



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 16.2.2005
KOM(2005) 46 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG
RÅDET**

Flere rettigheder til passagerer i EU

BEGRUNDELSE

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING

I. STATUS OVER LOVGIVNINGEN OG AKTUELLE FORSLAG

1. Luftfart

2. Jernbaner

II. UDVIKLINGEN AF EN POLITIK FOR PASSAGERRETTIGHEDER

1. Særlige tiltag for bevægelseshæmmede

2. Automatiske og omgående løsninger ved rejseafbrydelse

3. Erstatning ved passagerers død eller tilskadekomst

4. Klagebehandling og retsmidler

5. Information til passagerer

6. Integreret billetsalg

7. Passagerrettigheder, hvis luftfartsselskabet går konkurs

8. Overvågning og evaluering

KONKLUSIONER

Bilag

INDLEDNING

- (1) I de sidste tredive år er transportarbejdet i Europa vokset eksplosivt. For millioner af borgere er det blevet hverdagskost at rejse, eller ligefrem en ret. Konkret er persontransporten mere end fordoblet siden 1970 (fra 2,118 milliarder personkilometer i 1970 til 4,993 i 2002). I 1970 rejste hver af os i gennemsnit 17 km om dagen; i dag er det tal 34 km. Denne udvikling skyldes mange forhold, men især den økonomiske vækst, de faldende transportpriser og fremkomsten af et "område uden indre grænser" (artikel 2 i traktaten om Den Europæiske Union). Udviklingens fordele er i første omgang kommet lastbiltransporten af gods og flytransporten af personer til gode.
- (2) Der er sket en hel del i luftfartsbranchen: lavprisselskaber er dukket op, andre selskaber er blevet omstruktureret, nye ruter er åbnet, oplysninger og eventuelt billetter kan fås over internettet og priserne er faldet generelt. Millioner af mennesker har taget flyet takket være indførelsen af et indre marked for luftfart. På banernes område er der gjort fremskridt, som har medført et stigende antal rejser mellem landene i EU, især på de strækninger, hvor interoperabiliteten fungerer. Åbningen af søfartsmarkederne har medført stigende udbud af ture til turistmål til konstant faldende priser.
- (3) Afskaffelsen af grænsekontrollen og den stigende transport er ikke altid blevet fulgt op med tilstrækkelige tiltag til beskyttelse af passagerernes rettigheder. Men samtidig med det stigende passagertal må det desværre konstateres, at passagererne sommetider står i trælse situationer med aflyste afgang, overbooking, mistet bagage, forsinkelser osv. Samtidig skal passagererne imidlertid overholde en række strenge formaliteter (kontrol, registrering, reservation) og har forudbetalt deres rejse.
- (4) De frivillige aftaler, f.eks. de store luftfartsselskabers tilsagn fra 2002, har stor betydning. Men så længe der ikke er regler på fællesskabsplan, står de rejsende i visse vanskelige situationer over for en samling lidet effektive nationale regler. Sommetider står de helt uden effektiv juridisk beskyttelse og har pligt til at iagttage en ganske bestemt adfærd i en situation, der som regel er fremmedartet, hvor de er langt hjemmefra og må prøve at forsvare deres rettigheder på et fremmed sprog. Effektive løsninger har de rejsende ikke adgang til, for de gængse, f.eks. klage til en national domstol, er som regel tidskrævende, usikre og dyre. Passagerer bør imidlertid nyde et minimum af beskyttelse, uanset hvor i Europa de befinder sig. Det er en ret, som Det Europæiske Fællesskab med sit ansvar for den frie bevægelighed må gøre det lettere at gøre gældende.
- (5) I denne forbindelse er det foruroligende, at der ikke for nogen transportform findes en passagerforening på europæisk plan, der kan forsvare brugernes interesser og give deres forventninger mæle.
- (6) Foreløbig har EU fokuseret sin indsats på luftfartssektoren, i første omgang med en forordning om boardingafvisning. Også andre tekster er vedtaget for denne sektor, og derudover har Kommissionen netop forelagt et forordningsforslag om beskyttelse af passagerer i den internationale togtrafik. Endnu udestår beskyttelsen af brugerne af andre transportmidler, og den kan - når man tager i betragtning, hvor stor sektoren er,

og hvor meget den rejsende europæiske offentlighed benytter disse andre transportformer¹ - kun blive effektiv, hvis den gennemføres på EU-niveau.

- (7) Kommissionen har i øvrigt i hvidbogen om europæisk transportpolitik frem til 2010² givet tilsagn om at gå denne vej: *"Næste skridt vil være at udvide EU's beskyttelsesforanstaltninger for passagerer til også at omfatte de øvrige transportformer, navnlig jernbane og søtransport og i videst muligt omfang også transporttjenesterne i byområderne. Der er behov for nye specifikke foranstaltninger vedrørende brugernes rettigheder inden for alle transportformer, for at brugerne - uanset den benyttede transportform - kan få kendskab til deres rettigheder og gøre dem gældende."*
- (8) Først må der gøres status over, hvilke foranstaltninger der allerede er vedtaget, og hvilke forslag der for tiden er til behandling i de europæiske institutioner (del I). Derefter vil mulige nye politiske initiativer blive skitseret (del II).

I. STATUS OVER LOVGIVNINGEN OG AKTUELLE FORSLAG

- (9) EF's regelværk om passagerbeskyttelse gælder kun luftfarten. Fællesskabet gik ind i beskyttelsen af passagerrettigheder, da de første regler om kompensation til flypassagerer, der afvises på grund af overbookning, blev vedtaget i 1991. Derefter blev flypassagerbeskyttelsen udvidet, da der i 1997 blev vedtaget en forordning, som indførte en moderne ordning for luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, og da denne forordning i 2002 blev ændret og suppleret med endnu en forordning, der indeholder forsikringskrav.

I 2004 foreslog Kommissionen, at denne politik udvides til jernbanesektoren med et forordningsforslag om internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Forslaget omfatter bl.a. erstatning og bistand, hvis rejsen afbrydes, jernbanevirksomhedernes ansvar ved ulykker og bevægelseshæmmedes rettigheder.

1. Luftfart

- (10) De nugældende regler beskytter passagererne i følgende situationer:

Afvist ombordstigning, aflysninger og lange forsinkelser

- (11) Baggrunden for vedtagelsen af en forordning om boardingafvisning er velkendt: De it-baserede reservationssystemer gav luftfartsselskaberne mulighed for at vide nøjagtigt hvor mange reservationer der var blevet accepteret, og hvor mange billetter der faktisk var blevet udstedt, sætte dette i forhold til antallet af pladser per fly og modulere priserne efter, hvor mange pladser der var tilbage (yield management).
- (12) Disse selskaber gjorde det til almindelig praksis at sælge flere billetter, end der var pladser i flyet (såkaldt overbookning). Det gjorde de på grund af fleksibiliteten ved bestemte flybilletter, som kunne byttes eller endda annulleres med tilbagebetaling af

¹ Banernes transportarbejde i de 25 medlemsstaters EU udgør i alt 346 milliarder personkilometer om året. For 2001 viser Eurostats tal, at færger i Europa transporterede i alt 282 millioner passagerer. Charterbusser og rutebiler udgør også en stor sektor med i alt 485 milliarder personkilometer i gennemsnit.

² Den Europæiske transportpolitik frem til 2010 - De svære valg - KOM(2001) 370 af 12.9.2001.

prisen. For at kompensere for risikoen for ikke at sælge en plads, som der faktisk var efterspørgsel efter, spillede selskaberne på sandsynligheden for, at en del af de passagerer, der havde billet, ikke ville dukke op ved indtjekningen.

- (13) I 2002, da Kommissionen forelagde sit nye forordningsforslag³, blev cirka 250 000 passagerer afvist ved ombordstigningen. De regler, den europæiske lovgiver vedtog, sætter ikke spørgsmålstejn ved en etableret forretningspraksis, men det var blevet nødvendigt at lægge rammer om denne praksis for at beskytte borgernes rettigheder bedre, fordi problemet havde antaget et sådant omfang, fordi det var et problem på fællesskabsniveau, og fordi det havde forårsaget ubestridelige gener for tusinder af passagerer hvert år.
- (14) Den nye forordning, der træder i kraft den 17. februar 2005, skal gøre tilværelsen lettere for rejsende, der kommer ud for sådanne gener, i og med at erstatningerne forhøjes væsentligt. Forordningen pålægger luftfartsselskaberne at give økonomisk kompensation⁴ til passagerer, der afvises ved ombordstigningen, at hjælpe dem med at lægge en ny rejseplan, hvor de skal have valget mellem en anden forbindelse og tilbagebetaling af flybilletten, og at betale for overnatning og måltider. Kompensationen er:

- 250 EUR for flyvninger under 1 500 km
- 400 EUR for flyvninger inden for EU på over 1 500 km og for andre flyvninger på mellem 1 500 km og 3 500 km
- 600 EUR for flyvninger på over 3 500 km uden for EU.

Hovednyheden i den nye forordning er dog, at den giver passagerer, hvis flyvning aflyses, tilsvarende rettigheder.

- (15) Dele af den nye forordning har luftfartsselskaberne indklaget for retten, navnlig med henvisning til en påstået uforenelighed med international ret, og denne sag behandles nu af Domstolen (C-344/04 IATA, European Low Fares Airline Association og Hapag-Lloyd Express). Og her hvor forordningens ikrafttrædelsesdato nærmer sig, er de stadig stærkt forbeholdne.

Beskyttelse af passagererne, hvis der sker en ulykke

- (16) En af Fællesskabets større nyskabelser var indførelse af en moderne ordning for luftfartsselskabers erstatningsansvar⁵, der er væsentligt gunstigere for passagererne end den gældende internationale konvention (Warszawa-konventionen). Den gælder for både udenrigs- og indenrigsflyvninger foretaget af EF-luftfartsselskaber. Dette initiativ fra Fællesskabets side pressede det internationale samfund til at forhandle en ny

³ 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.

⁴ 250, 400 eller 600 EUR afhængigt af rejselængden over for 150 eller 300 EUR efter den gamle forordning.

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.

international aftale, nemlig Montreal-konventionen, der blev undertegnet i 1999, og som Fællesskabet er part i. Den nye konvention trådte i kraft for Fællesskabets vedkommende den 28. juni 2004, samtidig med Fællesskabets nye forordning, der betyder at EF's luftfartsselskaber er omfattet af Montreal-reglerne om erstatningsansvar ved død, tilskadekomst, forsinkelse og bagagetvist⁶. Dermed nyder passagerer i et luftfartsselskab fra Fællesskabet god beskyttelse, uanset hvor de skal hen, og uanset om der er tale om en udenrigs- eller en indenrigsflyvning.

Forsikringskrav til luftfartsselskaber og luftfartøjsoperatører

- (17) Selvom de relevante internationale konventioner (Montreal-konventionen fra 1999 og Rom-konventionen fra 1952) forpligter luftfartsselskaberne til at tegne forsikringer for at dække deres ansvar i henhold til disse konventioner, så yder de stadig i dag ikke nogen særlig veldefineret beskyttelse eller finder endda ikke anvendelse i Fællesskabet.
- (18) Dertil kommer, at Fællesskabets regler om luftfartsselskabernes ansvar (Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker som ændret ved forordning (EF) nr. 889/2002) ikke tilstrækkeligt klart har præciseret forsikringernes nødvendige omfang.
- (19) På denne baggrund og i kølvandet på terrorattentatet den 11. september 2001 i USA, som hurtigt medførte en udvikling på luftfartsforsikringsmarkedet, der gav knaphed på dækning, hvad angår både passagerer og tredjemand, vedtog Fællesskabet i 2004 en forordning med mere præcise forsikringskrav til luftfartsselskaber og luftfartøjsoperatører⁷. Den stiller krav om minimumsforsikringsdækning for passagerer, bagage, gods og tredjepart. Hovedsagen i disse bestemmelser, som finder anvendelse fra den 30. april 2005, er, at minimumsbeløbene er væsentligt højere end i de internationale konventioner, og at de modsvarer praksis på forsikringsmarkedet for både generelle risici og krigs- og terrorrelaterede risici.

Information til passagererne

- (20) For at oplyse flypassagererne bedre om deres rettigheder, og fordi luftfartsselskaberne i mange tilfælde nægtede at gøre det, offentliggjorde Kommissionen for fire år siden en første version af charteret, som beskriver de rettigheder, Fællesskabet har tildelt passagererne. Den er nu slået op i de fleste lufthavne i EU.
- (21) Fællesskabet har fastslået, at passagererne har en serie rettigheder til information, som skal hjælpe dem med at vælge flyvninger og sikre dem mulighed for at få præcis besked om, hvad de bestiller og betaler for. Forordningerne om edb-reservationssystemer sikrer, at passagerer, der indhenter oplysninger om eller bestiller billet til en flyvning, får uvildige og korrekte oplysninger⁸. Direktivet om pakkerejser⁹ sikrer, at rejse-

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002 om ændring af Rådets forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker - EFT L 140 af 30.5.2002.

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 785/2004 af 21. april 2004 om forsikringskrav til luftfartsselskaber og luftfartøjsoperatører - EFT L 138 af 30.4.2004.

⁸ Rådets forordning (EØF) nr. 2299/89 af 24. juli 1989 om en adfærdskodeks for edb-reservationssystemer, ændret ved Rådets forordning (EØF) Nr. 3089/93 af 29. oktober 1993 og Rådets

arrangører giver passagerer, der har købt en pakkerejse i EU (med transport plus andre ydelser som f.eks. hotelophold, udflugter eller lejebil), korrekte oplysninger om rejsen.

2. Jernbaner

- (22) Da Kommissionen havde taget disse initiativer til beskyttelse af flypassagerers rettigheder, kom turen til togpassagererne. Bortset fra højhastighedstogene har de internationale persontog tabt store markedsandele i de sidste årtier. På nationalt plan har flere undersøgelser vist, at de rejsendes utilfredshed skyldes store mangler med hensyn til punktlighed og oplysninger.
- (23) Det forordningsforslag¹⁰, Kommissionen forelagde i marts 2004, har til formål at fastsætte minimumsregler for oplysning af passagerer på internationale forbindelser før og under rejsen, at regulere problematikken omkring rejseafbrydelser, at fastsætte regler om, hvad der skal gøres, når der opstår forsinkelser, om behandling af klager og om bistand til bevægelseshæmmede. Til bilæggelse af tvister skal der efter forslaget oprettes uafhængige organer.
- (24) Derudover indføres der en ordning for jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar ved ulykker. Ordningen er mere vidtgående end den internationale overenskomst vedrørende befordring på jernbane (COTIF). Jernbanevirksomhederne får også pligt til at forsikre sig på et tilstrækkeligt højt niveau, til at de kan opfylde forordningsforslagets krav.
- (25) Kommissionen forordningsforslag pålægger jernbanevirksomhederne at opstille kriterier for servicekvalitet på internationale ruter og at etablere et kvalitetsstyrings-system¹¹. Disse kriterier kunne danne grundlag for et EF-system for rapporter om jernbanevirksomhedernes præstationer.
- (26) Ved at beskytte togpassagererne bedre og sideløbende hermed højne kvaliteten i trafikbetjeningen kan man vende den negative udvikling i banernes andel af persontransportmarkedet, og dermed få mulighed for at nå målet om at øge banernes trafikandel generelt. Banernes tøven med frivilligt at give passagererne flere rettigheder viser, at ensidige tilsagn ikke er nok til at forbedre den nuværende situation. Det skal dog noteres, at nogle selskaber, f.eks. Thalys, har indført erstatningssystemer. Frivillige tilsagn fra selskaberne ville heller ikke løse tvister, der indbringes for nationale domstole.

forordning (EF) nr. 323/1999 af 8. februar 1999 - EFT L 220 af 29.7.1989, s. 1; EFT L 278 af 11.11.1993; EFT L 40 af 13.2.1999.

⁹ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure - EFT L 158 af 23.6.1990.

¹⁰ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser - KOM(2004) 143 af 3.3.2004.

¹¹ Oplysninger og billetter; internationale forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser; aflysninger af internationale togforbindelser; rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv.); tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne; klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af kvalitetskravene; assistance til bevægelseshæmmede personer.

II. EN POLITIK FOR PASSAGERRETTIGHEDER

(27) På grundlag af denne status over foreslåede og vedtagne foranstaltninger er det muligt at pege på rettigheder, der bør styrkes af tiltag på EF-plan uanset transportmiddel:

- særlige tiltag for bevægelseshæmmede
- automatiske og omgående løsninger i tilfælde af rejseafbrydelse
- erstatningsansvar ved passagerers død eller tilskadekomst
- klagebehandling og retsmidler
- information til passagerer
- andre tiltag.

1. Særlige tiltag for bevægelseshæmmede

(28) En politik for beskyttelse af passagerer må nødvendigvis omfatte særlige foranstaltninger for at beskytte bevægelseshæmmede. I mange tilfælde er effektiv adgang til trafikmidler en forudsætning for aktiv deltagelse i samfunds- og erhvervsliv, og uden denne adgang vil mange bevægelseshæmmede borgere stå over for alvorlige hindringer for deres integration i samfundet. Der er omkring 45 millioner bevægelseshæmmede borgere i Europa, dvs. cirka 10 % af befolkningen¹². Denne gruppe borgere omfatter ikke kun handicappede, men også mennesker, der af andre grunde ikke kan rejse uden hjælp, f.eks. gamle, svagt begavede eller syge mennesker. Med en befolkning, der bliver stadig ældre i gennemsnit, vil der nødvendigvis blive flere og flere af disse mennesker, og deres behov for støtte vil blive større og større.

(29) Bevægelseshæmmede bør kunne stole på, at de får en rimelig behandling - noget, Kommissionen har fået talrige klager over. Der bør være garanti for, at de får passende bistand, uanset hvor de skal hen, og hvilket transportmiddel de benytter, så de kan rejse trygt i hele EU. De bør aldrig komme ud for, at man ikke vil have dem med på grund af deres handicap. Og de bør uden beregning få den bistand, de har brug for, både i lufthavne, banegårde og havne og om bord på transportmidlet.

(30) Vi har ovenfor nævnt, at forordningsforslaget om passagerrettigheder i international togtrafik indeholder særlige bestemmelser, som skal forbedre bevægelseshæmmedes muligheder for at benytte denne trafik. Det fastslås her, at bevægelseshæmmede har ret til at benytte disse rejsemuligheder, og at jernbanevirksomheder og rejsebureauer ikke kan nægte dem adgang. Der statueres også en pligt til at yde assistance på banegårde for at lette adgangen til tog og tilslutningsforbindelser. Hvad angår oplysninger før rejsen, kræver forordningen, at jernbanevirksomhederne skal levere fuldstændige oplysninger om adgangsforholdene for bevægelseshæmmede på hele rejseruten. Endelig indgår jernbanevirksomhedernes præstationer på dette område i de syv kriterier, der opstilles for bedømmelse af servicekvaliteten, og som der skal indføres et kvalitetsstyringssystem for.

¹² På vej mod et Europa uden barrierer for handicappede - KOM(2000) 284 af 12.5.2000.

- (31) På lufttransportens område er Kommissionen blevet gjort opmærksom på tilfælde, hvor handicappede, herunder børn, ikke har kunnet få den service og den hensyntagen, som de har krav på. Høringen af de berørte parter har vist, at der er bred opbakning til et lovgivningstiltag på fællesskabsplan¹³. Vedlagte forordningsforslag har først og fremmest til formål at sikre de bevægelseshæmmede en rimelig behandling ved at hindre luftfartsselskaberne og rejsearrangørerne i at nægte at befordre bevægelseshæmmede, fordi de er bevægelseshæmmede (med en undtagelse for berettigede sikkerhedshensyn). Derudover kræver forslaget, at lufthavnsadministrationer skal yde gratis assistance i lufthavne, og at luftfartsselskaber skal yde - ligeledes gratis - assistance i flyene. Forordningen vil gælde ved afgang fra, ankomst til og transit i lufthavne i medlemsstaterne.

Vedlagt forelægger Kommissionen et forslag til forordning om bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly. Den har derudover til hensigt at undersøge, hvordan man kan sikre bevægelseshæmmede personers rettigheder i søtrafikken og den internationale bustrafik.

2. Automatiske og omgående løsninger i tilfælde af rejseafbrydelse

- (32) Når en rejse afbrydes på grund af forsinkelse, aflysning eller afvisning ved ombordstigningen, bør passagererne have ret til automatiske løsninger på de problemer, der stilles over for, uanset transportform. De kan altid anlægge sag mod transportvirksomhederne, men omkostningerne og tidsforbruget ved sådanne sagsanlæg betyder, at de alt for sjældent får noget ud af det. Og hvorom alting er, kan et sagsanlæg flere måneder efter hændelsen ikke hjælpe på de umiddelbare problemer. Det kan hverken skaffe passagererne en rejse til erstatning for en aflyst forbindelse eller en overnatning, når en forsinkelse medfører ventetid til dagen efter, før rejsen kan fortsættes.
- (33) I en sådan situation, f.eks. når man er blevet afvist ved ombordstigningen, eller turen er blevet aflyst, kunne en rimelig beskyttelse - i lighed med det, der er vedtaget for lufttransport og foreslået for banetransport - tage form af økonomisk erstatning. Ikke alene er sådanne løsninger direkte til gavn for passagererne, men de bidrager også til at forbedre servicekvaliteten ved at virke afskrækkende på den praksis at afvise ombordstigning og aflyse uden varsel.
- (34) Nogle rederier overvejer allerede at tilbyde sådanne løsninger frivilligt, men de bør være til rådighed overalt i Fællesskabet. For så vidt angår rejseafbrydelser, bør brugere af internationale buscharterrejser og rutebilforbindelser så vidt muligt have tilsvarende beskyttelse som andre rejsende.

På baggrund af resultaterne af de løsninger, som rederier tilbyder, vil Kommissionen undersøge, hvordan skadesløsholdelse og assistance i tilfælde af rejseafbrydelse kan realiseres i søtrafikken og i den internationale bustrafik.

¹³ "Airlines' Contracts With Passengers", høringsdokument fra Generaldirektoratet for Energi og Transport, 21.6.2002. Høringsdokumentet, svarene og et detaljeret resumé af reaktionerne foreligger på internettet: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

3. Erstatningsansvar ved passagerers død eller tilskadekomst

- (35) Uanset transportform bør fællesskabsretten sikre en høj minimumsdækning ved dødsfald og tilskadekomst om følge af en ulykke. Passagererne bør være dækket både på indenlandske og internationale strækninger under hensyntagen til Fællesskabets forpligtelser efter internationale konventioner.
- (36) Det er ligeledes vigtigt at sikre, at transportvirksomhederne kan bære deres erstatningsansvar økonomisk. De må derfor tegne en forsikring. Selvom de som hovedregel er forsikret mod risikoen for fysiske skader på passagerer og tredjemand, er kravene på internationalt plan meget forskellige. Med undtagelse af luftfartssektoren er der ingen garanti for tilstrækkelig og ensartet forsikring under alle forhold.
- (37) På søtransportområdet blev Athen-konventionen fra 1974 om søtransport af passagerer og gods ændret for to år siden, da parterne indgik en ny protokol om erstatningsansvar. Efter Kommissionens opfattelse kan Athen-protokollen fra 2002 danne grundlag for nye fællesskabsregler. Kommissionen har allerede foreslået, at Fællesskabet og medlemsstaterne hurtigt tiltræder protokollen¹⁴. Protokollens bestemmelser ville dog ikke gælde for rent indenlandske forbindelser. De må altså udvides til at gælde al søtrafik i Fællesskabet.

Kommissionen vil undersøge mulighederne for at indføre en ensartet ordning for erstatningsansvar og forsikring, i tilfælde af at skibspassagerer omkommer eller kommer til skade, uanset hvilket flag skibet fører.

- (38) Busrejsende er ikke bedre beskyttet af en international aftale om erstatningsansvar. Når ofrene forlanger erstatning efter dødsfald eller tilskadekomst¹⁵, står de over for forskellige nationale regler og ved ikke, hvor de skal henvende sig med en klage. Det er også et spørgsmål, om transportvirksomhederne er forsikret i tilstrækkeligt omfang til at kunne bære de klager, der kan komme.

Kommissionen vil undersøge, hvordan man kan sørge for tilstrækkelig forsikringsdækning og for ensartede regler for erstatningsansvar for international bustransport.

4. Klagebehandling og retsmidler

- (39) Når så passagererne er blevet klar over deres rettigheder, bør det gøres så enkelt som muligt at gøre dem gældende. Det er medlemsstaternes opgave at indføre klagesystemer. Hvad Fællesskabet angår, kan det sørge for at medlemsstaterne indfører passende straffe og klare regler for, hvem der har ansvaret for at anvende lovgivningen og behandle klagerne, så passagererne ved, hvor de skal henvende sig. Borgerne vil lettere kunne gøre deres ret gældende, hvis medlemsstaterne - som reglen er for luftfart og banetrafik - skal udpege sådanne organer.
- (40) Som fremhævet før, er retssager i de fleste tilfælde dyre og tidrøvende. Heroverfor har udenretlige mekanismer til tvistbilæggelse store fordele: de er hurtige, gennemskue-

¹⁴ Forslag til Rådets afgørelse om Det Europæiske Fællesskabs indgåelse af protokollen af 2002 til Athen-konventionen af 1974.

¹⁵ Ifølge Eurostats oplysninger omkommer der som årgennemsnit 100 mennesker i Europa på grund af ulykker med busser i international trafik.

lige, billige og smidige. Kommissionen har gjort en indsats for at give udenretlig bilæggelse større udbredelse. Den har udstedt to henstillinger om principperne¹⁶ i sådanne tilfælde, og den har oprettet et europæisk netværk af nationale organer for at lette adgangen til udenretlige procedurer til bilæggelse af grænseoverskridende tvister¹⁷. Ved sådanne tvister vil forbrugerne desuden snart få gavn af sammenslutningen af EEJ-net (det europæiske udenretslige netværk for grænseoverskridende tvistbilæggelse) og netværket af europæiske forbrugercentre ("Euroguichet-nettet"). De nye kontorer vil give forbrugerne i EU et enstrengt system, hvor de kun skal henvende sig ét sted for at blive betjent med alt fra generelle oplysninger til tvistbilæggelse.

5. Information til passagerer

5.1 Ret til at vide, hvem man skal flyve med

(41) Passagerer har først og fremmest ret til, når billetten købes, at få at vide, hvilket luftfartsselskab der faktisk skal udføre flyvningen. Utilstrækkelige oplysninger om, hvilket luftfartsselskab der skal udføre flyvningen, gør, at passagererne ikke kan vælge selskab på et oplyst grundlag. Passagererne skal ikke blot kende identiteten på det faktisk transporterende selskab, men også kunne være sikre på, at oplysninger, der vedrører selskabets sikkerhedsforhold, og som altså kan være relevante for de rejsende, udveksles hurtigt mellem staterne, som dermed vil kunne træffe de nødvendige forholdsregler - og eventuelt udstede forbud - hvis sikkerheden er mangelfuld. Disse problemer kom i søgelyset efter den tragiske ulykke for Flash Airlines den 3. januar 2004. Vedlagte forordningsforslag vil navnlig sikre:

- at passagererne informeres om, hvilket luftfartsselskab der faktisk skal udføre flyvningen, i det øjeblik de indgår transportkontrakten, men også, at de underrettes om en eventuel ændring af transporterende luftfartsselskab inden afgang
- at oplysningerne om luftfartsselskabernes sikkerhedsforhold bliver mere gennemskuelige, og at disse oplysninger får tilstrækkelig offentlig opmærksomhed: medlemsstaterne får pligt til at offentliggøre og udveksle oplysninger, de er i besiddelse af, om sikkerhedsforhold for luftfartsselskaber, der lander i lufthavne på deres område.

Vedlagt forelægger Kommissionen et forslag til forordning om information til flypassagerer om, hvilket luftfartsselskab der udfører en given flyvning, og om udveksling af sikkerhedsinformation mellem medlemsstaterne. Kommissionen vil desuden undersøge, om fremlæggelsen af disse oplysninger yder passagererne tilstrækkelig beskyttelse.

¹⁶ Kommissionens henstilling 98/257/EF af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet - EFT L 115 af 17.4.1998; Kommissionens henstilling 2001/310/EF af 4. april 2001 om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet - EF L 109 af 19.4.2001.

¹⁷ Se http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/index_en.htm.

5.2 Ret til sammenlignende oplysninger

- (42) Ved at opstille et system af relevante indikatorer kunne man udforme et informations-system om kvaliteten af de forskellige luftfartsselskabers ydelser. Resultaterne af disse sammenligninger skulle offentliggøres og formidles bredt. Det ville tilskynde luftfartsselskaberne til at forbedre deres præstationer, hvis passagererne kunne træffe deres valg på et oplyst grundlag.
- (43) Kommissionen har udformet et system af indikatorer, der vil give luftfartspassagerer adgang til centrale oplysninger om servicekvaliteten, hvorved de enkelt og umiddelbart kan sammenligne selskabernes præstationer. De påtænkte indikatorer omfatter forsinkelser, afvisning ved ombordstigning, aflysninger og dårlig bagagehåndtering (se i bilag 2 et eksempel på sådanne oplysninger). Kommissionen har startet et pilotprojekt, hvor luftfartsselskaber leverer oplysningerne på frivilligt grundlag, men deltagelsen heri er skuffende.

Kommissionen vil arbejde mere sammen med luftfartsbranchen for at forbedre forsøgssystemet og øge deltagelsen. Fortsætter vanskelighederne, vil den undersøge, om den bør stille lovgivningsforslag med det formål at sikre, at alle luftfartsselskaber fremlægger de nødvendige oplysninger, så der kan offentliggøres rapporter, der gør det muligt at sammenligne servicekvaliteten.

5.3 Ret til at kende sine rettigheder

- (44) Nye passagerrettigheder har kun mening, hvis passagererne oplyses om dem, så de kan gøre dem gældende. Kender de dem ikke, kan de ikke bruge dem til noget. Det er altså meget vigtigt, at passagererne bliver klar over, hvilke rettigheder de har, og indsatsen herfor må forstærkes. Øget opmærksomhed kan opnås ved opslag af rettighederne i transportvirksomheders og rejsebureauers lokaler, på banegårde og i lufthavne.
- (45) Kommissionen vil fortsætte sin oplysningskampagne for de rettigheder, som fællesskabslovgivningen har skabt. Den har ajourført charteret om luftfartspassagerers rettigheder med de nye fællesskabsregler om afvisning ved ombordstigning ("boarding-afvisning"), aflysninger og lange forsinkelser samt om luftfartsselskabernes erstatningsansvar (se bilag 1).
- (46) Efter samme fremgangsmåde vil Kommissionen offentliggøre et charter om togrejsendes rettigheder og pligter, så snart forordningen herom er vedtaget i Fællesskabet. Charteret opslås i hovedbanegårde og i jernbaneselskabers salgssteder i EU.

Kommissionen udsender et charter om de togrejsendes rettigheder og pligter, når forordningen er vedtaget.

5.4 Ret til hurtige og klare oplysninger

- (47) Et sidste problem handler om hurtige og fyldestgørende oplysninger om trafikforstyrrelser (forsinkelser, aflysninger, køreplansændringer osv.). Når rejsen ikke forløber planmæssigt, står passagererne nemlig tit uden informationer, selvom aflysninger og forsinkelser lettere accepteres, hvis der hurtigt gives besked med fyldestgørende forklaringer. Men i virkeligheden står passagererne mange gange tilbage i lufthavne, banegårde og havne uden forklaring af, hvorfor det er gået galt, og uden at vide,

hvornår der er mulighed for, at trafikken bliver normal igen. Det bør blive almindelig praksis, at der straks leveres klare og fuldstændige oplysninger til passagererne før og under rejsen. Der bør findes en central i alle større lufthavne, banegårde og havne, som omgående modtager oplysninger om trafikforstyrrelser og giver de rejsende besked.

Af subsidiaritetshensyn mener Kommissionen dog ikke, den bør gribe regulerende ind på dette punkt. Opgaven med at sikre de rejsende hurtige og fyldestgørende informationer påhviler de kompetente myndigheder og trafikelskaberne.

6. Integreret billet salg

- (48) Det burde være enkelt for de rejsende at kombinere flere transportformer på en rejserute, men den traditionelle sektoropdeling af trafikken hindrer samspillet mellem transportformerne: intermodaliteten. Ofte afskrækkes man fra at benytte flere transportmidler på samme rejse, f.eks. fordi det er svært at få oplysninger og bestille billetter, når rejseruten kræver brug af forskellige transportformer. I Tyskland og Schweiz har man dog set de første eksempler på integrerede billetsystemer, og rejsende, der benytter den kombinerede Thalys-Air France-forbindelse, køber billetterne på én gang. Som der står i hvidbogen om europæisk transportpolitik frem til 2010: *"For at gøre det lettere for rejsende at skifte mellem forskellige net eller forskellige transportformer bør der arbejdes på at få indført integrerede billetsystemer"*. For nylig har en ekspertrapport¹⁸ peget på tekniske muligheder for at gå længere, end man gør nu, og kraftigt udvide mulighederne for integreret og kombineret billet salg.

Kommissionen vil samle repræsentanter for luftfartsselskaber og jernbanevirksomheder for at få dem til at give frivilligt tilsagn om at udvikle integrerede billet salgssystemer.

7. Passagerrettigheder, hvis luftfartsselskabet går konkurs

- (49) Passagerer løber risiko for større tab, når luftfartsselskaber går fallit, end hvis det er andre virksomheder, det drejer sig om, for ofte har de betalt en betydelig sum penge på forhånd, og risikerer at stå overladt til sig selv langt hjemmefra. I så fald kan man blive nødt til at betale en ny billet hjem, sandsynligvis til en højere takst end den, man oprindeligt betalte.
- (50) Passagerer, der har købt en pakkerejse, er allerede nu beskyttet af direktiv 90/314/EØF om pakkerejser¹⁹, hvor rejsearrangøren får pligt til godtgøre, at han stiller tilstrækkelig garanti til at sikre tilbagebetaling og hjemtransport i tilfælde af insolvens eller konkurs. Kommissionen har iværksat en undersøgelse af, hvordan andre luftfartspassagerer er beskyttet mod selskabets fallit, og dens resultater forventes at foreligge midt i 2005. Den vil først vise, hvor meget og hvor hårdt passagererne rammes af fallitter, og derefter sammenligne de forskellige metoder til at beskytte dem.

Efter denne undersøgelse vil Kommissionen i samarbejde med erhvervet undersøge mulighederne for at styrke passagerrettighederne ved luftfartsselskabers fallit.

¹⁸ Se http://europa.eu.int/comm/transport/intermodality/raiff/index_en.htm.

¹⁹ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure - EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

8. Overvågning og evaluering

- (51) Fællesskabets politik for beskyttelse af passagerer bør forholde sig dynamisk til udviklingen. For at afgøre, om der er behov for yderligere tiltag ud over dem, der annonceres i denne meddelelse, vil Kommissionen iværksætte en undersøgelse af, hvordan de rejsendes krav, servicekvaliteten og behandlingen af passagererne udvikler sig i de forskellige transportformer. Endvidere må det kontrolleres, hvad der kommer ud af luftfarts- og banesektorens frivillige tilsagn om at forbedre servicen over for de rejsende. Kommissionen vil tilskynde luftfarts-, lufthavns- og jernbanevirksomhederne til at analysere situationen omkring de frivillige tilsagn og aflægge rapport om, i hvilket omfang de selv opfylder dem.

Kommissionen vil iværksætte en undersøgelse af udviklingstendenserne, hvad angår passagerernes krav, servicekvaliteten og behandlingen af de rejsende, og den vil anmode luftfartsselskaberne, lufthavnene og jernbanevirksomhederne om at analysere, i hvilken grad de opfylder deres frivillige tilsagn om servicekvaliteten.

KONKLUSIONER

- (52) Kommissionen anmoder Europa-Parlamentet og Rådet om hurtigt at vedtage forordningsforslaget fra marts 2004 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser og om med henblik på vedtagelse at gennemgå de to forordningsforslag, der er vedlagt denne meddelelse, om hhv. bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly, og information til flypassagerer om, hvilket luftfartsselskab der udfører en given flyvning.

Som lovet i hvidbogen vil Kommissionen i løbet af 2005 på grundlag af en konsekvensanalyse undersøge, hvordan man bedst kan forbedre og sikre passagerrettighederne i de andre transportformer.

Flypassagerers rettigheder

Har De problemer med Deres rejse?
Den Europæiske Union (EU) har styrket Deres rettigheder.
Læs mere her. ^(*)

Boardingafvisning eller aflysning

Hvis De nægtes boarding, eller Deres fly aflyses, skal det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, tilbyde Dem finansiel kompensation og yde Dem bistand. Rettighederne gælder, såfremt De foretager rettidigt check-in til en flyvning (inkl. charterflyvning):

- fra en EU-lufthavn eller
- til en EU-lufthavn fra en lufthavn uden for EU, forudsat at flyvningen varetages af et EU-luftfartsselskab.

Hvis De nægtes boarding

Hvis der er for mange passagerer i forhold til antallet af flysæder, skal luftfartsselskabet først undersøge, om der er rejsende, der frivilligt vil opgive deres flysæder mod til gengæld at modtage visse ydelser. Der kan være tale om refusion af billetten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) eller alternativ transport til det endelige bestemmelsessted.

Hvis De ikke melder Dem frivilligt, skal luftfartsselskabet betale Dem en kompensation på:

- 250 € for flyvninger på 1 500 km og derunder
- 400 € for længere flyvninger inden for EU og for andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
- 600 € for flyvninger på over 3 500 km uden for EU.

Kompensationen kan halveres, hvis forsinkelsen ikke overstiger henholdsvis to, tre eller fire timer.

Luftfartsselskabet skal endvidere:

- give Dem valget mellem refusion af flybilletten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) og alternativ transport til det endelige bestemmelsessted
- tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Hvis Deres fly aflyses

Hvis Deres fly aflyses, skal det luftfartsselskab, der varetager flyvningen:

- give Dem valget mellem refusion af flybilletten (evt. med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested) og alternativ transport til det endelige bestemmelsessted
- tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Luftfartsselskabet skal også yde Dem en kompensation svarende til det beløb, De har ret til, hvis De nægtes boarding, medmindre det giver Dem besked i tilstrækkelig god tid. De skal informeres om alternativ transport.

Refusionen skal ydes inden syv dage i form af kontanter, bankoverførsel eller check eller, med Deres skriftlige godkendelse, i form af rejsekuponer.

Hvis De ikke modtager disse ydelser, bør De straks klage til det luftfartsselskab, der varetager flyvningen.

Bistand og yderligere oplysninger

Hvis et luftfartsselskab ikke yder Dem den service, De er berettiget til, når De nægtes boarding, eller Deres fly aflyses eller forsinkes, bør De klage til den relevante nationale myndighed. De kan få oplyst myndighedens navn og adresse hos *Europe Direct*, tlf. **00 800 6 7 8 9 10 11** (gratis nummer), e-post: mail@europa-direct.ccc.eu.int. Her kan De også få nærmere oplysninger om instanser, der kan rådgive om eller bistå med andre klager.

De kan også underrette Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Energi og Transport, B-1049 Bruxelles, fax (32-2) 299 10 15, e-post: tren-aprights@cec.eu.int om opfølgningen af Deres klage.

Foldere med disse og andre oplysninger fås ved informationsskranken og på følgende netadresse: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

DERES KONTRAKT MED LUFTFARTSSELSKABET INDEHOLDER ANDRE RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE. BED DERES LUFTFARTSSELSKAB ELLER REJSEBUREAU OM AT FÅ ET EKSEMPLAR.

Lange forsinkelser

Øjeblikkelig bistand

Hvis De foretager rettidigt check-in til en flyvning (inkl. charterflyvning):

- fra en EU-lufthavn eller
- til en EU-lufthavn fra en lufthavn uden for EU, forudsat at flyvningen varetages af et EU-luftfartsselskab, og

hvis det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, forventer en forsinkelse på:

- to timer eller derover ved flyvninger på 1 500 km og derunder
- tre timer eller derover ved længere flyvninger i EU og ved andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
- fire timer eller derover ved flyvninger på over 3 500 km uden for EU

skal luftfartsselskabet tilbyde Dem måltider og forfriskninger og om nødvendigt hotelindkvartering (inkl. transport til og fra hotellet) samt kommunikationsfaciliteter.

Er forsinkelsen på fem timer eller derover, skal luftfartsselskabet derudover tilbyde at refundere Dem billetten (i givet fald med gratis flyvning tilbage til det oprindelige udrejsested).

Hvis De ikke modtager disse ydelser, bør De straks klage til det luftfartsselskab, der varetager flyvningen.

Krav på senere erstatning

Hvis et EU-luftfartsselskab er ansvarligt for forsinkelsen af en flyvning et hvilket som helst sted i verden, har De krav på en erstatning på op til 4 150 SDR ^(**) for eventuel skade som følge af forsinkelsen. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Bagage

De kan kræve erstatning på op til 1 000 SDR ^(**) ved ødelæggelse, beskadigelse, bortkomst eller forsinkelse af Deres bagage i forbindelse med en flyvning, som varetages af et EU-luftfartsselskab et hvilket som helst sted i verden. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

Hvis den bagage, De har indskrevet, beskadiges, skal De skriftligt kræve erstatning senest 7 dage efter, at De har modtaget den, og i tilfælde af forsinket bagage senest 21 dage efter, at De har modtaget den.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Tilskadekomst eller dødsfald som følge af ulykke

De kan kræve erstatning ved tilskadekomst eller dødsfald som følge af en ulykke i forbindelse med en flyvning, der varetages af et EU-luftfartsselskab, uanset hvor i verden ulykken finder sted. De har ret til udbetaling af et forskud, som dækker Deres øjeblikkelige økonomiske behov. Hvis luftfartsselskabet ikke accepterer Deres krav, kan De gå til retten.

De kan kræve erstatning af det luftfartsselskab, som De har kontrakt med, eller af det luftfartsselskab, der varetager flyvningen, hvis der er tale om to forskellige selskaber.

Pakkerejser

Foruden de rettigheder, der er beskrevet ovenfor, kan De kræve erstatning af Deres rejsearrangør, hvis De ikke får de ydelser, som De har bestilt inden for EU, uanset bestemmelsesstedet. Disse rettigheder gælder også for lufttransportydelser, som indgår i Deres pakkerejse, men ikke leveres. Hvis en væsentlig del af den bestilte pakkerejse ikke leveres, skal rejsearrangøren endvidere bistå Dem med alternative arrangementer (inkl. rejse), uden at dette medfører yderligere udgifter for Dem.

(*) Dette dokument opsummerer de vigtigste bestemmelser i den relevante EU-lovgivning. Alle retskrav og retssager som følge af tvister bør baseres udelukkende på de relevante retsakter.


()** 1 SDR = 1,18 € pr. 30.9.2004. På *Europe Direct* kan De få oplyst den øjeblikkelige vekselkurs.




Udgivet af Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Energi og Transport, B-1049 Bruxelles.

Bilag 2

Punktligthed




Directorate General for Energy and Transport

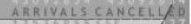


EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System



Home

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Piifered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Denied boarding figures

> April - 2004

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:
[Last 3 Months](#) [Last 6 Months](#) [Last 12 Months](#)

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information


Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.
Passenger: Number of passenger.
Total Flights: Number of flights.
Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.
Total: Total number of denied boarding passenger.
Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.
N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.
Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.
Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.
Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.
N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

** : Partially Available
 -- : Not Available


Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information
Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark
 Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy

Boardingafvisning




Directorate General for Energy and Transport






EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System

Home > Denied boarding figures > April - 2004

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months Last 6 Months Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

***: Partially Available
 --: Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark
 Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy