accepterer en flyvning til en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for*

Hvis en passager accepterer en flyvning til en alternativ lufthavn i forhold til den, som reservationen gælder for, skal der betales kompensation for en lang forsinkelse ved ankomst. Det ankomsttidspunkt, der anvendes til at beregne forsinkelsen, er det faktiske ankomsttidspunkt til den lufthavn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren i overensstemmelse med artikel 8, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004⁽¹⁰³⁾. Omkostninger i forbindelse med transporten mellem den alternative lufthavn og den lufthavn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren, bæres af det transporterende luftfartsselskab på eget initiativ⁽¹⁰⁴⁾. Hvis luftfartsselskabet ikke leverer eller tilbyder denne transport, og passagererne skal træffe deres egne foranstaltninger, har passagererne ret til godtgørelse af de af passageren afholdte beløb, der, i lyset af hver enkelt sags faktiske omstændigheder holder sig inden for grænserne af, hvad der er nødvendigt, passende og rimeligt⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon* m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon* m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 69.

⁽¹⁰¹⁾ Sag C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, præmis 47.

⁽¹⁰²⁾ Sag C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, præmis 34.

⁽¹⁰³⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 73.

4.4.10. Kompensationsbeløb

Det skal præciseres, at den kompensation, som tilkommer en passager i henhold til artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 261/2004, kan nedsættes med 50 %, hvis betingelserne fastsat i forordningens artikel 7, stk. 2, er opfyldt. Selv om artikel 7, stk. 2, kun henviser til den situation, hvor passagererne får omlagt deres rejse, har Domstolen fastslået, at nedsættelsen af kompensationen bør finde tilsvarende anvendelse for passagerer, der udsættes for en lang forsinkelse ved ankomst på tre timer eller mere ⁽¹⁰⁶⁾.

Det følger heraf, at kompensationen til en passager på en forsinket flyafgang, som ankommer til sit endelige bestemmelsessted tre timer eller mere efter det ankomsttidspunkt, som oprindeligt er fastsat, kan nedsættes med 50 %, hvis forsinkelsen er mindre end fire timer ⁽¹⁰⁷⁾.

Hvis forsinkelsen ved ankomst er på mere end tre timer og mindre end fire timer for en rejse på mere end 3 500 km, kan kompensationen med andre ord nedsættes med 50 % og beløber sig derfor til 300 EUR i henhold til artikel 7, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004.

Hvis en flyvning er blevet fremrykket i et tidsrum, der giver ret til kompensation i henhold til artikel 7, skal det transporterende luftfartsselskab dog stadig betale det fulde beløb. Det har ikke mulighed for at nedsætte en eventuel kompensation med 50 % med den begrundelse, at det har tilbudt passagererne en omlægning af rejsen, så de uden forsinkelse kan ankomme til deres endelige bestemmelsessted ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. Beregning af afstanden på grundlag af »rejsen« for at fastsætte kompensationen i tilfælde af en lang forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted

I Folkerts-sagen ⁽¹⁰⁹⁾ henvises der udtrykkeligt til begrebet en »rejse« bestående af flere tilsluttede flyforbindelser. I artikel 2, litra h), i forordning (EF) nr. 261/2004 defineres begrebet »endeligt bestemmelsessted« som det bestemmelsessted, der er anført på den billet, der fremvises ved indcheckningssskranken eller, ved direkte tilsluttede flyforbindelser, bestemmelsesstedet for den sidste flyvning. I henhold til artikel 7, stk. 4, i forordning (EF) nr. 261/2004 måles de afstande, som lægges til grund for den kompensation, der skal udbetales i tilfælde af en lang forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted, efter storcirkelmetoden, for så vidt angår afstanden mellem afgangsstedet og det endelige bestemmelsessted, dvs. »rejsen«, og ikke ved at lægge afstandene efter »storcirkelmetoden« mellem de forskellige relevante tilsluttede flyforbindelser, der udgør »rejsen«, sammen ⁽¹¹⁰⁾.

Denne regel om beregning af afstanden finder anvendelse, selv om der kun var en forsinkelse i den anden del af flyvningen, eller hvis den lange forsinkelse ved ankomst skyldtes en aflysning af den anden del af flyvningen, som skulle gennemføres af et andet luftfartsselskab end det, som den pågældende passager havde indgået transportkontrakten med ⁽¹¹¹⁾. Det samme ræsonnement gælder for flyvninger, der består af mere end to tilsluttede flyforbindelser.

E. **Kompensation i tilfælde af omlægning af rejse**

4.4.12. Krav om rettidig omlægning af passagerernes rejse

I henhold til artikel 5, stk. 1, litra c), skal transporterende luftfartsselskaber ikke betale kompensation i henhold til artikel 7, hvis de omlægger passagerernes rejse som følger:

- hvis passagererne får meddelelse mellem to uger og syv dage før det planlagte afgangstidspunkt, skal omlægningen af rejsen give dem mulighed for at afrejse højst to timer før det oprindelige planlagte afgangstidspunkt og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest fire timer efter det oprindelige planlagte ankomsttidspunkt
- hvis passagererne får meddelelse mindre end syv dage før det planlagte afgangstidspunkt, skal omlægningen af rejsen give dem mulighed for at afrejse højst en time før det oprindelige planlagte afgangstidspunkt og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer efter det oprindelige planlagte ankomsttidspunkt ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon* m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Forenede sager C-402/07 og C-432/07, *Sturgeon* m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Forenede sager C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, *Azurair* m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, præmis 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Sag C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, præmis 18.

⁽¹¹⁰⁾ Sag C-559/16, *Bossen*, ECLI:EU:C:2017:644, præmis 33.

⁽¹¹¹⁾ Sag C-939/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:316, præmis 22; sag C-592/20, *British Airways*, ECLI:EU:C:2021:312, præmis 36.

⁽¹¹²⁾ Sag C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, præmis 23.

4.4.13. Omlægning af rejsen og ankomst mere end to timer efter det planlagte ankomsttidspunkt, men mindre end tre timer

Domstolen har bekræftet, at passagerer, der får meddelelse om aflysningen af deres flyafgang mindre end syv dage før det planlagte afgangstidspunkt, har ret til den kompensation, der er omhandlet i artikel 5, stk. 1, litra c), hvis den omlægning af rejsen, som luftfartsselskabet tilbyder, har gjort det muligt for dem at ankomme til det endelige bestemmelsessted mere end to timer, men mindre end tre timer efter det planlagte ankomsttidspunkt for den aflyste flyafgang ⁽¹¹³⁾.

Hvis passagererne selv omlægger rejsen, fordi de er blevet informeret om eller har tilstrækkelig dokumentation for, at deres fly vil ankomme til bestemmelsesstedet med en lang forsinkelse, er de imidlertid ikke berettiget til kompensation, hvis de ankommer til deres endelige bestemmelsessted (med den nye flyvning) med en forsinkelse på mindre end tre timer i forhold til ankomsttidspunktet for den første planlagte flyvning ⁽¹¹⁴⁾.

F. Refusion i tilfælde af nedgradering

4.4.14. Beregning af beløbet

I overensstemmelse med artikel 10 i forordning (EF) nr. 261/2004 skal der kun betales refusion for den flyvning, hvor passageren er blevet nedgraderet, og ikke for hele rejsen, som er omfattet af én billet, der kan omfatte to eller flere tilsluttede flyforbindelser. Ovennævnte refusion skal udbetales inden for syv dage.

G. Yderligere kompensation

I artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 fastsættes en standardiseret kompensation. I artikel 12 understreges det, at bestemmelserne i forordning (EF) nr. 261/2004 ikke udelukker en passagers ret til yderligere kompensation. Domstolen har fastslået, at begrebet »yderligere kompensation« giver en national domstol mulighed for at tilkende erstatning på grundlag af Montrealkonventionen eller nationale regler for skade, herunder ikke-økonomisk skade, som følge af misligholdelse af en kontrakt om lufttransport ⁽¹¹⁵⁾. En national ret har mulighed for, men er ikke forpligtet til, at fratrække kompensation i henhold til (EF) nr. 261/2004, i den yderligere kompensation ⁽¹¹⁶⁾.

»Yderligere kompensation« som omhandlet i artikel 12 i forordning (EF) nr. 261/2004 kan også omfatte kompensation fra en rejsearrangør på grundlag af en ret til en prisnedsættelse i henhold til national ret ⁽¹¹⁷⁾.

5. USÆDVANLIGE OMSTÆNDIGHEDER

5.1. Princip

I henhold til artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 er et luftfartsselskab fritaget for pligten til at udbetale kompensation i tilfælde af aflysning eller en lang forsinkelse ved ankomst, hvis det kan godtgøres, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

For at blive fritaget for at udbetale kompensation skal luftfartsselskabet samtidig godtgøre:

- a) eksistensen af usædvanlige omstændigheder og forbindelsen mellem disse omstændigheder og forsinkelsen eller aflysningen og
- b) det forhold, at denne forsinkelse eller aflysning ikke kunne have været undgået, selv om luftfartsselskabet havde truffet alle de forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes (se afsnit 5.3).

En bestemt usædvanlig omstændighed kan give anledning til mere end én aflysning eller forsinkelse ved det endelige bestemmelsessted, f.eks. i tilfælde af en beslutning, der træffes som led i lufttrafikstyringen, jf. betragtning 15 til forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽¹¹³⁾ Sag C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, præmis 23.

⁽¹¹⁴⁾ Sag C-54/23, WY mod Laudamotion GmbH og Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, præmis 24.

⁽¹¹⁵⁾ Sag C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, præmis 46.

⁽¹¹⁶⁾ Sag C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, præmis 47.

⁽¹¹⁷⁾ Sag C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, præmis 36.

Som en undtagelse fra hovedreglen – dvs. betaling af kompensation, der har til formål at sikre forbrugerbeskyttelsen – skal undtagelsen i artikel 5, stk. 3, fortolkes strengt ⁽¹¹⁸⁾. Derfor kan alle usædvanlige omstændigheder, der indtræffer i forbindelse med en begivenhed, f.eks. de omstændigheder, der er nævnt i betragtning 14 i forordning (EF) nr. 261/2004 – dvs. politisk ustabilitet, vejrforhold, der er uforenelige med gennemførelsen af den pågældende flyvning, sikkerhedsrisici, uforudsete sikkerhedsproblemer eller strejker, der berører det transporterende luftfartsselskabs drift – ikke nødvendigvis begrunde fritagelse fra kompensationspligten, men skal vurderes i hvert enkelt tilfælde ⁽¹¹⁹⁾.

Domstolen har udviklet to kumulative betingelser for kvalificeringen af begivenheder som usædvanlige omstændigheder, som er blevet anvendt konsekvent i Domstolens retspraksis:

- a) begivenheden må på grund af fejls karakter eller oprindelse ikke være et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse og
- b) begivenheden skal på grund af sin karakter eller oprindelse ligge uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol ⁽¹²⁰⁾.

Luftfartsselskaber kan som dokumentation fremlægge udskrifter af logbøger eller hændelsesrapporter eller eksterne dokumenter og erklæringer. Hvis et luftfartsselskab henviser til sådan dokumentation i sit svar på en passagers krav eller til det nationale håndhævelsesorgan, bør dokumentationen medtages i svaret. Hvis luftfartsselskabet ønsker at påberåbe sig usædvanlige omstændigheder, bør luftfartsselskabet vederlagsfrit fremsende sådan dokumentation til det nationale håndhævelsesorgan og passagererne i overensstemmelse med de nationale bestemmelser vedrørende adgang til sådan dokumentation.

5.2. »Interne« og »eksterne« begivenheder

5.2.1. Begreb

Det fremgår af Domstolens faste praksis vedrørende begrebet usædvanlige omstændigheder som omhandlet i artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004, at begivenheder, hvis oprindelse er »intern«, skal adskilles fra dem, hvis oprindelse er »ekstern« for det transporterende luftfartsselskab ⁽¹²¹⁾.

»Eksterne« begivenheder skyldes eksterne omstændigheder, som i praksis er mere eller mindre hyppige, men som luftfartsselskabet ikke har kontrol over, fordi deres oprindelse udspringer af en naturkædet faktisk omstændighed eller af handlinger foretaget af en tredjemand, såsom et andet luftfartsselskab eller en offentlig eller privat aktør, der griber ind i luftfarts- eller lufthavnsaktiviteten ⁽¹²²⁾. »Eksterne« begivenheder betegnes generelt som usædvanlige omstændigheder.

Begivenheder, der ikke er »eksterne«, bør betegnes som »interne« for det transporterende luftfartsselskab og udgør derfor ikke usædvanlige omstændigheder.

5.2.2. »Interne« begivenheder

– Tekniske fejl ved luftfartøjet

Domstolen ⁽¹²³⁾ har yderligere præciseret, at de tekniske fejl, som afdækkes i forbindelse med vedligeholdelse af luftfartøjet, eller som følger af manglende vedligeholdelse, ikke kan anses for »usædvanlige omstændigheder«. Selv om en teknisk fejl, der er opstået pludseligt, ikke kan tilskrives mangelfuld vedligeholdelse og heller ikke er blevet opdaget under et sædvanligt eftersyn, er den ifølge Domstolen ikke omfattet af definitionen af »usædvanlige omstændigheder«, når den er et led i det berørte luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse.

⁽¹¹⁸⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 17 og den deri nævnte retspraksis.

⁽¹¹⁹⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 22.

⁽¹²⁰⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 23; sag C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 29; sag C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, præmis 36, og senere sager.

⁽¹²¹⁾ Domstolen foretog for første gang denne sondring i sag C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 39.

⁽¹²²⁾ Sag C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 41.

⁽¹²³⁾ Sag C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 25.

F.eks. udgør et maskinstop, der er provokeret af et for tidligt funktionssvigt af visse af delene på et luftfartøj, ganske vist en pludselig opstået situation. Men når det er sagt, er et sådant stop uløseligt forbundet med et sådant fartøjs meget komplekse funktionsmåde, eftersom dette anvendes af luftfartsselskabet under ofte vanskelige og ekstreme forhold, herunder vejrforhold, ydermere under den forudsætning, at ingen af et luftfartøjs dele er bestandige. Det skal derfor lægges til grund, at denne pludselige begivenhed er uløseligt forbundet med luftfartsselskabets sædvanlige aktivitetsudøvelse ⁽¹²⁴⁾.

Det samme gælder i princippet for funktionssvigt af komponent, som kun udskiftes med en ny, når den gamle er defekt (en »on condition«-komponent) ⁽¹²⁵⁾.

En skjult fabrikationsmangel, der afdækkes af luftfartøjets fabrikant eller en kompetent myndighed, eller skader på luftfartøjet som følge af sabotage- eller terrorhandlinger anses imidlertid for usædvanlige omstændigheder. Dette gælder også, selv om producenten har underrettet luftfartsselskabet om manglen flere måneder før flyvningen ⁽¹²⁶⁾.

– Mobile boardingtrapper

Domstolen ⁽¹²⁷⁾ har fastslået, at et sammenstød mellem en mobil boardingtrappe og et luftfartøj ikke kan anses for »usædvanlige omstændigheder«, som fritager luftfartsselskabet fra kompensationspligten i henhold til artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004. Mobile trapper eller ramper må nødvendigvis anvendes i forbindelse med lufttransport af passagerer, og luftfartsselskaber befinder sig derfor på regelmæssig basis i situationer, der opstår som følge af anvendelsen af sådant udstyr. Et sammenstød mellem et fly og en sådan mobil trappe må derfor anses for en intern begivenhed, der indtræffer som et led i det transporterende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse. Der er f.eks. tale om usædvanlige omstændigheder, når skaden på flyet skyldtes udefrakommende handlinger i forhold til en lufthavns normale tjenester, såsom sabotage- eller terrorhandlinger.

– Uventet fravær af besætningsmedlemmer

Hvis et medlem af en besætning, hvis tilstedeværelse er absolut nødvendig for at gennemføre en flyvning, er uventet fraværende kort før denne flyvnings planlagte afgang på grund af sygdom eller endog uventet dødsfald, er dette ikke omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder som omhandlet i artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

– Strejker hos luftfartspersonalet

Domstolen har fastslået, at strejker hos et transporterende luftfartsselskabs personale ikke kan kvalificeres som en usædvanlig omstændighed, hvis strejken er knyttet til krav vedrørende ansættelsesforholdet mellem det nævnte luftfartsselskab og dets personale, f.eks. i forbindelse med lønforhandlinger ⁽¹²⁹⁾.

Dette gælder også strejker organiseret af fagforeninger ⁽¹³⁰⁾ og »vilde strejker«, som luftfartsselskabets personale har indkaldt efter den uventede meddelelse om en omstrukturering af et luftfartsselskab ⁽¹³¹⁾. En strejke blandt et transporterende luftfartsselskabs personale i solidaritet med en strejke, der er indledt mod dette luftfartsselskabs moderselskab, er heller ikke omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder ⁽¹³²⁾.

Strejkeforanstaltninger, der træffes for at håndhæve disse ansattes krav fremsat over for moderselskabet, er ikke omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder som omhandlet i artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004. Det er i denne forbindelse uden betydning, om der har været afholdt forudgående forhandlinger med de ansattes repræsentanter ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Sag C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, præmis 40, 41 og 42.

⁽¹²⁵⁾ Sag C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, præmis 43.

⁽¹²⁶⁾ Sag C-411/23, *D.*, ECLI:EU:C:2024:498, præmis 42. Jf. ligeledes sag C-385/23, *Finnair*, ECLI:EU:C:2024:497, præmis 37 og 39.

⁽¹²⁷⁾ Sag C-394/14, *Siewert*, ECLI:EU:C:2014:2377, præmis 19 og 20.

⁽¹²⁸⁾ Forenede sager C-156/22, C-157/22 og C-158/22, *TAP Portugal*, ECLI:EU:C:2023:393, præmis 26.

⁽¹²⁹⁾ Sag C-28/20, *Arriva Italia*, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 37.

⁽¹³⁰⁾ Sag C-28/20, *Arriva Italia*, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 44.

⁽¹³¹⁾ Sag C-195/17, *Krüsemann m.fl.*, ECLI:EU:C:2018:258, præmis 48.

⁽¹³²⁾ Sag C-613/20, *Eurowings*, ECLI:EU:C:2021:820, præmis 34.

⁽¹³³⁾ Sag C-287/20, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:1, præmis 33.

Hvis en sådan strejke har sin oprindelse i krav, som kun de offentlige myndigheder kan opfylde, og som derfor ligger uden for det pågældende luftfartsselskabs kontrol, kan den imidlertid udgøre en usædvanlig omstændighed ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. »Eksterne« begivenheder

I forskellige sager har Domstolen vurderet situationer, der skyldes naturbegivenheder eller tredjemands handlinger. Disse begivenheder kan generelt betegnes som usædvanlige omstændigheder.

Eksempler herpå er anført nedenfor.

a) Sammenstød med fugle

En kollision mellem et fly og en fugl og den eventuelle skade, som kollisionen må afstedkomme, er ikke uløseligt forbundet med fartøjets funktionsmåde. Den er hverken efter sin karakter eller oprindelse et led i det pågældende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse og ligger derfor uden for dets faktiske kontrol. En sådan kollision kan derfor kvalificeres som en usædvanlig omstændighed ⁽¹³⁵⁾.

Domstolen har også præciseret, at det er uden betydning, om denne kollision faktisk har beskadiget det pågældende luftfartstøj. Det formål, der forfølges med forordning (EF) nr. 261/2004 om at sikre et højt beskyttelsesniveau for flypassagerer således som anført i betragtning 1 til forordningen, indebærer nemlig, at luftfartsselskaberne ikke skal gives incitament til at afholde sig fra at træffe alle de forholdsregler, som en sådan begivenhed kræver, og prioritere vedligeholdelse og punktlig afvikling af deres flyvninger frem for flysikkerheden ⁽¹³⁶⁾.

I en anden sag har Domstolen fastslået, at afbrydelsen af luftfartøjets startfase, som skyldes luftfartøjets kollision med fugle, og som sker ved en nødbremsemanøvre, hvorved luftfartøjets dæk beskadiges, henhører under begrebet usædvanlige omstændigheder som omhandlet i artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 ⁽¹³⁷⁾.

b) Kollision med andre luftfartøjer eller lufthavnskøretøjer

En kollision mellem et fly, der befinder sig på sin standplads, og et andet luftfartsselskabs fly, som skyldes flytningen af det andet luftfartsselskabs fly, henhører under begrebet usædvanlige omstændigheder ⁽¹³⁸⁾.

En teknisk fejl ved et fly forårsaget af kollision mellem dette fly, der er parkeret på en standplads i en lufthavn, og et cateringkøretøj tilhørende tredjemand kan være omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder ⁽¹³⁹⁾.

c) Beskadigelse af luftfartøjet forårsaget af en fremmed genstand

Beskadigelse af luftfartøjet forårsaget af en fremmed genstand, f.eks. en løs genstand, der befinder sig på en lufthavns start- og landingsbane, er omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Benzin på lufthavnens start- og landingsbane

Forekomsten af benzin på en lufthavns start- og landingsbane, som har ført til, at start- og landingsbanen lukkes, og at en flyvning fra eller til denne lufthavn som følge heraf er blevet væsentligt forsinket, er omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder, når den omhandlede benzin ikke kommer fra et luftfartøj fra det luftfartsselskab, som havde gennemført denne flyvning ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Sag C-28/20, *Arriva Italia*, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 45.

⁽¹³⁵⁾ Sag C-315/15, *Pešková og Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, præmis 24.

⁽¹³⁶⁾ Sag C-315/15, *Pešková og Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, præmis 25.

⁽¹³⁷⁾ Sag C-302/22, *Freebird Airlines Europe Ltd.*, ECLI:EU:C:2022:748, præmis 23.

⁽¹³⁸⁾ Sag C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, præmis 26.

⁽¹³⁹⁾ Sag C-659/21, *Orbest*, ECLI:EU:C:2022:254, præmis 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Sag C-501/17, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2019:288, præmis 34.

⁽¹⁴¹⁾ Sag C-159/18, *Moens*, ECLI:EU:C:2019:535, præmis 22.

e) Fejl i luftfartøjets brændstofforsyningssystem

Når afgangslufthavnen for de pågældende flyafgange eller fly er ansvarlig for forvaltningen af brændstofforsyningssystemet for luftfartøjer, kan en omfattende fejl i brændstofforsyningen anses for en »usædvanlig omstændighed«⁽¹⁴²⁾.

f) Ureglerlige passagerer; medicinske nødsituationer

En passagers forstyrrende adfærd, der foranlediger luftfartøjschefen til at omdirigere den berørte flyvning til en anden lufthavn end bestemmelseslufthavnen for at sætte denne passager fra borde og losse vedkommendes bagage, henhører under begrebet usædvanlige omstændigheder, medmindre det transporterende luftfartsselskab har bidraget til, at denne adfærd indtraf, eller hvis denne transportør undlod at træffe passende foranstaltninger på grundlag af tegn, der indikerede en sådan adfærd⁽¹⁴³⁾.

Desuden vil fjernelse af en passager fra flyet på grund af en medicinsk nødsituation være omfattet af begrebet usædvanlige omstændigheder.

g) Vulkanudbrud

Omstændigheder såsom lukning af en del af det europæiske luftrum på grund af vulkanen Eyjafjallajökulls udbrud udgør usædvanlige omstændigheder som omhandlet i forordning (EF) nr. 261/2004⁽¹⁴⁴⁾.

h) Overbelastning af lufthavn som følge af dårligt vejr

I henhold til betragtning 14 til forordning (EF) nr. 261/2004 er der tale om usædvanlige omstændigheder, når et transporterende luftfartsselskab tvinges til at forsinke eller aflyse en flyafgang i en overbelastet lufthavn som følge af dårligt vejr, herunder hvis vejrforholdene fører til kapacitetsmangel.

i) Eksterne strejker

Strejker, der ikke er omfattet af et luftfartsselskabs aktivitetsudøvelse, f.eks. strejke, der gennemføres af flyveledere eller lufthavnspersonale, kan udgøre usædvanlige omstændigheder, da sådanne eksterne strejker ikke er omfattet af luftfartsselskabets aktivitetsudøvelse og derfor ligger uden for dets faktiske kontrol⁽¹⁴⁵⁾.

j) Mangel på personale, der leverer bagagehåndteringstjenester

Den omstændighed, at der er mangel på personale hos den lufthavnsoperatør, som er ansvarlig for at laste bagage om bord på fly, kan udgøre en usædvanlig omstændighed⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Forholdsregler, som et luftfartsselskab med rimelighed kan forventes at træffe under usædvanlige omstændigheder

Når usædvanlige omstændigheder indtræder, skal et luftfartsselskab, for at blive fritaget for kompensationspligten, godtgøre, at det ikke kunne have undgået dem, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

Hvis sådanne omstændigheder indtræffer, påhviler det med andre ord det transporterende luftfartsselskab at godtgøre, at det har truffet de i forhold til situationen passende foranstaltninger, idet det har anvendt alt det personale og materiel og alle de økonomiske midler, som selskabet råder over, med henblik på at undgå aflysning eller forsinkelse af den pågældende flyafgang. Selskabet kan imidlertid ikke være forpligtet til at anvende foranstaltninger, der ville være urimeligt belastende for virksomheden på det pågældende tidspunkt⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Sag C-308/21, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2022:533, præmis 28.

⁽¹⁴³⁾ Sag C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, præmis 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Sag C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Sag C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, præmis 42 og 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Sag C-405/23, *Touristic Aviation Services Limited*, ECLI:EU:C:2024:408, præmis 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Sag C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, præmis 36 og den deri nævnte retspraksis.

Domstolen ⁽¹⁴⁸⁾ har desuden fastslået, at det kan kræves, at et luftfartsselskab i henhold til artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 planlægger sine ressourcer i god tid, således at det kan gennemføre flyvningen, efter at de usædvanlige omstændigheder er ophørt, dvs. i et vist tidsrum efter det planlagte afgangstidspunkt. Luftfartsselskabet bør følgelig råde over en vis buffertid, der sætter det i stand til om muligt at gennemføre flyvningen i sin helhed, efter at de usædvanlige omstændigheder er ophørt. Denne buffertid vurderes i hvert enkelt tilfælde.

Artikel 5, stk. 3, kan dog ikke fortolkes således, at der stilles krav om, at de rimelige forholdsregler indebærer, at der generelt og ensartet indlægges en mindste buffertid, som uden forskel finder anvendelse på alle luftfartsselskaber i alle situationer, hvor usædvanlige omstændigheder opstår. I denne henseende vil luftfartsselskaberne generelt råde over flere ressourcer på deres hjemmebase end på udgående bestemmelsessteder og har flere muligheder for at begrænse indvirkningen af usædvanlige omstændigheder. Ved bedømmelsen af luftfartsselskabets kapacitet til at gennemføre hele den planlagte flyafgang under de nye betingelser efter usædvanlige omstændigheders indtræden skal det påses, at omfanget af den krævede buffertid ikke medfører en helt urimelig belastning for luftfartsselskabet på det relevante tidspunkt ⁽¹⁴⁹⁾.

Med hensyn til tekniske fejl er den omstændighed, at et luftfartsselskab har overholdt minimumsreglerne for vedligeholdelse af luftfartøjer, ikke i sig selv tilstrækkeligt til at godtgøre, at dette luftfartsselskab har truffet alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, med henblik på at fritage det for pligten til at udbetale kompensation ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. Usædvanlige omstændigheder på en forudgående flyafgang med samme fly

Et transporterende luftfartsselskab kan for at blive fritaget for sin forpligtelse til at betale kompensation til passagerer i tilfælde af en væsentlig forsinkelse eller aflysning af en flyafgang påberåbe sig en »usædvanlig omstændighed«, der påvirkede en forudgående flyafgang, som dette selskab selv gennemførte med samme luftfartøj, hvis der er en direkte årsagsforbindelse mellem denne omstændigheds indtræden og forsinkelsen eller aflysningen af den efterfølgende flyafgang ⁽¹⁵¹⁾.

I en anden sag har Domstolen præciseret, at et transporterende luftfartsselskab for at blive fritaget for sin forpligtelse til at betale kompensation til passagerer i tilfælde af en væsentlig forsinkelse af en flyafgang kan påberåbe sig en »usædvanlig omstændighed«, der påvirkede en forudgående flyafgang, som dette selskab selv gennemførte med samme luftfartøj i forbindelse med den tredjesidste flyvning i dette luftfartøjs flyrotation, hvis der er en direkte årsagsforbindelse mellem denne omstændigheds indtræden og den væsentlige forsinkelse af den efterfølgende flyafgang ved ankomsten ⁽¹⁵²⁾.

6. PASSAGERRETTIGHEDER I TILFÆLDE AF OMFATTENDE REJSEAFBRYDELSER

6.1. Generelt

Forordning (EF) nr. 261/2004 indeholder ikke særlige bestemmelser i tilfælde af omfattende rejseafbrydelser såsom vulkanudbruddet i Island i 2010 eller udbruddet af covid-19-pandemien i 2020. Retten til kompensation i tilfælde af aflysning er imidlertid knyttet til, at luftfartsselskabet ikke har givet passageren tilstrækkelig meddelelse om aflysningen. Dette aspekt er således omfattet af nedenstående betragtninger i afsnit 4.4 om ret til kompensation.

6.2. Ret til omlægning af rejsen eller refusion

Hvad angår omlægning af rejsen kan omstændighederne i forbindelse med en omfattende rejseafbrydelse påvirke retten til at vælge en omlægning af rejsen ved »førstgivne lejlighed«. Det kan være umuligt for luftfartsselskaber at omlægge passagerens rejse til det endelige bestemmelsessted inden for en kort periode. Det er samtidig usikkert, hvornår der igen vil blive mulighed for at omlægge rejsen. Denne situation kan f.eks. opstå, hvis en medlemsstat suspenderer flyvninger til eller fra visse lande. Afhængigt af tilfældet kan den førstgivne lejlighed for omlægning af rejsen derfor ført være på et meget senere tidspunkt og/eller være præget af stor usikkerhed. Passageren kan derfor foretrække at få billetprisen refunderet eller at få rejsen omlagt til et senere tidspunkt »efter passagerens eget valg«.

⁽¹⁴⁸⁾ Sag C-294/10, *Eglītis og Ratnieks*, ECLI:EU:C:2011:303, præmis 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Sag C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, præmis 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Sag C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, præmis 43.

⁽¹⁵¹⁾ Sag C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, præmis 55.

⁽¹⁵²⁾ Sag C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, præmis 57.

Med hensyn til refusion forholder det sig således, at passageren, hvis denne har reserveret den udgående flyvning og returflyvningen separat, og den udgående flyafgang aflyses, kun har ret til refusion for den aflyste flyafgang, altså i dette tilfælde den udgående flyvning.

Hvis den udgående flyvning og returflyvningen imidlertid er en del af den samme reservation, også selv om flyvningerne udføres af forskellige luftfartsselskaber, bør passageren tilbydes to muligheder, hvis den udgående flyafgang aflyses: refusion af hele billetprisen (dvs. begge flyafgange) eller omlægning af rejsen til en anden flyafgang for den udgående flyafgang.

6.3. Ret til forplejning og indkvartering

Forordning (EF) nr. 261/2004 indeholder ikke bestemmelser om anerkendelse af en særlig kategori af »helt usædvanlige« begivenheder ud over de usædvanlige omstændigheder, der er omhandlet i forordningens artikel 5, stk. 3. Luftfartsselskabet er derfor forpligtet til at opfylde sine forpligtelser, herunder forpligtelserne i henhold til artikel 9 i forordning (EF) nr. 261/2004, selv om den situation, der ligger til grund for disse forpligtelser, er længerevarende. Under sådanne omstændigheder og begivenheder er passagererne særligt sårbare ⁽¹⁵³⁾. Hvis der indtræffer usædvanlige begivenheder, har forordning (EF) nr. 261/2004 til formål at sikre, at passagerer, der venter på en omlægning af rejsen i henhold til artikel 8, stk. 1, litra b), i forordning (EF) nr. 261/2004, tilbydes tilstrækkelig forplejning og indkvartering.

6.4. Kompensationsret

Retten til kompensation ved aflysning i henhold til artikel 5, stk. 1, og artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004 gælder ikke i tilfælde af aflysninger, der er foretaget mere end 14 dage i forvejen, eller hvis aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, der ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

Kommissionen er af den opfattelse, at hvis offentlige myndigheder træffer foranstaltninger med henblik på at inddæmme virkningerne af en krisesituation, der fører til omfattende rejseafbrydelser, er sådanne foranstaltninger på grund af deres karakter og oprindelse ikke et led i luftfartsselskabernes normale aktivitetsudøvelse og ligger uden for deres faktiske kontrol.

Ved artikel 5, stk. 3, fraviges retten til kompensation på betingelse af, at den pågældende aflysning »skyldes« usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

Denne betingelse bør anses for at være opfyldt, hvis de offentlige myndigheder enten forbyder visse flyvninger eller begrænser bevægelighed for personer på en måde, der de facto udelukker gennemførelsen af den pågældende flyvning.

Denne betingelse kan også være opfyldt, hvis aflysningen sker under omstændigheder, hvor der ikke er nedlagt et totalforbud mod den pågældende persontrafik, men hvor trafikken begrænses til personer, der er omfattet af undtagelser (f.eks. statsborgere eller personer med bopæl i den pågældende stat).

Hvis en sådan person ikke foretager en bestemt flyvning, vil flyet være tomt eller blive aflyst. I sådanne situationer kan det være legitimt, at et luftfartsselskab ikke venter til sidste øjeblik, men aflyser flyvningen i god tid, således at der kan træffes tilstrækkelige organisatoriske foranstaltninger, herunder med hensyn til forplejning og indkvartering, som luftfartsselskaberne skal tilbyde deres passagerer. I sådanne tilfælde og alt efter omstændighederne kan en aflysning stadig anses for at »skyldes« de offentlige myndigheders foranstaltning. Alt efter omstændighederne kan dette også være tilfældet for flyvninger i den modsatte retning af de flyvninger, der er direkte berørt af de rejserestriktioner, som de offentlige myndigheder har pålagt.

Beslutter luftfartsselskabet at aflyse en flyvning og påviser, at denne beslutning er berettiget af hensyn til beskyttelsen af besætningens sikkerhed eller sundhed, bør aflysningen også betragtes som »forårsaget« af usædvanlige omstændigheder.

Ovenstående betragtninger er ikke og kan ikke være udtømmende, idet andre specifikke omstændigheder, der opstår i en specifik krisesituation, også kan være omfattet af anvendelsesområdet for artikel 5, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽¹⁵³⁾ Sag C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, præmis 30, og punkt 4.3.3. i fortolkningsvejledningen.

7. KOMPENSATION, REFUSION, OMLÆGNING AF REJSEN SAMT FORPLEJNING OG INDKVARTERING VED MULTIMODALE REJSER

Multimodale rejser, hvor en enkelt befordringskontrakt omfatter mere end én transportform (f.eks. en rejse med tog og fly, der sælges som én samlet rejse), er ikke omfattet af forordning (EF) nr. 261/2004, og de er heller ikke omfattet af EU-lovgivning om passagerrettigheder i andre transportformer ⁽¹⁵⁴⁾. Hvis en passager ikke når en flyafgang på grund af et forsinket tog, kan vedkommende kun udøve de rettigheder til kompensation og bistand, der følger af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 ⁽¹⁵⁵⁾, for så vidt angår togrejsen, og derefter kun ved en forsinkelse på mere end 60 minutter ved bestemmelsesstedet ⁽¹⁵⁶⁾. Parallelt hermed gælder andre bestemmelser, hvis en passager ikke når en flyafgang på grund af et forsinket skib eller en forsinket bus inden for rammerne af én transportkontrakt ⁽¹⁵⁷⁾. Hvis den multimodale rejse indgår i en kombination med andre rejseydelser (f.eks. hotelophold), kan den pågældende pakkerejsearrangør imidlertid også være ansvarlig i henhold til direktiv (EU) 2015/2302 for ikke-opnåede flyafgange og indvirkningen på pakkerejsen som helhed.

8. KLAGER TIL NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER, ALTERNATIVE TVISTBILÆGGELSEINSTANSER OG FORBRUGERBESKYTTELSE I HENHOLD TIL FORORDNINGEN OM FORBRUGERBESKYTTELSES-SAMARBEJDE

8.1. Klager til nationale håndhævelsesorganer

Passagerer kan indbringe en klage over for et hvilket som helst nationalt håndhævelsesorgan, som medlemsstaterne måtte udpege, når de finder, at der er sket en overtrædelse af forordning (EF) nr. 261/2004 i en hvilken som helst EU-lufthavn eller vedrørende enhver flyvning fra en tredjelandslufthavn til en sådan lufthavn ⁽¹⁵⁸⁾.

For at sikre, at klageprocedurer behandles effektivt, og af hensyn til retssikkerheden for luftfartsselskaber og andre potentielt involverede virksomheder anbefaler Kommissionen, at passagerer anbefales at indgive klager til:

- det nationale håndhævelsesorgan i afganglandet i tilfælde af EU-flyvninger og flyvninger fra EU til et tredjeland og
- det nationale håndhævelsesorgan i ankomstlandet i tilfælde af flyvninger fra tredjelande.

Passagerer, der finder, at et luftfartsselskab har tilsidesat deres rettigheder, bør indgive deres klager inden for en rimelig tidsramme og inden for de frister, der er fastsat i national ret ⁽¹⁵⁹⁾.

Passagerer bør først indgive klage til luftfartsselskabet. Kun hvis passagererne er uenige i luftfartsselskabets svar, eller hvis de ikke modtager et tilfredsstillende svar fra luftfartsselskabet, bør de indgive en klage til et nationalt håndhævelsesorgan. Luftfartsselskabet bør ifølge Kommissionen besvare klager inden for to måneder, og Kommissionen anbefaler, at klager bør kunne indgives på et af de officielle EU-sprog.

Det er vigtigt at bemærke, at Domstolen ⁽¹⁶⁰⁾ har fundet, at nationale håndhævelsesorganer i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 ikke er forpligtet til at handle som følge af sådanne klager for at sikre hver enkelt passagers ret i hvert enkelt tilfælde. Et nationalt håndhævelsesorgan er således ikke forpligtet til at vedtage tvangsforanstaltninger over for luftfartsselskaber med henblik på at tvinge dem til at udbetale den kompensation, der er omhandlet i forordning (EF) nr. 261/2004, i individuelle sager, idet dets sanktionerende rolle omhandlet i artikel 16, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004 består i at træffe foranstaltninger som reaktion på de tilsidesættelser, som organet opdager under udøvelsen af sin generelle overvågning i henhold til artikel 16, stk. 1.

⁽¹⁵⁴⁾ Der foreslås sådanne regler, jf. forslag COM(2013) 130 final og forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (COM(2023) 752 af 29.11.2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Artikel 20 i forordning (EU) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ Jf. i denne retning Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Artikel 16, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Sag C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, præmis 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Forenede sager C-145/15 og C-146/15, *Ruijsenaars m.fl.*, ECLI:EU:C:2016:187, præmis 32, 36 og 38.

Ifølge Domstolen er forordning (EF) nr. 261/2004 imidlertid ikke til hinder for, at medlemsstaterne vedtager bestemmelser, der forpligter det nationale håndhævelsesorgan til at vedtage foranstaltninger vedrørende individuelle klager⁽¹⁶¹⁾. Medlemsstaterne har et råderum vedrørende de kompetencer, som de ønsker at tillægge deres nationale organer med henblik på at forsvare passagerernes rettigheder.

Disse afgørelser berører ikke de nationale håndhævelsesorganers pligt til at give klagere et begrundet svar på deres klage i overensstemmelse med principperne om god forvaltningsskik. God praksis kræver ifølge Kommissionen også, at passagerer oplyses om appelmulighederne og andre foranstaltninger, de kan træffe, hvis de ikke er enige i vurderingen af deres sag. En passager har ret til at afgøre, om vedkommende vil repræsenteres af en anden person eller enhed.

8.2. Alternativ tvistbilæggelse (ATB)

EU's retlige ramme for alternativ tvistbilæggelse har til formål at give forbrugerne mulighed for effektivt at gøre deres rettigheder gældende i tvister med erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse. Selv om investeringen i form af omkostninger og tid til at gå rettens vej kan være afskrækkende, og uformelle værktøjer kan være utilstrækkelige, bør de kvalitetscertificerede ATB-instanser oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU⁽¹⁶²⁾ bilægge en tvist inden for 90 dage uden omkostninger eller med omkostninger i form af et symbolsk gebyr for forbrugeren.

Forbrugerne har adgang til kvalitetscertificerede ATB-instanser, hvis de er bosiddende i EU, og den erhvervsdrivende er etableret i EU. Hvis luftfartsselskaber ikke i henhold til national lovgivning har pligt til at deltage i sager for ATB-instanser, bør de frivilligt forpligte sig til at deltage i relevante procedurer og oplyse deres kunder om dette.

Forbrugernes adgang til ATB-instanser supplerer passagerernes mulighed for at indgive en klage til nationale håndhævelsesorganer i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004.

8.3. Yderligere muligheder for at hjælpe interessenter med at anvende forordning (EF) nr. 261/2004

Der er forskellige muligheder for at hjælpe interessenter med at anvende forordning (EF) nr. 261/2004.

Den første vedrører forbrugerbeskyttelsessamarbejdet i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394⁽¹⁶³⁾, som etablerer en koordinerings- og samarbejds mekanisme mellem nationale håndhævelsesmyndigheder på forbrugerbeskyttelsesområdet. Det er nødvendigt, at disse myndigheder samarbejder, for at sikre, at lovgivningen om forbrugerbeskyttelse anvendes på samme måde på tværs af det indre marked, og skabe lige konkurrencevilkår for virksomheder. Forordning (EU) 2017/2394 omhandler situationer, der berører forbrugernes kollektive interesser, og giver de nationale myndigheder yderligere undersøgelses- og håndhævelsesbeføjelser med henblik på at bringe overtrædelser af forbrugerlovgivningen i grænseoverskridende situationer til ophør.

I forordning (EU) 2017/2394 anføres forordning (EF) nr. 261/2004 om luftfartspassagerers rettigheder som en af de retsakter, der beskytter forbrugernes interesser. Det betyder, at de passagerrettigheder, der er fastsat i forordning (EF) nr. 261/2004, kan håndhæves inden for rammerne af den koordinerings- og samarbejds mekanisme, der er oprettet ved forordning (EU) 2017/2394, i grænseoverskridende situationer, der berører forbrugernes kollektive interesser.

⁽¹⁶¹⁾ Sag C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, præmis 26.

⁽¹⁶²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Direktiv (EU) 2020/1828⁽¹⁶⁴⁾ indeholder et andet instrument til håndhævelse af passagerrettigheder i større målestok. Det følger af dette direktiv, at gruppesøgsmål er søgsmål anlagt af godkendte organisationer/organer for nationale retsinstanser eller forvaltningsmyndigheder på vegne af grupper af forbrugere med henblik på at opnå foranstaltninger om påbud (dvs. for at standse erhvervsdrivendes ulovlige praksis), foranstaltninger om genopretning (såsom tilbagebetaling eller kompensation) eller foranstaltninger om både påbud og genopretning. Direktivet har til formål at beskytte forbrugernes kollektive interesser på en lang række områder, navnlig inden for rejser og turisme. Det finder anvendelse på søgsmål anlagt som følge af overtrædelser af forordning (EF) nr. 261/2004, der opregnes i direktivet som en de EU-retsakter, der er omfattet af dets anvendelsesområde. Passagerer, der har haft problemer i en grænseoverskridende situation, kan endvidere henvende sig til Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-Net). ECC-Net informerer forbrugere om deres rettigheder i henhold til EU- og national forbrugerlovgivning, giver gratis rådgivning om, hvordan forbrugerklager håndteres, hjælper direkte med at nå frem til mindelige løsninger på klager og henviser til relevante organer, hvis ECC-Net ikke kan hjælpe. Passagerer kan også henvende sig til nationale forbrugerorganisationer for at få oplysninger og direkte bistand til at gøre deres rettigheder i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 gældende.

9. SØGSMÅL INDEN FOR RAMMERNE AF FORORDNING (EF) nr. 261/2004

9.1. Jurisdiktion, hvorunder sager kan anlægges i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004

Indledningsvis bemærkes, at forordning (EF) nr. 261/2004 ikke indeholder regler om retterne i medlemsstaternes internationale kompetence, hvorfor spørgsmålet om kompetence skal undersøges i lyset af forordning (EU) nr. 1215/2012⁽¹⁶⁶⁾.

For flyafgange fra en medlemsstat til en anden medlemsstat, som foretages i henhold til en aftale, der er indgået med et enkelt luftfartsselskab, der er det transporterende luftfartsselskab, kan et krav om kompensation i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 efter sagsøgerens valg anlægges ved den nationale ret, inden for hvis retskreds flyets afgang- eller ankomststed befinder sig, således som disse steder er fastsat i transportkontrakten⁽¹⁶⁷⁾, i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012. I henhold til artikel 4, stk. 1, i forordning (EU) nr. 1215/2012 har passagerer også mulighed for at anlægge sag ved sagsøgt (luftfartsselskabets) bopæl.

Domstolen har i flere afgørelser bekræftet, at passagerer også i tilfælde af tilsluttede flyforbindelser, der er omfattet af en bekræftet samlet reservation for hele rejsen opdelt i flere flyvninger, kan anlægge sag i den retskreds, hvor flyets afgang- eller ankomststed befinder sig. Domstolen har nærmere bestemt fastslået, at der i henhold til forordning (EU) nr. 1215/2012 kan anlægges sag ved den nationale ret på ankomststedet for den anden flyvning, hvis transporten på begge flyvninger udføres af to forskellige luftfartsselskaber, og søgsmålet med påstand om kompensation er støttet på en forstyrrelse, der har fundet sted på den første af de nævnte flyvninger, som blev udført af det luftfartsselskab, som ikke er de pågældende passagerers medkontrahent⁽¹⁶⁸⁾.

På samme måde kan der anlægges sag ved den nationale ret på afgangsstedet for den første flyvning, hvis erstatningskravet opstår som følge af aflysningen af den sidste del af rejsen og rejses mod det luftfartsselskab, som havde ansvaret for denne sidste del⁽¹⁶⁹⁾.

I tilfælde af direkte tilsluttede flyforbindelser opdelt i to eller flere delflyvninger, som udføres af forskellige luftfartsselskaber, kan der imidlertid ikke anlægges sag ved den nationale ret på ankomststedet for den første delflyvning, hvis et søgsmål med påstand om kompensation udelukkende er foranlediget af en forsinkelse på den første delflyvning som følge af en forsinket start og er anlagt mod det luftfartsselskab, som havde ansvaret for den første delflyvning⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Sag C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, præmis 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Sag C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, præmis 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Forenede sager C-274/16, C-447/16 og C-448/16, *flightright*, ECLI:EU:C:2018:160, præmis 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Sag C-606/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:101, præmis 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Sag C-20/21, *LOT Polish Airlines*, ECLI:EU:C:2022:71, præmis 27.

Med hensyn til spørgsmålet om, ved hvilket ret en sag skal anlægges, har Domstolen fastslået, at en ret i en medlemsstat ikke har kompetence til at påkende en tvist i en sag om compensation, der er anlagt mod et luftfartsselskab etableret i en anden medlemsstat, under henvisning til, at luftfartsselskabet har en filial i retskredsen for den ret, hvor sagen er anlagt, hvis ikke filialen er part i retsforholdet mellem luftfartsselskabet og den pågældende passager ⁽¹⁷¹⁾.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt et luftfartsselskab i sine vilkår og betingelser kan forbyde, at passagerer bemyndiger en tredjemand til at fremsætte krav på deres vegne, har Domstolen præciseret, at artikel 15 i forordning (EF) nr. 261/2004 er til hinder for, at der i en transportkontrakt indsættes et vilkår, der forbyder overdragelse af de rettigheder, som en luftfartspassager har over for et transporterende luftfartsselskab i henhold til forordningens bestemmelser ⁽¹⁷²⁾.

Hvis en flyvning indgår i en aftale om en pakkerejse i henhold til forordning (EU) nr. 1215/2012, kan en passager anlægge sag med påstand om compensation mod et transporterende luftfartsselskab, selv om passageren og luftfartsselskabet ikke har indgået en aftale ⁽¹⁷³⁾.

For så vidt angår kompetencen til at påkende krav i henhold til Montrealkonventionen har Domstolen præciseret følgende: Den stedlige kompetence til at påkende et erstatningskrav i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 bør vurderes på baggrund af forordning (EU) nr. 1215/2012, og kompetencen til at påkende et supplerende krav om erstatning for yderligere skade, der er omfattet af Montrealkonventionens anvendelsesområde, bør vurderes på baggrund af denne konvention ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. Frist for anlæggelse af søgsmål i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004

Forordning (EF) nr. 261/2004 fastsætter ingen tidsfrist for anlæggelse af søgsmål ved de nationale retter. Dette spørgsmål afhænger af medlemsstaternes egne regler om søgsmålsfrister. Montrealkonventionens frist på to år for erstatningssøgsmål er ikke relevant for krav omhandlet i forordning (EF) nr. 261/2004 og har ingen indvirkning på medlemsstaternes egne regler, fordi kompensationsforanstaltningerne i forordning (EF) nr. 261/2004 ligger uden for konventionens anvendelsesområde, fordi de har til formål at afhjælpe gener, der er påført passagerer, og samtidig supplere konventionens erstatningsordning. Fristerne kan derfor variere fra medlemsstat til medlemsstat ⁽¹⁷⁵⁾.

10. LUFTFARTSSELSKABERS ANSVAR I HENHOLD TIL MONTREALKONVENTIONEN

Konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (»Montrealkonventionen«) blev indgået i Montreal den 28. maj 1999. EU er kontraherende part i denne konvention, og nogle af konventionens bestemmelser er blevet indarbejdet i EU-retten ved forordning (EF) nr. 2027/97, som har til formål at beskytte luftfartspassagerers rettigheder i EU sammen med forordning (EF) nr. 261/2004.

a) Foreneligheden af forordning (EF) nr. 261/2004 med Montrealkonventionen:

Domstolen ⁽¹⁷⁶⁾ har bekræftet, at kravene om at udbetale compensation ved forsinket ankomst og yde bistand i tilfælde af forsinkelse ved afgang er forenelige med Montrealkonventionen. I den sammenhæng har Domstolen fastslået, at et tab af tid i forbindelse med en forsinket flyafgang udgør en »gene« snarere end en »skade«, der er omhandlet i Montrealkonventionen. Domstolen baserer dette på den betragtning, at en lang forsinkelse kan give anledning til gener, som næsten er identiske for alle passagerer, og for hvilke der er fastsat en standardiseret og umiddelbar compensation i forordning (EF) nr. 261/2004, mens Montrealkonventionen omhandler afhjælpning, der kræver en vurdering i hvert enkelt tilfælde af omfanget af de opståede skader, og som således alene kan gøres til genstand for en efterfølgende individuel compensation. Forordning (EF) nr. 261/2004 finder således anvendelse på et tidligere trin end Montrealkonventionen. Forpligtelsen til at kompensere forsinkede luftfartspassagerer i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 er derfor ikke omfattet af Montrealkonventionens anvendelsesområde, men gælder i tillæg til konventionens erstatningsordning.

⁽¹⁷¹⁾ Sag C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, præmis 36.

⁽¹⁷²⁾ Sag C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, præmis 26.

⁽¹⁷³⁾ Sag C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, præmis 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Sag C-213/18, Guaitoli m.fl., ECLI:EU:C:2019:927, præmis 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Sag C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, præmis 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Sag C-344/04, IATA og ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, præmis 43, 45, 46 og 47; forenede sager C-402/07 og C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, præmis 51.

- b) Forordning (EF) nr. 2027/97 finder kun anvendelse på passagerer, der flyver med et »luftfartsselskab«, dvs. et luftfartsselskab med gyldig licens ⁽¹⁷⁷⁾ som defineret i denne forordnings artikel 2, stk. 1, litra b).
- c) I henhold til Montrealkonventionens artikel 17 er en passager en person, der er blevet transporteret på grundlag af en »transportkontrakt« som omhandlet i konventionens artikel 3, selv om der ikke er udstedt et enkelt eller fælles transportdokument ⁽¹⁷⁸⁾.
- d) Begrebet »ulykke« som omhandlet i Montrealkonventionens artikel 17, stk. 1, som fastsætter et luftfartsselskabs erstatningspligtigt ved en passagers død eller tilskadekomst, er blevet fortolket af Domstolen i flere afgørelser, f.eks. i disse sager:
- (i) **Spildt kaffe** – de situationer, som finder sted ombord på et fly, hvori en genstand, som benyttes til betjening af passagererne, har forvoldt en passager en skade, uden at det er nødvendigt at undersøge, hvorvidt disse situationer skyldes en typisk risiko ved luftfart ⁽¹⁷⁹⁾, kan udgøre en »ulykke«.
 - (ii) **Fald på trappe** – en situation, hvori en passager uden påviselig årsag falder på en mobil trappe, der er placeret med henblik på flyets passagerers frabordestigning, og kommer til skade, henhører under begrebet »ulykke« som omhandlet i Montrealkonventionens artikel 17, stk. 1, også selv om det pågældende luftfartsselskab ikke har tilsidesat sine forpligtelser til at udvise omhu og til sikkerhed i denne henseende ⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) **Hård landing** – begrebet »ulykke« omfatter ikke en landing, der er forløbet i overensstemmelse med de procedurer og de operationelle begrænsninger, der finder anvendelse på det omhandlede fly – herunder de afvigelser og margener, der er fastsat vedrørende de præstationsfaktorer, som i væsentlig grad indvirker på landingen – og under hensyntagen til de tekniske regler og den bedste praksis på området for flydrift, selv om den berørte passager opfatter denne landing som en uforudset hændelse ⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) **Psykisk skade**, der er påført en passager som følge af en »ulykke« som omhandlet i Montrealkonventionens artikel 17, stk. 1, og som ikke er forbundet med en »tilskadekomst« som omhandlet i den pågældende bestemmelse, skal erstattes på samme måde som en sådan tilskadekomst, hvis passageren påviser, at der foreligger en skade på den pågældendes psykiske integritet, som har en sådan alvorlighed eller intensitet, at den påvirker vedkommendes generelle helbredstilstand, og at denne skade ikke vil fortage sig uden lægebehandling ⁽¹⁸²⁾.
 - (v) **Ydelse af utilstrækkelig førstehjælp** til en passager ombord på et fly, som har medført en forværring af den tilskadekomst, der er forårsaget af en »ulykke« som omhandlet i Montrealkonventionens artikel 17, stk. 1, skal anses for at være en integrerende del af denne ulykke ⁽¹⁸³⁾.
- e) Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, bør sammenholdes med konventionens artikel 3, stk. 3, og bør fortolkes således, at retten til erstatning og begrænsningen af luftfartsselskabets ansvar til 1 288 særlige trækingsrettigheder (SDR) i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage også gælder for en passager, der kræver denne erstatning som følge af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage, der er checket ind i en anden passagers navn, hvis denne bagage faktisk indeholdt den første passagers genstande. Hver passager, som berøres af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage, der er checket ind i en andens navn, skal derfor have ret til erstatning inden for grænsen på 1 288 SDR, hvis passagererne kan godtgøre, at denne bagage faktisk indeholdt deres genstande. Det er den enkelte berørte passager, der skal godtgøre dette for en national dommer, der kan tage hensyn til den omstændighed, at passagerne er medlemmer af samme familie, har købt billetterne sammen eller har rejst sammen ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Sag C-240/14, *Prüller-Frey*, ECLI:EU:C:2015:567, præmis 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Sag C-6/14, *Wucher Helicopter*, ECLI:EU:C:2015:122, præmis 36, 37 og 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Case C-532/18, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2019:1127, præmis 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Sag C-589/20, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2022:424, præmis 24.

⁽¹⁸¹⁾ Sag C-70/20, *Altenrhein Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2021:379, præmis 43.

⁽¹⁸²⁾ Sag C-111/21, *Laudamotion*, ECLI:EU:C:2022:808, præmis 33.

⁽¹⁸³⁾ Sag C-510/21, *DB mod Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:550, præmis 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Sag C-410/11, *Espada Sanchez*, ECLI:EU:C:2012:747, præmis 35.

- f) Det beløb, der er fastsat i Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2 – der er grænsen for luftfartsselskabets erstatningsansvar i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, forsinkelse eller beskadigelse af indchecket bagage, som ikke har været genstand for en erklæring om særlig interesse i levering – udgør et erstatningsloft, som passageren ikke tildeles automatisk og med en fast sats ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, der begrænser luftfartsselskabernes ansvar for skade i tilfælde af bl.a. bortkomst af bagage, omfatter såvel økonomisk som ikke-økonomisk skade ⁽¹⁸⁶⁾. Denne artikel gælder også i forbindelse med ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse, der opstår under transport af indcheckede kørestole eller andet mobilitetsudstyr eller hjælpemidler som defineret i artikel 2, litra a), i forordning (EF) nr. 1107/2006. Luftfartsselskabets ansvar er i dette tilfælde begrænset til ovennævnte beløb, medmindre passageren, da bagagen blev overdraget til luftfartsselskabet, fremsatte en særlig interesseerklæring med hensyn til levering på bestemmelsesstedet og har betalt et supplerende beløb, der måtte kræves i denne forbindelse.
- h) Med hensyn til fortolkningen af Montrealkonventionens artikel 19, 22 og 29 har Domstolen ⁽¹⁸⁷⁾ fastslået, at et luftfartsselskab i henhold til konventionen kan være ansvarligt over for en arbejdsgiver for skader, der skyldes forsinkelse af en flyvning, som den pågældendes ansatte var passagerer på. Konventionen bør derfor fortolkes således, at den ikke alene finder anvendelse på den skade, som en passager har lidt, men også på den skade, som en arbejdsgiver, med hvem der er indgået en kontrakt om international transport af passagerer, har lidt. I sin afgørelse tilføjede Domstolen, at luftfartsselskaberne imidlertid får sikkerhed for, at deres ansvar ikke kan overstige det beløb, der fås ved at gange den grænse, der er fastsat for hver passager i Montrealkonventionen, med antallet af berørte ansatte/passagerer.
- i) Klagen skal være indgivet skriftligt inden for de frister, der er fastsat i Montrealkonventionens artikel 31, stk. 2, idet ethvert søgsmål mod luftfartsselskabet i modsat fald afvises. Dette krav er opfyldt, hvis klagen indtastes i luftfartsselskabets IT-system af en medarbejder ved selskabet, hvis passageren kan kontrollere klagetekstens nøjagtighed, således som den er nedfældet på skrift og indtastet i dette system, og, om nødvendigt, ændre eller supplere den eller endog udskifte den inden udløbet af den i konventionens artikel 31, stk. 2, fastsatte frist. Endelig stilles der ikke andre indholdsmæssige krav til klagen, end at luftfartsselskabet skal gives underretning om den opståede skade ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) I en erstatningssag, som er omfattet af Montrealkonventionens artikel 19, kan passageren vælge at indbringe sagen for forskellige domstole fastsat i konventionens artikel 33: for domstolen der, hvor luftfartsselskabet har hjemsted, domstolen der, hvor luftfartsselskabet har hovedkontor, domstolen der, hvor luftfartsselskabet har det kontor, som afsluttede kontrakten, eller domstolen på bestemmelsesstedet. I dette tilfælde har det ingen betydning, om dette sted er beliggende i EU, eftersom kompetencen er baseret på konventionen, som EU har tiltrådt.

⁽¹⁸⁵⁾ Sag C-86/19, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2020:538, præmis 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Sag C-63/09, *Walz*, ECLI:EU:C:2010:251, præmis 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Sag C-429/14, *Air Baltic Corporation*, ECLI:EU:C:2016:88, præmis 29 og 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Sag C-258/16, *Finnair*, ECLI:EU:C:2018:252, præmis 31, 37, 47 og 54.