Europeiska unionens
officiella tidning

SV
C-serien

C/2024/5687

25.9.2024

KOMMISSIONENS TILLKÄNNAGIVANDE

Tolkningsriktlinjer för Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och för rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor

(C/2024/5687)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sida

1. INLEDNING ... 3
2. TILLÄMPNINGSOMRÅDET FÖR FÖRORDNING (EG) nr 261/2004 ... 5
   - 2.1. Territoriellt tillämpningsområde ... 5
     - 2.1.1. Geografiskt tillämpningsområde ... 5
     - 2.1.2. Begreppet ”flygning” i enlighet med artikel 3.1 a ... 6
     - 2.1.3. Flygningar som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004 ... 6
     - 2.1.4. Flygningar som inte omfattas av förordning (EG) nr 261/2004 ... 7
     - 2.1.5. Tillämpningsområde för förordning (EG) nr 261/2004 med avseende på kompensation eller assistans som erhållits i ett land utanför EU och konsekvenserna för mottagarnas rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004. ... 7
   - 2.2. Huvudsakligt tillämpningsområde ... 8
     - 2.2.1. Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på passagerare som reser med helikopter ... 8
     - 2.2.2. Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på passagerare som reser gratis eller till ett reducerat biljettpris som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten ... 8
     - 2.2.3. Krav på att passagerare ska vara närvarande för incheckning ... 8
     - 2.2.4. Tillämpning på lufttrafikföretag ... 9
     - 2.2.5. Händelser som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004 ... 9
     - 2.2.6. Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på multimodala resor ... 9
     - 2.2.7. Tillämpningsområde för förordning (EG) nr 261/2004 i förhållande till direktiv (EU) 2015/2302 (paketresedirektivet) ... 9
3. HÄNDELSER SOM GER UPPHOV TILL RÄTTIGHETER ENLIGT FÖRORDNING (EG) nr 261/2004 ... 10
   - 3.1. Nekad ombordstigning ... 10
     - 3.1.1. Begreppet nekad ombordstigning ... 10
     - 3.1.2. Rättigheter med anknytning till nekad ombordstigning ... 11
   - 3.2. Inställd flygning ... 12
     - 3.2.1. Definition av inställd flygning ... 12
     - 3.2.2. Ändring av avgångstid ... 12
     - 3.2.3. Fall med flygplan som återvänder till sin avgångsort ... 12
     - 3.2.4. Omdirigerad flygning ... 13
     - 3.2.5. Bevisbörda i händelse av inställd flygning ... 13
     - 3.2.6. Rättigheter med anknytning till inställd flygning ... 13
   - 3.3. Försening ... 13
     - 3.3.1. Försening vid avgång ... 13
     - 3.3.2. Kraftig försening vid ankomst ... 13

3.3.3. Beräkning av försening vid ankomst och begreppet ankomsttid 13
3.4. Uppgradering och nedgradering 14
3.4.1. Definition av uppgradering och nedgradering 14
3.4.2. Rättigheter med anknytning till uppgradering och nedgradering 14
4. PASSAGERARRÄTTIGHETER 15
4.1. Rätt till information 15
4.1.1. Allmän rätt till information 15
4.1.2. Information som ska lämnas i fall av försening, nekad ombordstigning eller inställd flygning 15
4.2. Rätt till återbetalning, ombokning snarast möjligt eller ombokning till ett senare datum i händelse av nekad ombordstigning eller inställd flygning 16
4.3. Rätt till service i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening vid avgång 18
4.3.1. Begreppet rätt till service 18
4.3.2. Tillhandahållande av måltider, förfriskningar och inkvartering 18
4.3.3. Service vid extraordinära omständigheter eller exceptionella händelser 20
4.4. Rätt till kompensation i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning, försening vid ankomst, ombokning och återbetalning för nedgradering 20
A. *Allmänt* 20
B. *Kompensation i händelse av nekad ombordstigning* 20
4.4.1. Kompensation, nekad ombordstigning och exceptionella omständigheter 20
4.4.2. Kompensation, nekad ombordstigning och anslutande flygförbindelser 20
4.4.3. Kompensationsbelopp 21
C. *Kompensation i händelse av inställd flygning* 21
4.4.4. Allmänt 21
4.4.5. Kompensationsbelopp 21
4.4.6. Skyldighet att informera passagerare 21
D. *Kompensation vid kraftig försening vid ankomst* 22
4.4.7. Kraftiga förseningar vid ankomst 22
4.4.8. Kompensation för kraftiga förseningar vid ankomsten när det gäller anslutande flygförbindelser 22
4.4.9. Kompensation för kraftig försening vid ankomst om en passagerare godtar en flygning till en annan flygplats än den som bokningen avsåg 22
4.4.10. Kompensationsbelopp 23
4.4.11. Beräkning av avståndet på grundval av ”resan” för att fastställa kompensationen i händelse av kraftig försening på den slutliga bestämmelseorten 23
E. *Kompensation i händelse av ombokning* 23
4.4.12. Krav på att omboka passagerare i god tid 23
4.4.13. Ombokning och ankomst mer än två timmar men mindre än tre timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden 24
F. *Återbetalning i händelse av nedgradering* 24
4.4.14. Beräkning av beloppet 24
G. *Ytterligare kompensation* 24
5. EXTRAORDINÄRA OMSTÄNDIGHETER 24
5.1. Princip 24
5.2. ”Interna” och ”externa” händelser 25
5.2.1. Begrepp 25

5.2.2. ”Interna” händelser 25
5.2.3. Externa händelser 27
5.3. Rimliga åtgärder som ett lufttrafikföretag kan förväntas vidta vid extraordinära omständigheter 28
5.4. Extraordinära omständigheter vid en tidigare flygning med samma luftfartyg 29
6. PASSAGERARRÄTTIGHETER VID OMFATTANDE RESESTÖRNINGAR 29
6.1. Allmänt 29
6.2. Rätt till ombokning eller återbetalning 29
6.3. Rätt till service 30
6.4. Rätt till kompensation 30
7. KOMPENSATION, ÅTERBETALNING, OMBOKNING OCH SERVICE VID MULTIMODALA RESOR 31
8. KLAGOMÅL TILL NATIONELLA TILLSYNSORGAN, ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH KONSUMENTSKYDD ENLIGT FÖRORDNINGEN OM KONSUMENTSKYDDSSAMARBETE 31
8.1. Klagomål till nationella tillsynsorgan 31
8.2. Alternativ tvistlösning 32
8.3. Ytterligare sätt att hjälpa berörda parter att tillämpa förordning (EG) nr 261/2004 32
9. VÄCKA TALAN ENLIGT FÖRORDNING (EG) nr 261/2004 33
9.1. Jurisdiktion inom vilken talan kan väckas enligt förordning (EG) nr 261/2004 33
9.2. Tidsfrist för att väcka talan enligt förordning (EG) nr 261/2004 34
10. LUFTTRAFIKFÖRETAGS SKADESTÅNDSANSVAR ENLIGT MONTREALKONVENTIONEN 34

1. **INLEDNING**

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 ([1]) trädde i kraft den 17 februari 2005. I denna förordning fastställs minimikrav vad gäller kvaliteten på passagerarskyddet, vilket tillför en viktig konsumentdimension till luftfartsmarknadens liberalisering.

I kommissionens vitbok om transport, antagen den 28 mars 2011 ([2]), angavs som ett av initiativen behovet av att ”få till stånd en enhetlig tolkning av EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter och en harmoniserad och effektiv tillsyn av efterlevnaden, i syfte att garantera jämna spelregler för näringen och en europeisk standard för konsumentskydd”.

När det gäller lufttrafik visade kommissionens meddelande av den 11 april 2011 ([3])hur bestämmelserna i förordning (EG) nr 261/2004 tolkades på olika sätt, på grund av gråzoner och luckor i den befintliga texten, och att genomförandet skiljde sig åt mellan medlemsstaterna. Dessutom framgick det av meddelandet att det är svårt för passagerare att tillvarata sina individuella rättigheter.

([1]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1). http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) Färdplan för ett gemensamt europeiskt transportområde – ett konkurrenskraftigt och resurseffektivt transportsystem, KOM(2011) 144 slutlig, se s. 23 (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:EN:PDF).

([3]) Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordning 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (KOM(2011) 174 slutlig) (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:SV:PDF).

Europaparlamentet antog den 29 mars 2012 en resolution ([4]) som svar på kommissionens meddelande av den 11 april 2011. Parlamentet lyfte fram de åtgärder som det ansåg vara väsentliga för att återfå passagerarnas förtroende, i synnerhet en korrekt tillämpning av gällande bestämmelser från medlemsstaternas och lufttrafikföretagens sida och tillämpning av tillräckliga och enkla medel för gottgörelse samt tillhandahållande av korrekt information till passagerarna om deras rättigheter.

För att förtydliga rättigheterna, garantera en bättre tillämpning av förordning (EG) nr 261/2004 från lufttrafikföretagen sida och säkerställa att de nationella tillsynsorganen genomför förordningen lade kommissionen 2013 fram ett förslag till ändring av förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 2027/97 ([5]) ([6]). Förslaget granskas för närvarande av EU-lagstiftaren ([7]).

Som tillkännagavs i dess meddelande av den 7 december 2015 om en luftfartsstrategi för Europa ([8]) antog kommissionen 2016 tolkningsriktlinjer till förordning (EG) nr 261/2004 och rådets förordning (EG) nr 2027/97 ([9]).

Rättspraxis har haft en betydande inverkan på tolkningen av förordning (EG) nr 261/2004. De nationella domstolarna har många gånger bett Europeiska unionens domstol (*domstolen*) att klargöra vissa bestämmelser, däribland grundläggande aspekter av förordningen. Domstolens tolkningsdomar speglar det rådande rättsläget i EU-rätten, som ska tillämpas av nationella myndigheter. En utvärdering som genomfördes 2010 ([10]) och en konsekvensbedömning som genomfördes 2012 ([11]) belyste båda den stora mängd domar som meddelats av domstolen. Det står således klart att åtgärder måste vidtas för att säkerställa en gemensam förståelse av och en korrekt tillämpning av förordning (EG) nr 261/2004 inom hela EU.

I dessa tolkningsriktlinjer uppdateras de tidigare riktlinjerna om flygpassagerares rättigheter så att de omfattar relevanta domstolsavgöranden som meddelats mellan 2016 och offentliggörandet av dessa riktlinjer. De syftar bland annat till att förtydliga ett antal bestämmelser i förordning (EG) nr 261/2004, särskilt mot bakgrund av domstolens rättspraxis ([12]). Detta bör göra det möjligt att tillämpa de nuvarande reglerna mer effektivt och konsekvent. Ett nytt avsnitt om omfattande resestörningar har lagts till (avsnitt 6).

Avsikten med riktlinjerna är att ta upp de frågor som oftast ställs av nationella tillsynsorgan, passagerare och deras sammanslutningar, Europaparlamentet och branschföreträdare. Riktlinjerna är inte avsedda att täcka alla bestämmelser på ett uttömmande sätt, och de inför inte heller några nya lagbestämmelser. Det bör även noteras att tolkningsriktlinjer inte påverkar domstolens tolkning av unionsrätten ([13]).

([4]) Europaparlamentets resolution om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning, 2011/2150(INI) (http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=SV&reference=P7-TA-2012-99).

([5]) Rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor (EGT L 285, 17.10.1997, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – En luftfartsstrategi för Europa (COM(2015) 598 final, 7.12.2015).

([9]) Rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor (EGT L 285, 17.10.1997, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, februari 2010.

([11]) Arbetsdokument från kommissionens avdelningar, konsekvensbedömning som medföljer förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, Bryssel, SWD(2013) 62 final, 13.3.2013, och förslag till förordning om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 (COM(2013) 130 final).

([12]) Det görs systematiskt tydliga hänvisningar till relevanta rättsfall i texten. Om en sådan hänvisning saknas motsvarar den kommissionens tolkning av förordningen.

([13]) Se artikel 19.1 i fördraget om Europeiska unionen.

Dessa riktlinjer avser även förordning (EG) nr 2027/97 och konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (*Montrealkonventionen*) ([14]). Förordning (EG) nr 2027/97 har ett dubbelt ändamål: dels anpassar den EU:s lagstiftning om lufttrafikföretags skadeståndsansvar med avseende på passagerare och deras bagage till bestämmelserna i Montrealkonventionen, där EU är en av de fördragsslutande parterna, dels utvidgar den tillämpningen av reglerna i konventionen till att omfatta luftfartstjänster som tillhandahålls inom en medlemsstats territorium.

I dessa riktlinjer behandlas dessutom frågor om behörighet i samband med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 ([15]).

Såsom tillkännagavs i strategin för hållbar och smart mobilitet ([16]) har kommissionen sett över ramen för passagerarrättigheter och föreslagit ytterligare ändringar av förordning (EG) nr 261/2004 den 29 november 2023 ([17]). Med dessa tolkningsriktlinjer försöker kommissionen inte ersätta eller komplettera det förslaget eller förslaget från 2013 om att ändra förordning (EG) nr 2027/97, utan snarare säkerställa bättre tillämpning och verkställighet av förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 2027/97.

2. TILLÄMPNINGSOMRÅDET FÖR FÖRORDNING (EG) nr 261/2004

2.1 Territoriellt tillämpningsområde

2.1.1 *Geografiskt tillämpningsområde*

Genom artikel 3.1 i förordning (EG) nr 261/2004 begränsas dess tillämpningsområde till passagerare som reser från en flygplats belägen inom en medlemsstats territorium där fördragets bestämmelser är tillämpliga och till passagerare som reser från en flygplats belägen i ett tredjeland (dvs. i ett land som inte är en medlemsstat) till en flygplats belägen inom en medlemsstats territorium där fördragets bestämmelser är tillämpliga, under förutsättning att det lufttrafikföretag som utför flygningen har tillstånd i ett EU-land (*EU-lufttrafikföretag*).

Enligt artikel 355 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) är unionsrätten inte tillämplig på de länder och territorier som finns förtecknade i bilaga II till EUF-fördraget ([18]). Dessa länder och territorier omfattas i stället av den särskilda associeringsordning som fastställs enligt del fyra i EUF-fördraget. Dessutom är EU-lagstiftningen inte tillämplig på Färöarna ([19]). Dessa territorier bör därför betraktas som länder utanför EU i den mening som avses i förordning (EG) nr 261/2004 ([20]).

Enligt artikel 355.1 i EUF-fördraget är däremot bestämmelserna i fördragen tillämpliga på Guadeloupe, Franska Guyana, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthélemy, Saint-Martin, Azorerna, Madeira och Kanarieöarna. Dessa territorier är därför en del av medlemsstater som omfattas av fördraget i den mening som avses i förordning (EG) nr 261/2004.

([14]) Rådets beslut 2001/539/EG av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapernas ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen), EGT L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område, EUT L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Kommissionens meddelande till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén, Strategi för hållbar och smart mobilitet – att sätta EU-transporterna på rätt spår för framtiden, COM(2020) 789 final, 9.12.2020.

([17]) Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen (COM(2023) 753 final, 29.11.2023).

([18]) Se bilaga II till EUF-fördraget (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_sv.htm).

([19]) Artikel 355.5 a i EUF-fördraget.

([20]) Förordningen är tillämplig på Island och Norge i enlighet med avtalet om Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och på Schweiz enligt avtalet mellan Europeiska gemenskapen och Schweiziska edsförbundet om luftfart (1999).

2.1.2 *Begreppet ”flygning” i enlighet med artikel 3.1 a*

Domstolen har dragit slutsatsen att en resa som innehåller en utflygning och en returflygning inte kan anses vara en enda flygning. Begreppet flygning, i den mening som avses i förordning (EG) nr 261/2004, ska tolkas på så sätt att en flygning i huvudsak består av en lufttransport, och därmed, på ett visst sätt, är en ”enhet” av denna transport, utförd av ett lufttrafikföretag som fastställer sin färdväg ([21]). Följaktligen är artikel 3.1 a i förordning (EG) nr 261/2004 inte tillämplig på en situation med en tur- och returresa där de passagerare som ursprungligen har avrest från en flygplats som är belägen i en medlemsstat återvänder till denna flygplats med en flygning som utförs av ett lufttrafikföretag med hemvist utanför EU från en flygplats belägen i ett tredjeland. Den omständigheten att utflygningen och returflygningen omfattas av en enda bokning saknar betydelse för tolkningen av denna bestämmelse ([22]).

Om en passagerares resa – från den första avresan till den slutliga bestämmelseorten – består av flera flygningar, betraktas dessa flygningar som en helhet vid tillämpningen av förordningen om de bokades som en enda enhet eller – med andra ord – var föremål för en enda bokning. När man avgör om förordning (EG) nr 261/2004 ska tillämpas måste man därför ta hänsyn till den ursprungliga avreseorten och den slutliga bestämmelseorten för hela resan, oavsett eventuell mellanlandning eller flygplatsanvändning under resan ([23]).

2.1.3 *Flygningar som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004*

I flera domar har domstolen klargjort att förordningen kan tillämpas på resestörningar på flygningar med direkt anslutande flygförbindelser som inträffat utanför EU eller på händelser på flygningar med direkt anslutande flygförbindelser som utförs av ett lufttrafikföretag utanför EU.

Ett flygavbrott kan omfattas av tillämpningsområdet för förordning (EG) nr 261/2004 även om det skedde utanför EU på en flygning med direkta anslutande flygförbindelser från EU till ett land utanför EU med mellanlandning utanför EU och med ett byte av flygplan. Domstolen bekräftade att rätten till kompensation vid kraftigt försenade flygningar gäller om två eller flera flygningar omfattas ev en enda bokning ([24]).

När det gäller den part som är skyldig att ersätta passageraren vid ett avbrott i resan har domstolen klargjort att alla lufttrafikföretag som deltog i utförandet av minst en av flygningarna med direkt anslutande flygförbindelser är skyldiga att betala denna kompensation, oavsett om den flygning som lufttrafikföretaget genomförde var orsaken till avbrottet ([25]).

När det gäller direkt anslutande flygförbindelser vilka har gett upphov till en enda bokning och utförts i enlighet med ett avtal om gemensam linjebeteckning, där ett EU-lufttrafikföretag utförde den första flygningen (etappen) och ett lufttrafikföretag i ett tredjeland utförde den andra etappen, kan en passagerare således väcka talan om kompensation mot EU-lufttrafikföretaget, även om orsaken till förseningen uppstod i den andra etappen ([26]).

Vid en flygning som består av delsträckor och som har gett upphov till en enda bokning, från en flygplats belägen i ett tredjeland till en flygplats belägen i en medlemsstat via en flygplats belägen i en annan medlemsstat, har domstolen på samma sätt slagit fast att om orsaken till en lång försening uppstår vid den första flygning som ett lufttrafikföretag utanför EU utför enligt ett avtal om gemensam linjebeteckning, kan en passagerare väcka talan om kompensation mot det EU-lufttrafikföretag som utförde den andra delsträckan ([27]).

Om en flygning med direkt anslutande flygförbindelser från EU till ett land utanför EU utförts i sin helhet av ett lufttrafikföretag utanför EU och bokningen gjordes med ett EU-lufttrafikföretag, har en passagerare rätt till kompensation från det lufttrafikföretag utanför EU som utförde flygningarna för detta EU-lufttrafikföretags räkning, om denna passagerare nådde sin slutliga bestämmelseort med en försening på mer än tre timmar som orsakades under den andra etappen av flygningen ([28]).

([21]) Mål C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 40.
([22]) Mål C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 53.
([23]) Mål C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punkt 18. Mål C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, punkt 26. Mål C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punkt 25. Mål C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punkt 20.
([24]) Mål C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punkt 25.
([25]) Mål C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, punkterna 20–26.
([26]) Mål C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, punkt 33.
([27]) Mål C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punkt 33.
([28]) Mål C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, punkt 44.

Även om de ovannämnda exemplen gällde flygningar med direkt anslutande flygförbindelser som lufttrafikföretagen utför enligt avtal om gemensam linjebeteckning, har domstolen klargjort att ingen bestämmelse i förordningen innebär att definitionen av en flygning med direkt anslutande flygförbindelser är beroende av att det föreligger ett särskilt rättsförhållande mellan de lufttrafikföretag som utför de flygningar som utgör den direkt anslutande flygningen ([29]).

Förordning (EG) nr 261/2004 gäller därför även passagerare på en direkt anslutande flygförbindelse som består av ett antal flygningar som utförs av separata lufttrafikföretag som inte har något särskilt rättsförhållande, när dessa flygningar har sammanställts av en resebyrå som har fakturerat ett totalpris och utfärdat en enda biljett för denna transport ([30]).

2.1.4 *Flygningar som inte omfattas av förordning (EG) nr 261/2004*

Förordning (EG) nr 261/2004 är inte tillämplig på passagerare på en flygning med direkt anslutande flygförbindelser som omfattas av en enda bokning och som består av två flygningar som skulle utföras av ett EU-lufttrafikföretag, när såväl avgångsflygplatsen för den första flygningen som ankomstflygplatsen för den andra flygningen är belägna i ett tredjeland och endast flygplatsen där mellanlandningen skedde är belägen inom en medlemsstat ([31]). Domstolen klargjorde därför att förordningens tillämplighet i fråga om en flygning med direkt anslutande flygförbindelser bör fastställas enbart på grundval av det geografiska läget för den första avgångsflygplatsen och flygplatsen för passagerarens slutliga bestämmelseort. Om båda är belägna utanför EU:s territorium omfattas passagerare på sådana flygningar inte av förordning (EG) nr 261/2004, även om de omfattade en eller flera mellanlandningar i EU.

2.1.5 *Tillämpningsområde för förordning (EG) nr 261/2004 med avseende på kompensation eller assistans som erhållits i ett land utanför EU och konsekvenserna för mottagarnas rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004.*

I artikel 3.1 b i förordning (EG) nr 261/2004 fastställs att den gäller för passagerare som reser från en flygplats belägen utanför EU (dvs. i ett tredjeland) och som reser till EU, om flygningen utförs av ett lufttrafikföretag med licens i en av EU:s medlemsstater (ett *EU-lufttrafikföretag*), såvida de inte fått förmåner eller kompensation och assistans i tredjelandet i fråga.

Frågan kan uppkomma huruvida passagerare som flyger till EU från en flygplats i ett tredjeland kan göra anspråk på rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004 om följande förmåner redan beviljats i enlighet med lagstiftningen om passagerarrättigheter i ett tredjeland:

(1) förmåner (till exempel en resevoucher) eller kompensation (vars belopp kan skilja sig från vad som föreskrivs i förordning (EG) nr 261/2004), och

(2) assistans (t.ex. återbetalning eller ombokning i enlighet med artikel 8 samt måltider, drycker, hotellrum och kommunikationsmöjligheter i enlighet med artikel 9 i förordningen).

Här är ordet ”och” viktigt. Om passagerare till exempel endast har beviljats en av dessa två förmåner (exempelvis förmåner och kompensation enligt punkt 1 så kan de fortfarande göra anspråk på den andra (i det här fallet assistans enligt punkt 2.

Om båda dessa förmåner beviljats på avgångsorten, antingen på grundval av lokal lagstiftning eller på frivillig grund, kan passagerare inte göra anspråk på några ytterligare rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004 eftersom förordningen inte skulle vara tillämplig ([32]).

Domstolen ([33]) har dock kommit fram till att man inte kan godta att en passagerare kan fråntas det skydd som beviljas enligt förordning (EG) nr 261/2004 enbart på grund av att han eller hon kan få *viss* kompensation i tredjelandet. I detta avseende bör det lufttrafikföretag som utför flygningen visa att den kompensation som beviljats i tredjelandet motsvarar syftet med den kompensation som garanteras enligt förordning (EG) nr 261/2004, och att de villkor som kompensationen och assistansen omfattas av samt de olika förutsättningar som gäller för genomförandet motsvarar dem som föreskrivs i förordning (EG) nr 261/2004.

([29]) Mål C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punkt 28.
([30]) Mål C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punkt 31.
([31]) Mål C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punkt 41.
([32]) Mål C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punkterna 18 och 25.
([33]) Mål C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkt 28.

2.2 **Huvudsakligt tillämpningsområde**

2.2.1 *Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på passagerare som reser med helikopter*

Enligt artikel 3.4 i förordning (EG) nr 261/2004 är förordningen endast tillämplig på flygplan med motor som används av ett lufttrafikföretag med licens. Den är därför inte tillämplig på helikoptertjänster.

2.2.2 *Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på passagerare som reser gratis eller till ett reducerat biljettpris som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten*

Enligt artikel 3.3 är förordning (EG) nr 261/2004 inte tillämplig på passagerare som reser gratis eller till ett reducerat biljettpris som varken direkt eller indirekt är tillgängligt för allmänheten.

Med ”reser gratis” avses att en passagerare transporteras av lufttrafikföretaget utan några ekonomiska förpliktelser från passagerarens sida. Fall där flygbiljettpriset sänks till noll men passagerarna ändå måste betala skatter och andra avgifter för att få sina biljetter omfattas inte av denna bestämmelse.

Om en biljett erhölls till en reducerad avgift är den avgörande faktorn om denna minskning är förbehållen en viss grupp av personer eller om den är öppen för alla som vill boka, även om de kanske måste uppfylla vissa villkor eller krav. Sådana biljetter skulle fortfarande betraktas som ”tillgängliga för allmänheten” och deras innehavare skulle omfattas av förordningen.

Specialpriser som lufttrafikföretag erbjuder sin personal omfattas dock av denna bestämmelse. Förordning (EG) nr 261/2004 är inte heller tillämplig på en passagerare som reser med en biljett till förmånspris som utfärdats av ett lufttrafikföretag som ett led i sponsring av ett evenemang, vars förmåner är begränsade till vissa angivna personer och för vars utfärdande det krävs ett individuellt förhandstillstånd från lufttrafikföretaget ([34]).

I artikel 3.3 föreskrivs däremot att förordningen ska tillämpas på passagerare som har biljetter som ett lufttrafikföretag eller en researrangör utfärdat genom bonussystem eller annat kommersiellt program.

När det gäller spädbarn har domstolen slagit fast att passagerare som reser gratis på grund av sin unga ålder, men som varken har en tilldelad plats eller ett boardingkort och vars namn inte återfinns i den platsreservation som gjorts av dess föräldrar, inte omfattas av tillämpningsområdet för förordning (EG) nr 261/2004 ([35]).

2.2.3 *Krav på att passagerare ska vara närvarande för incheckning*

Av artikel 3.2 i förordning (EG) nr 261/2004 följer att passagerare för att omfattas av förordningen i) måste ha en bekräftad platsreservation och ii) måste ha checkat in i god tid. Det andra kravet gäller inte vid inställda flygningar.

De två villkoren är kumulativa. Passagerarens incheckning kan inte förutsättas på grund av att passageraren har en bekräftad platsreservation på den berörda flygningen ([36]). För att artikel 3.2 ska få verkan krävs att passagerarna infinner sig på flygplatsen i god tid, närmare bestämt hos en företrädare för det lufttrafikföretag som utför flygningen, för att kunna transporteras till den avsedda bestämmelseorten, även om de redan har checkat in online innan de begav sig till flygplatsen ([37]).

När det gäller att styrka att passagerare har varit närvarande vid incheckningen har domstolen bekräftat att passagerare som har en bekräftad platsreservation på en flygning och som har genomfört denna flygning ska anses ha uppfyllt kravet på att vara närvarande vid incheckningen före flygningen, utan att för detta ändamål behöva visa upp boardingkortet eller någon annan handling som bekräftar att de har inställt sig inom de föreskrivna tidsfristerna för incheckning för den försenade flygningen. Det skulle åligga lufttrafikföretaget att bevisa att dessa passagerare inte transporterades på denna flygning ([38]).

([34]) Mål C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, punkt 19.
([35]) Mål C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, punkt 31.
([36]) Mål C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punkt 25.
([37]) Mål C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punkt 21.
([38]) Mål C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punkterna 28, 29, 30 och 33.

Domstolen har bekräftat att kravet på att ha infunnit sig för incheckningen är avgörande i fall där passagerare vill begära ersättning för kraftigt försenade flygningar vid ankomsten ([39]). Detta är viktigt att notera i situationer där passagerare informeras i förväg om att deras flyg skulle bli försenat och beslutar sig för att inte dyka upp på flygplatsen, antingen för att de beslutat sig för att inte resa längre eller för att de själva ordnat med alternativ transport.

2.2.4 *Tillämpning på lufttrafikföretag*

I enlighet med artikel 3.5 i förordning (EG) nr 261/2004 ansvarar alltid det lufttrafikföretag som utför flygningen, och exempelvis inte ett annat lufttrafikföretag som kan ha sålt biljetten, för skyldigheterna enligt förordningen. Begreppet ”lufttrafikföretag som utför flygningen” beskrivs i skäl 7 i förordning (EG) nr 261/2004 som det lufttrafikföretag ”som utför eller avser att utföra flygningen, antingen med eget flygplan eller med flygplan som det leasar med eller utan besättning eller också på annan basis” ([40]).

Domstolen har klargjort att när ett lufttrafikföretag (uthyraren) till ett annat lufttrafikföretag (leasetagaren) hyr ut ett flygplan med besättning enligt ett avtal om så kallad wet lease, kan uthyraren inte betraktas som lufttrafikföretag enligt förordning (EG) nr 261/2004. Detta beror på att leasetagaren fortfarande bär det operativa ansvaret för flygningen och inte det lufttrafikföretag som hyrde ut sitt flygplan med besättning ([41]).

När det gäller ett lufttrafikföretags licens har domstolen klargjort att ett företag som har lämnat in en ansökan om licens som ännu inte har utfärdats vid den tidpunkt då en reguljär flygning utförs inte kan omfattas av förordning (EG) nr 261/2004. För att passagerare ska ha rätt till ersättning enligt artiklarna 5.1 c och 7.1 i förordning (EG) nr 261/2004 måste lufttrafikföretaget därför ha en giltig licens ([42]).

2.2.5 *Händelser som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004*

Förordning (EG) nr 261/2004 skyddar passagerare vid nekad ombordstigning, inställda flygningar, försening, uppgradering och nedgradering. Dessa händelser, liksom de rättigheter som beviljas passagerare när händelserna inträffar, beskrivs i avsnitten nedan.

2.2.6 *Förordning (EG) nr 261/2004 ska inte tillämpas på multimodala resor*

Multimodala resor som inbegriper fler än ett transportsätt enligt ett och samma transportavtal omfattas inte som sådana av förordning (EG) nr 261/2004. Ytterligare information om detta återfinns i avsnitt 6.

2.2.7 *Tillämpningsområde för förordning (EG) nr 261/2004 i förhållande till direktiv (EU) 2015/2302 (paketresedirektivet)*

I artikel 3.6 och skäl 16 i förordning (EG) nr 261/2004 föreskrivs att denna förordning även ska tillämpas på flygningar som ingår i paketresor, utom i sådana fall då en paketresa ställs in av andra orsaker än att flygningen ställs in (t.ex. vid inställda hotell). Det anges också att de rättigheter som beviljas enligt förordning (EG) nr 261/2004 inte påverkar de rättigheter som beviljas resenärer enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 ([43]). Resenärer har således, i princip, rättigheter gentemot både arrangören av resepaket enligt direktiv (EU) 2015/2302 och det lufttrafikföretag som utför flygningen enligt förordning (EG) nr 261/2004. I artikel 14.5 i direktiv (EU) 2015/2302 föreskrivs även att en rätt till kompensation eller prissänkning enligt direktivet inte påverkar resenärers rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004, men det anges särskilt att kompensation eller prissänkning som beviljas enligt förordningar om passagerarrättigheter och enligt direktivet ska dras av från varandra i syfte att undvika överkompensering.

([39]) Mål C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punkt 34.
([40]) Se även definitionen av ”lufttrafikföretag som utför flygningen” i artikel 2 b.
([41]) Mål C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, punkt 26.
([42]) Mål C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, punkt 28.
([43]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1). http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). Enligt artikel 29 i direktiv (EU) 2015/2302 ska hänvisningar till direktiv 90/314/EEG i förordningen läsas som hänvisningar till direktiv (EU) 2015/2302.

Emellertid tar varken förordning (EG) nr 261/2004 eller direktiv (EU) 2015/2302 upp frågan om huruvida arrangören av resepaket eller det lufttrafikföretag som utför flygningen i sista hand måste bära kostnaden för sina överlappande skyldigheter ([44]). Hur denna fråga ska lösas kommer således att bero på bestämmelserna i avtalet mellan arrangören och lufttrafikföretaget och på tillämplig nationell lagstiftning. Eventuella arrangemang som görs i detta avseende (inklusive praktiska arrangemang för att undvika överkompensering) får inte ha någon negativ inverkan på passagerarnas möjlighet att rikta anspråk mot arrangören av resepaket eller lufttrafikföretaget och att erhålla vederbörliga förmåner enligt de rättigheter som inte uppstår enligt direktiv (EU) 2015/2302.

I detta avseende har domstolen slagit fast att enligt artikel 8.2 i förordning (EG) nr 261/2004 kan passagerare som har rätt att mot researrangören rikta anspråk om återbetalning av inköpspriset för sin flygbiljett, inte begära återbetalning av inköpspriset för denna biljett från lufttrafikföretaget med stöd av förordning (EG) nr 261/2004, inte ens när researrangören saknar ekonomiska medel för att återbetala inköpspriset för biljetten och inte har vidtagit några åtgärder för att garantera återbetalning ([45]). Med andra ord kan passagerare som har rätt till återbetalning från sin researrangör enligt direktiv (EU) 2015/2302 inte begära återbetalning från lufttrafikföretaget enligt förordning (EG) nr 261/2004.

En resenär kan dock kan väcka talan om kompensation direkt mot lufttrafikföretaget för flygningar som är försenade med 3 timmar eller mer eller för inställda flygningar, även om passageraren och lufttrafikföretaget inte har ingått något avtal med varandra och den aktuella flygningen ingår i en paketresa ([46]).

3. HÄNDELSER SOM GER UPPHOV TILL RÄTTIGHETER ENLIGT FÖRORDNING (EG) nr 261/2004

3.1 Nekad ombordstigning

3.1.1 *Begreppet nekad ombordstigning*

Begreppet nekad ombordstigning avser inte bara fall av överbokning, utan även fall där ombordstigning nekas av andra skäl, som till exempel driftsmässiga skäl ([47]). Enligt artikel 2 j i förordning (EG) nr 261/2004 omfattar nekad ombordstigning inte situationer där det finns rimliga skäl att vägra att transportera passagerare på en flygning, trots att de har infunnit sig i rätt tid till flygningen, till exempel av hälso- eller säkerhetsskäl eller på grund av att resehandlingar är ofullständiga.

Om en passagerare har en bekräftad platsreservation och den ursprungliga flygningen är försenad och passageraren ombokas till en annan flygning anses detta inte vara nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j i förordning (EG) nr 261/2004.

Om en passagerare nekas transport på returflygningen till följd av att det lufttrafikföretag som skulle utföra utflygningen har ställt in denna och bokat om passageraren till en annan flygning utgör detta nekad ombordstigning och ger upphov till ytterligare kompensation från lufttrafikföretaget.

Domstolen har bekräftat att begreppet nekad ombordstigning även omfattar i förväg nekad ombordstigning, vilket avser situationer där ett lufttrafikföretag i förväg informerar passagerarna om att det kommer att neka dem ombordstigning mot deras vilja vid en flygning för vilken de har en bekräftad platsreservation ([48]).

Domstolen har också klargjort att lufttrafikföretaget i fråga om i förväg nekad ombordstigning är skyldigt passagerarna kompensation i enlighet med artikel 4.3 i förordning (EG) nr 261/2004, även om passagerarna inte infunnit sig för ombordstigning på de villkor som anges i artikel 3.2 i förordning (EG) nr 261/2004 ([49]).

([44]) Se dock, i fråga om rätt till gottgörelse, artikel 13 i förordning (EG) nr 261/2004 och artikel 22 i direktiv (EU) 2015/2302.
([45]) Mål C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, punkt 44.
([46]) Mål C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punkt 38.
([47]) Mål C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 26.
([48]) Mål C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punkt 28.
([49]) Mål C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punkt 39.

Om en passagerare som har en platsreservation som inbegriper en utflygning och en returflygning inte tillåts stiga ombord på returflygningen på grund av att han eller hon inte utnyttjat utflygningen (så kallad no-show), kan detta betraktas som en överträdelse av lufttrafikföretagets allmänna villkor. Samma sak gäller om en passagerare som har en platsreservation med flera på varandra följande flygningar inte tillåts stiga ombord på en flygning eftersom passageraren inte tagit den tidigare flygningen eller de tidigare flygningarna. Lufttrafikföretagens villkor och bestämmelser måste vara förenliga med nationell lagstiftning om införlivande av bestämmelserna i EU:s konsumentskyddslagstiftning, såsom bestämmelserna i rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal ([50]). Domstolen har ännu inte avgjort om detta utgör nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j i förordning (EG) nr 261/2004. Dessutom kan sådan praxis vara förbjuden enligt nationell lagstiftning.

Om passagerare som reser med ett sällskapsdjur inte tillåts gå ombord på grund av att de inte har relevant dokumentation för husdjuret eller att transporten av djuret inte uppfyller flygbolagets villkor, utgör detta inte nekad ombordstigning.

Om passagerare nekas ombordstigning med anledning av misstag som begåtts av markpersonalen i samband med kontrollen av resehandlingarna (inklusive viseringar) utgör detta emellertid nekad ombordstigning i den mening som avses i artikel 2 j i förordning (EG) nr 261/2004.

I detta avseende har domstolen slagit fast att förordning (EG) nr 261/2004 inte ger det berörda lufttrafikföretaget befogenhet att självt slutgiltigt bedöma och fastställa om det föreligger rimliga skäl för en nekad ombordstigning, och följaktligen beröva de berörda passagerarna det skydd som de ska åtnjuta enligt denna förordning ([51]).

Ett lufttrafikföretags allmänna villkor kan inte innehålla en klausul som begränsar eller utesluter detta lufttrafikföretags ansvar enligt förordning (EG) nr 261/2004 att kompensera en passagerare vid nekad ombordstigning på grund av förment ofullständiga resehandlingar ([52]).

Situationen är annorlunda om lufttrafikföretaget och dess besättning nekar en passagerare ombordstigning på grund av rimliga skäl som rör säkerhetsproblem i enlighet med artikel 2 j. Lufttrafikföretag bör fullt ut använda sig av Iatas databas Timatic och rådgöra med de offentliga myndigheterna (ambassader och utrikesministerier) i de berörda länderna för att verifiera resehandlingar och viseringskrav vid inresa till destinationsländerna och föra lämpliga register, i syfte att förhindra att passagerare nekas ombordstigning på ett otillbörligt sätt. Medlemsstaterna bör säkerställa att lämna uttömmande och uppdaterad information till Iata/Timatic om resehandlingar, särskilt med avseende på viseringskrav och undantag från sådana krav.

När det gäller personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet hänvisas till artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 ([53]) och motsvarande tolkningsriktlinjer ([54]).

3.1.2 *Rättigheter med anknytning till nekad ombordstigning*

Nekad ombordstigning mot passagerarens vilja ger i) rätt till kompensation enligt definitionen i artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004, ii) rätt för passageraren att välja mellan ersättning, ombokning eller ombokning i ett senare skede i enlighet med artikel 8, och iii) en rätt till ”service” enligt artikel 9.

([50]) EGT L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).
Se även mål C-290/16, Air Berlin mot VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, punkterna 46–49.
([51]) Mål C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punkterna 92 och 94.
([52]) Mål C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punkt 103.
([53]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1). http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).
([54]) Tolkningsriktlinjer för tillämpning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, SWD(2012) 171 final, 11.6.2012 [ska uppdateras efter antagandet av de reviderade riktlinjerna].

3.2 **Inställd flygning**

3.2.1 *Definition av inställd flygning*

I artikel 2 l i förordning (EG) nr 261/2004 definieras inställd flygning som en flygning som inte genomförs trots att den i förväg planerats och på vilken minst en plats reserverats.

Principiellt ställs en flygning in när planeringen av en ursprunglig flygning frångås och passagerarna på denna flygning överförs till en flygning som också var planerad, men oberoende av den ursprungliga flygningen. Enligt artikel 2 l krävs det inte ett uttryckligt beslut om inställd flygning från lufttrafikföretagets sida ([55]).

En flygning som genomfördes mellan avgångsorten och bestämmelseorten i enlighet med den planerade tidtabellen men under vilken en oplanerad mellanlandning ägde rum kan inte betraktas som inställd ([56]).

Domstolen ([57])= anser däremot i princip inte att det rör sig om en försenad eller en inställd flygning på grundval av att en upplysning om att flygningen är ”försenad” eller ”inställd” anges på flygplatsens informationstavla eller lämnas av lufttrafikföretagets anställda. På liknande sätt kan det faktum att passagerare återfår sitt bagage eller får nya boardingkort inte anses vara en avgörande faktor för att fastställa att en flygning har ställts in. Sådana omständigheter har inget samband med de objektiva kännetecknen för flygningen i sig och kan förorsakas av olika faktorer. Domstolen framhöll särskilt att sådana omständigheter (dvs. uppgifter om att en flygning varit ”försenad” eller ”inställd”) kan ”ha berott på felaktiga kvalificeringar eller på förhållanden som gäller på flygplatsen i fråga. De kan också ha föranletts av väntetiden och nödvändigheten, för de berörda passagerarna, av att övernatta på hotell”.

3.2.2 *Ändring av avgångstid*

Utan att det påverkar avsnitt 3.3.1, och för att undvika att lufttrafikföretag presenterar en flygning som kontinuerligt ”försenad” i stället för ”inställd”, har det ansetts lämpligt att framhålla skillnaden mellan en ”inställd” och en ”försenad” flygning. En flygning kan i allmänhet tendera att betraktas som inställd när dess flygnummer ändras, men i praktiken behöver detta inte alltid vara ett avgörande kriterium. En flygning kan i själva verket vara så försenad att den avgår dagen efter den tidtabellsenliga avgångstiden och får därför ett förklarande flygnummer (t.ex. XX 1234a i stället för XX 1234) för att skilja den från flygningen denna efterföljande dag med samma nummer. I det här fallet skulle flygningen dock fortfarande kunna anses vara försenad och inte inställd. Detta bör bedömas från fall till fall.

Som exempel kan nämnas att en flygning inte anses vara inställd om det lufttrafikföretag som utför flygningen skjuter upp avgångstiden med mindre än tre timmar, utan att göra några andra ändringar av flygningen ([58]).

En flygning måste dock anses vara inställd om det lufttrafikföretag som utför flygningen tidigarelägger avgångstiden med mer än en timme ([59]).

3.2.3 *Fall med flygplan som återvänder till sin avgångsort*

Begreppet inställd flygning, såsom det fastställs i artikel 2 l i förordning (EG) nr 261/2004, omfattar också fall med flygplan som lyfter men som av någon anledning därefter tvingas återvända till avgångsflygplatsen där passagerarna på flygplanet överförs till andra flygningar. Det faktum att starten har genomförts men att flygplanet sedan återvänt till avgångsflygplatsen utan att ha nått den bestämmelseort som förekommer i dess färdväg innebär att flygningen, såsom den ursprungligen var planerad, inte kan anses ha utförts ([60]).

([55]) Mål C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, punkt 29.
([56]) Mål C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, punkt 27.
([57]) De förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:2009:716, punkterna 37 och 38.
([58]) Förenade målen C-146/20, C-188/20, C-196/20 och C-270/20, Azurair m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, punkt 87.
([59]) Mål C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punkt 35. Mål C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, punkt 23.
([60]) Mål C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, punkt 28.

3.2.4 *Omdirigerad flygning*

Om en flygning omdirigeras till en flygplats som inte motsvarar den flygplats som anges som slutlig bestämmelseort i enlighet med den ursprungliga reseplanen, ska den behandlas på samma sätt som en inställd flygning, såvida inte ankomstflygplatsen och flygplatsen på den ursprungliga slutliga bestämmelseorten svarar för flygtrafik till och från samma stad eller region, i vilket fall den kan behandlas som en försening ([61]). Om en omdirigerad flygning landar på en annan flygplats än den ursprungligen planerade och som inte svarar för flygtrafik till och från samma stad eller region, har passagerarna rätt till ersättning för inställd flygning ([62]).

3.2.5 *Bevisbörda i händelse av inställd flygning*

Genom artikel 5.4 i förordning (EG) nr 261/2004 åläggs lufttrafikföretagen bevisbördan för huruvida, och i så fall när, passagerare personligen har underrättats om en inställd flygning.

Om skyldigheten att informera passagerare om en inställd flygning, se även avsnitt 4.4.6.

3.2.6 *Rättigheter med anknytning till inställd flygning*

En inställd flygning ger i) rätt till återbetalning enligt definitionen i artikel 8 i förordning (EG) nr 261/2004, ii) rätt till ”service” enligt definitionen i artikel 9, och iii) enligt artikel 5.1 c rätt till kompensation, enligt definitionen i artikel 7. Den bakomliggande principen i artikel 5.1 c är att kompensation ska betalas om passageraren inte har informerats om den inställda flygningen tillräckligt lång tid i förväg.

Kompensation behöver emellertid inte betalas ut om lufttrafikföretaget, enligt artikel 5.3, kan visa att den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits ([63]).

3.3 **Försening**

3.3.1 *Försening vid avgång*

Enligt artikel 6.1 i förordning (EG) nr 261/2004 har, om avgången för en flygning försenas, de passagerare som påverkas av förseningen rätt till service enligt artikel 9, och till återbetalning och en returflygning enligt artikel 8.1 a. Den bakomliggande principen i artikel 6.1 är att rättigheterna beror på förseningens varaktighet och flygningens längd. Det bör i detta avseende noteras att artikel 6.1 inte täcker rätten till ombokning, såsom denna fastställs i artikel 8.1 b, eftersom det kan anses att lufttrafikföretaget i första hand försöker åtgärda orsaken till förseningen för att minimera olägenheten för passagerarna.

3.3.2 *Kraftig försening vid ankomst*

Domstolen har fastställt att en försening vid ankomst på minst tre timmar beviljar till samma rättigheter vad gäller kompensation som en inställd flygning ([64]) (för ytterligare detaljer, se avsnitt 4.4.5 om kompensation).

3.3.3 *Beräkning av försening vid ankomst och begreppet ankomsttid*

Domstolen har kommit fram till att begreppet ankomsttid, som används för att fastställa längden på en försening som passagerarna på en flygning har varit föremål för om ankomsten försenas, avser den tidpunkt då åtminstone en av flygplanets dörrar öppnas, under förutsättning att passagerarna tillåts att lämna flygplanet vid denna tidpunkt ([65]). Kommissionen anser att det lufttrafikföretag som utför flygningen bör registrera ankomsttiden på grundval av till exempel en deklaration som undertecknas av flygplansbesättningen eller marktjänstagenten. Ankomsttiden bör tillhandahållas det nationella tillsynsorganet och passagerarna kostnadsfritt på begäran som bevis för att förordning (EG) nr 261/2004 följs.

([61]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 44.
([62]) Mål C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, punkt 27.
([63]) Se avsnitt 5 om extraordinära omständigheter.
([64]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69. Se även förenade målen C-581/10 och C-629/10, Nelson m.fl., ECLI:EU:C:2012:657, punkt 40, och mål C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punkt 19.
([65]) Mål C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punkt 27.

Den tidtabellsenliga ankomsttid för en flygning som används som utgångspunkt för att beräkna en försening är den tid som anges i platsreservationen (biljett eller annat bevis) ([66]) som innehas av den berörda passageraren ([67]).

För att beräkna längden av den försening som drabbat en passagerare på en flygning som har omdirigerats så att luftfartyget har landat på en flygplats som inte är den som bokningen avsåg men som svarar för flygtrafik till och från samma stad eller region, är det nödvändigt att som referens använda den tidpunkt då passageraren, efter transfer, faktiskt når fram till den flygplats som bokningen avsåg eller, i förekommande fall, till en annan närliggande destination som överenskommits med det lufttrafikföretag som utför flygningen ([68]).

Om en försening av en flygnings ankomsttid med tre timmar eller mer berodde delvis på en händelse som kan betecknas som en extraordinär omständighet och delvis på en annan orsak, ska den försening som kan tillskrivas den extraordinära omständigheten räknas av från den sammanlagda förseningen av den aktuella flygningens ankomsttid i syfte att fastställa huruvida flygningens försenade ankomst bör vara föremål för kompensation ([69]).

3.4 **Uppgradering och nedgradering**

3.4.1 *Definition av uppgradering och nedgradering*

Uppgradering och nedgradering enligt definitionen i artikel 10.1 respektive 10.2 i förordning (EG) nr 261/2004

Den motsvarande passagerarrättigheten är kopplad till en ändring av kabinklass eller serviceklass, dvs. ekonomiklass, affärsklass och första klass. Det är inte tillämpligt på fördelar som erbjuds genom ett högre pris inom samma klass (t.ex. när det gäller särskilda platser eller catering). Att köpa en annan biljett inom samma passagerarklass betraktas således inte som en upp- eller nedgradering enligt denna artikel. På samma sätt nedgraderas inte passagerare som inte får den kabinbehandling som motsvarar deras bokning (t.ex. när det gäller sittplatser eller catering), men som fortfarande reser i samma klass. De kan dock vara berättigade till ersättning för det belopp som betalats för en tjänst men inte erhållits enligt lufttrafikföretagets villkor och/eller nationell lagstiftning.

Definitionen av nedgradering (eller uppgradering) gäller för den klass för vilken biljetten köptes och inte för eventuella fördelar som erbjuds via ett bonussystem eller annat kommersiellt program som tillhandahålls av ett lufttrafikföretag eller en researrangör.

3.4.2 *Rättigheter med anknytning till uppgradering och nedgradering*

När det gäller uppgradering får ett lufttrafikföretag inte ta ut något tillägg. När det gäller nedgradering föreskrivs kompensation i form av återbetalning av en procentsats av biljettkostnaden enligt artikel 10.2 a, b och c i förordning (EG) nr 261/2004.

Det biljettpris som i händelse av nedgradering av en passagerare på en flygning ska beaktas vid fastställandet av den ersättning som passageraren har rätt till utgörs av priset för själva flygningen såvida inte nämnda pris inte är angett på den biljett som berättigar passageraren till transport på denna flygning. I detta fall måste det baseras på den andel av biljettpriset som motsvarar kvoten av det avstånd som den berörda flygsträckan avser och det sammanlagda avstånd som passageraren är berättigad att resa. Detta pris omfattar inte skatter och avgifter som anges på biljetten så länge varken skyldigheten att betala dessa skatter eller deras belopp beror på för vilken klass biljetten köptes ([70]).

([66]) Förenade målen C-146/20, C-188/20, C-196/20 och C-270/20, Azurair m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, punkt 68.
([67]) Mål C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, punkt 25.
([68]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 49.
([69]) Mål C-315/15, Pešková och Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punkt 54.
([70]) Mål C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, punkterna 32 och 43.

4. **PASSAGERARRÄTTIGHETER**

4.1 **Rätt till information**

4.1.1 *Allmän rätt till information*

I artikel 14.1 i förordning (EG) nr 261/2004 specificeras texten på ett tydligt anslag som ska finnas uppsatt vid incheckningen på ett sätt som är väl synligt för passagerarna. Detta anslag bör visas fysiskt eller elektroniskt på så många relevanta språk som möjligt. Detta måste inte bara göras vid flygplatsens incheckningsdisk, utan också på kiosker vid flygplatsen, online och helst även vid utgången till flygplanet.

Om ett lufttrafikföretag lämnar ofullständig, vilseledande eller felaktig information till passagerare om deras rättigheter, antingen individuellt eller allmänt via annonser i medier eller via tillkännagivanden på sin webbplats bör detta dessutom betraktas som en överträdelse av förordning (EG) nr 261/2004 enligt artikel 15.2, jämförd med skäl 20. Det kan även anses vara en otillbörlig eller vilseledande affärsmetod som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ([71]).

Vid förseningar, nekad ombordstigning eller inställd flygning är det lufttrafikföretag som utför flygningen skyldigt att underrätta flygpassageraren om det exakta namnet på, och adressen till, det lufttrafikföretag från vilket passageraren kan begära kompensation och, i förekommande fall, att precisera vilka handlingar som ska bifogas begäran om kompensation. Det lufttrafikföretag som utför flygningen är dock inte skyldigt att informera flygpassageraren om det exakta beloppet för den kompensation som passageraren eventuellt kan erhålla ([72]).

4.1.2 *Information som ska lämnas i fall av försening, nekad ombordstigning eller inställd flygning*

I artikel 14.2 i förordning (EG) nr 261/2004 föreskrivs att ett lufttrafikföretag som utför en flygning, om det nekar ombordstigning eller ställer in en flygning, ska ge varje berörd passagerare skriftlig information om reglerna för kompensation och assistans. Vidare anges att ”även passagerare som utsatts för en försening med minst två timmar skall erhålla sådan information” av lufttrafikföretaget. Kravet på att tillhandahålla berörda passagerare en ingående skriftlig förklaring av deras rättigheter gäller således uttryckligen i fall av nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening. Vid beaktande av att en försening kan inträffa vid avgången men också vid den slutliga bestämmelseorten bör emellertid lufttrafikföretag som utför flygningar sträva efter att informera passagerare som berörs av en försening med minst tre timmar vid den slutliga bestämmelseorten. Endast på detta sätt kan alla passagerare få korrekt information enligt de uttryckliga kraven i artikel 14.2 ([73]). Denna ståndpunkt överensstämmer helt med domstolens avgörande i målet Sturgeon ([74]), där det fastställs att passagerare som drabbas av en försening med minst tre timmar ska behandlas på samma sätt som passagerare vilkas flygningar ställs in, vid tillämpningen av rätten till kompensation enligt artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004.

Kravet på att tillhandahålla information enligt artikel 14.2 i förordning (EG) nr 261/2004 påverkar inte informationskraven i andra bestämmelser i EU-lagstiftningen, särskilt artikel 8.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ([75]) och artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG. Att utelämna väsentlig information och lämna vilseledande information om passagerares rättigheter kan också utgöra en otillbörlig affärsmetod gentemot konsumenter enligt direktiv 2005/29/EG.

([71]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22). http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Förenade målen C-146/20, C-188/20, C-196/20 och C-270/20, Azurair m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, punkt 108.

([73]) Den information som lämnas till passagerare med avseende på förteckningen över nationella tillsynsorgan i EU kan hänvisa till kommissionens webbplats, där alla kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen återfinns.

([74]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.

([75]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

4.2 Rätt till återbetalning, ombokning snarast möjligt eller ombokning till ett senare datum i händelse av nekad ombordstigning eller inställd flygning

Enligt artikel 8.1 i förordning (EG) nr 261/2004 är lufttrafikföretagen skyldiga att erbjuda passagerarna ett trefaldigt val mellan följande

— återbetalning av biljettpriset ([76]) ([77]) och, när det gäller direkt anslutande flygförbindelser, en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt,

— ombokning till den slutliga bestämmelseorten med första tillgängliga flygning, eller

— ombokning till ett senare datum som passageraren finner lämpligt, under likvärdiga transportvillkor, beroende på platstillgång.

Om det lufttrafikföretag som utför flygningen måste välja mellan återbetalning och ombokning måste lufttrafikföretaget ge de berörda passagerarna fullständig information om alla alternativ för återbetalning och ombokning. Enligt artikel 5.2 i förordning (EG) nr 261/2004 ska passagerare få information om ombokning från det lufttrafikföretag som utför flygningen när de underrättas om att flygningen ställts in. De berörda passagerarna är inte skyldiga att aktivt bidra till att själva inhämta relevant information ([78]).

När en passagerare nekas ombordstigning eller informeras om att en flygning ställs in och får korrekt information om tillgängliga alternativ ska det val som erbjuds passagerarna enligt artikel 8.1, som en allmän princip, göras en gång. Så snart passageraren i ett sådant fall har valt ett av de tre alternativen i artikel 8.1 a, b eller c har lufttrafikföretaget inte längre någon skyldighet med anknytning till de båda andra alternativen. Skyldigheten att betala kompensation kan dock fortfarande gälla i enlighet med artikel 5.1 c jämförd med artikel 7.

Lufttrafikföretaget bör samtidigt erbjuda ett val mellan återbetalning och ombokning. När det gäller direkt anslutande flygförbindelser bör lufttrafikföretaget samtidigt erbjuda ett val mellan återbetalning och returflygning till avgångsflygplatsen och ombokning. Lufttrafikföretaget måste stå för kostnaderna för ombokning eller en returflygning. Om lufttrafikföretaget inte fullgör sin skyldighet att erbjuda ombokning eller returflygning under likvärdiga transportvillkor så snart som möjligt, måste det återbetala kostnaderna för en alternativ flygning till passagerarens slutliga bestämmelseort eller en returflygning som passageraren ådragit sig. Bevisbördan för att ombokning gjordes snarast möjligt ligger på det lufttrafikföretag som utför flygningen ([79]). Detsamma gäller för returflygningen till den första avgångsorten. Om lufttrafikföretaget inte erbjuder valet mellan återbetalning och ombokning och, i fall av direkt anslutande flygförbindelser, återbetalning och en returflygning till avgångsflygplatsen och ombokning, utan ensidigt beslutar att återbetala till passageraren, har passageraren rätt till ytterligare återbetalning för prisskillnaden jämfört med den nya biljetten under likvärdiga transportvillkor.

Om bokningen gjordes via en tredje part, t.ex. en bokningsplattform, åligger det lufttrafikföretaget att vid inställd flygning erbjuda berörda passagerare assistans bland annat i form av återbetalning av inköpspriset för biljetten samt i förekommande fall i form av en returflygning till den första avgångsorten ([80]).

Om ett lufttrafikföretag kan visa att det har kontaktat de passagerare som har godkänt att lämna sina personuppgifter, och att det har haft för avsikt att tillhandahålla den assistans som krävs enligt artikel 8, men passageraren ändå har gjort sina egna assistans- eller ombokningsarrangemang, får lufttrafikföretaget emellertid dra slutsatsen att det inte har ansvar för eventuella tillkommande kostnader som passageraren ådragit sig och besluta att inte ersätta dessa.

([76]) Biljettpriset återbetalas för den del eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del eller de delar som fullföljts, om flygningen inte längre har något syfte med avseende på passagerarens ursprungliga resplan. Om passageraren väljer att återvända till avgångsflygplatsen har i princip den del eller de delar av resan som redan fullföljts inte längre något syfte med avseende på den ursprungliga resplanen.

([77]) Det biljettpris som ska beaktas vid fastställandet av det belopp som lufttrafikföretaget har att återbetala till en passagerare vid inställd flygning ska inbegripa skillnaden mellan det belopp som passageraren har erlagt och det belopp som lufttrafikföretaget uppburit, varvid denna skillnad motsvarar den kommission som uppburits av den som agerat mellanman mellan lufttrafikföretaget och passageraren, med mindre än att denna kommission fastställts utan lufttrafikföretagets vetskap (mål C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punkt 20).

([78]) Mål C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punkt 56.

([79]) Mål C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punkt 62.

([80]) Mål C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punkt 12.

När det gäller den form i vilken återbetalningen ska göras visar strukturen i artikel 7.3 att återbetalningen av biljettkostnaden i första hand görs i form av ett penningbelopp. Återbetalning med en resevoucher och/eller andra tjänster presenteras däremot som ett andrahandsalternativ, eftersom sådan återbetalning underkastas det ytterligare villkoret att det ska finnas ett ”skriftligt samtycke” från passageraren ([81]).

I detta sammanhang har domstolen klargjort att begreppet ”samtycke” enligt sin vanliga betydelse ska förstås som ett fritt och informerat medgivande. När det gäller artikel 7.3 kräver detta begrepp därför passagerarnas fria och informerade medgivande till att få återbetalning av biljettkostnaden i form av en resevoucher ([82]).

När det gäller begreppet ”passagerarens skriftliga samtycke” har domstolen också klargjort att det inte nödvändigtvis behöver finnas en handskriven eller digital signatur för passageraren om de berörda passagerarna har fått tydlig och fullständig information för att göra ett ändamålsenligt val och, således, på ett fritt och informerat sätt har kunnat samtycka till återbetalning av biljetten med en resevoucher snarare än i form av ett penningbelopp. Om dessa villkor är uppfyllda ska passageraren anses ha gett sitt ”skriftliga samtycke” om passageraren har fyllt i den relevanta delen av ett formulär online på lufttrafikföretagets webbplats ([83]).

Om passagerare erbjuds valet att fortsätta eller omboka en resa måste detta ske ”under likvärdiga transportvillkor”. Huruvida transportvillkoren är likvärdiga kan bero på flera faktorer och måste bestämmas från fall till fall. Beroende på omständigheterna rekommenderas följande som god praxis:

a) Om möjligt bör passagerare inte nedgraderas till transportmedel av lägre klass än platsreservationens klass (i händelse av nedgradering gäller den kompensation som föreskrivs i artikel 10).

b) Ombokning bör erbjudas utan någon extrakostnad för passagerarna, också om passagerare ombokas till ett annat lufttrafikföretag, ett annat transportsätt, en högre klass eller ett högre biljettpris än det för vilket betalning erlades avseende den ursprungliga tjänsten.

c) Rimliga ansträngningar ska göras för att undvika extra byten.

d) Vid användning av ett annat lufttrafikföretag eller ett alternativt transportsätt för den del av resan som inte fullföljts som planerat bör den totala restiden ligga så nära den tidtabellsenliga restiden för den ursprungliga resan som är möjligt och rimligt, i samma eller vid behov i högre klass.

e) Om flera flygningar med likvärdiga tider finns tillgängliga bör passagerare som har rätt till ombokning godta det erbjudande om ombokning som lämnas av lufttrafikföretaget, också från de lufttrafikföretag som samarbetar med det lufttrafikföretag som skulle ha utfört flygningen. och

f) Om den ursprungliga resan omfattade bokad assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet bör sådan assistans vara tillgänglig på motsvarande sätt på den ombokade resan.

För att lufttrafikföretaget ska kunna undgå sin kompensationsskyldighet enligt artikel 7 måste det utnyttja alla tillgängliga resurser för att säkerställa en rimlig, tillfredsställande ombokning snarast möjligt, bland annat genom att söka finna andra direkta eller icke direkta flygningar, eventuellt sådana som utförs av andra lufttrafikföretag, antingen inom samma flygbolagsallians eller utanför den, och som anländer med mindre försening än det berörda lufttrafikföretagets följande flygning ([84]). Ett lufttrafikföretag kan endast anses ha utnyttjat alla tillgängliga resurser genom att omboka den berörda passageraren till nästa flygning som det utför om det inte finns några lediga platser på en annan direkt eller icke direkt flygning som gör det möjligt för de berörda passagerarna att nå sin slutliga bestämmelseort vid en tidpunkt som inte är lika sen som det berörda lufttrafikföretagets nästa flygning, eller om genomförandet av en sådan ombokning utgör en orimlig uppoffring för det berörda lufttrafikföretaget med hänsyn till dess kapacitet vid den relevanta tidpunkten ([85]).

Om den ombokade flygning som godtagits enligt artikel 8.1 b eller c också ställs in eller försenas vid ankomsten med minst tre timmar uppstår en ny rätt till kompensation enligt artikel 7 ([86]). Kommissionen rekommenderar att alternativen förklaras tydligt för passagerarna om assistans ska tillhandahållas.

([81]) Mål C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punkt 20.
([82]) Mål C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punkt 22.
([83]) Mål C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punkterna 29, 34 och 37.
([84]) Mål C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punkt 59.
([85]) Mål C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punkt 61.
([86]) Mål C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punkterna 31 och 33.

Om en passagerare har bokat en utflygning och en returflygning separat med olika lufttrafikföretag och utflygningen ställs in ska endast denna flygning återbetalas. I ett fall med två flygningar som är del av samma avtal men som utförs av olika lufttrafikföretag bör passagerare, utöver deras rätt till kompensation från det lufttrafikföretag som utför flygningen, emellertid erbjudas två alternativ i händelse av att utflygningen ställs in:

a) ersättning för hela biljetten (dvs. båda flygningarna), eller

b) ombokning på en annan flygning för den utgående flygningen.

Slutligen, när det gäller den mycket specifika situationen för hemflygning av strandsatta passagerare under utbrottet av covid-19-pandemin, har domstolen slagit fast att hemflygning som organiseras av en medlemsstat såsom en konsulär biståndsåtgärd till följd av att en flygning ställts in, inte utgör en ”ombokning till den slutliga bestämmelseorten under likvärdiga transportvillkor” – i den mening som avses i artikel 8.1 b i förordning (EG) nr 261/2004 – som det lufttrafikföretag som utför flygningen är skyldigt att erbjuda de passagerare vars flygning ställts in. En passagerare som är skyldig att betala en obligatorisk avgift till den berörda medlemsstatens kostnader har således inte rätt till återbetalning av denna avgift på det lufttrafikföretags bekostnad på grundval av förordning (EG) nr 261/2004 ([87]).

För att få kompensation från det berörda lufttrafikföretag som utför flygningen kan däremot passageraren vid en nationell domstol göra gällande att det lufttrafikföretag som utför flygningen har underlåtit att uppfylla dels sin skyldighet att återbetala biljetten till inköpspriset för den del eller de delar av resan som inte fullföljts eller inte längre har något syfte enligt den ursprungliga resplanen, dels sin skyldighet att ge assistans, inbegripet skyldigheten att tillhandahålla information enligt artikel 8.1 i förordning (EG) nr 261/2004. Denna kompensation ska emellertid begränsas till sådana utlägg som med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet har visat sig vara nödvändiga, lämpliga och rimliga för att kompensera för lufttrafikföretagets underlåtenhet ([88]).

4.3 **Rätt till service i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening vid avgång**

4.3.1 *Begreppet rätt till service*

Om passagerare, efter en händelse med nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening vid avgången kommer överens med lufttrafikföretaget om att bli ombokad till ett senare datum som passageraren finner lämpligt (artikel 8.1 c) upphör rätten till service. Rätten till service kvarstår bara så länge passageraren måste vänta på ombokning snarast möjligt, under likvärdiga transportvillkor, till sin slutliga bestämmelseort (artikel 8.1 b) eller på en returflygning (artikel 8.1 a andra strecksatsen).

4.3.2 *Tillhandahållande av måltider, förfriskningar och inkvartering*

Avsikten i förordning (EG) nr 261/2004 är att behoven hos passagerare som väntar på en returflygning eller på ombokning ska tas om hand på lämpligt sätt. Hur långt lämplig service ska sträcka sig måste bedömas i varje enskilt fall, och vederbörlig hänsyn ska tas till passagerarnas behov under de aktuella omständigheterna liksom till proportionalitetsprincipen (dvs. till väntetiden). Det pris som betalats för biljetten eller de uppkomna olägenheternas tidsaspekter bör inte stå i vägen för rätten till service.

När det gäller artikel 9.1 a om måltider och förfriskningar anser kommissionen att uttrycket ”i skälig proportion till väntetiden” innebär att det lufttrafikföretag som utför flygningen bör ge passagerarna lämplig service i förhållande till den förväntade längden på förseningen och tiden på dygnet då den äger rum, inbegripet på transitflygplatsen vid anslutande flygförbindelser, för att minska olägenheterna för passagerarna så mycket som möjligt samtidigt som proportionalitetsprincipen beaktas. Särskild hänsyn måste tas till behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet samt till behoven hos barn som reser ensamma.

([87]) Mål C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punkt 33.
([88]) Mål C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punkt 50.

Dessutom bör passagerare erbjudas kostnadsfri service på ett tydligt och tillgängligt sätt, inklusive, om möjligt, via elektroniska kommunikationsmedel. Detta innebär att passagerare inte bör lämnas att själva göra arrangemang, t.ex. leta upp och betala för kost och logi. I stället är lufttrafikföretag som utför flygningar skyldiga att aktivt erbjuda service. Lufttrafikföretag som utför flygningar bör även där så är möjligt säkerställa att inkvartering finns tillgänglig för personer med funktionsnedsättning och deras hjälphundar.

Om service inte har erbjudits, även om detta borde ha skett, kan passagerare som varit tvungna att betala för måltider och förfriskningar, hotellrum, transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten och/eller telekommunikationstjänster erhålla ersättning från lufttrafikföretaget för de utlägg som de ådragit sig, förutsatt att utläggen varit nödvändiga, rimliga och lämpliga ([89]).

Om passagerarna avvisar lufttrafikföretagets skäliga service som måste erbjudas enligt artikel 9 och vidtar egna åtgärder är lufttrafikföretaget inte skyldigt att ersätta passagerarens kostnader, såvida inte annat föreskrivs i nationell lagstiftning eller överenskommits i förväg av lufttrafikföretaget. För att passagerarna ska behandlas lika får denna ersättning aldrig överstiga värdet av det ovan nämnda ”skäliga erbjudandet” från lufttrafikföretaget. Passagerare bör även spara alla kvitton för utlägg som de ådragit sig.

Passagerare som anser att de har rätt att få fler av sina utlägg ersatta eller att få kompensation för skada de lidit till följd av en försening, inklusive utlägg, har under alla omständigheter rätt att grunda sina anspråk på bestämmelserna i Montrealkonventionen, liksom på artikel 3 i förordning (EG) nr 2027/97, och att driva anspråken mot lufttrafikföretaget genom ett nationellt domstolsförfarande eller vända sig till det behöriga nationella tillsynsorganet. I vissa medlemsstater kan passagerare behöva vända sig till enheter som tillhandahåller alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (se avsnitt 7.3).

När det gäller skyldigheten att utan kostnad erbjuda hotellrum har domstolen klargjort att uttrycket ”utan kostnad erbjudas … hotellrum” svarar mot unionslagstiftarens vilja att undvika att passagerare som, till följd av att flygningen ställts in, tvingas tillbringa natten på ett hotell i väntan på att en ny flygning avgår, själva måste leta efter ett hotellrum och betala kostnaderna för detta, eftersom dessa passagerare ska tas om hand av lufttrafikföretaget som ska vidta nödvändiga åtgärder för detta ändamål. Det framgår däremot inte uttryckligen av denna bestämmelses lydelse att unionslagstiftaren har avsett att ålägga lufttrafikföretagen en skyldighet att ansvara för formerna för inkvarteringens genomförande som sådana ([90]), till exempel genom att boka ett specifikt rum i passagerarens namn.

På liknande sätt har domstolen slagit fast att lufttrafikföretaget vid en incident på hotellet inte kan åläggas att på grundval av förordning (EG) nr 261/2004 ersätta passageraren för skada som orsakats av ett fel som begåtts av personalen på det hotell där inkvarteringen tillhandahålls ([91]).

Det bör noteras att enligt skäl 18 i förordning (EG) nr 261/2004 får omhändertagande av passagerare som inväntar en alternativ flygning eller en försenad flygning begränsas eller vägras om detta i sig skulle orsaka ytterligare försening. Om en flygning är försenad sent på kvällen men kan förväntas avgå inom några timmar och om det kan leda till en mycket längre försening att skicka passagerarna till hotell och föra dem tillbaka till flygplatsen mitt i natten, bör lufttrafikföretaget ha rätt att avstå från att tillhandahålla hotellrum och motsvarande transport. På motsvarande sätt bör ett lufttrafikföretag som är på väg att dela ut vouchrar för mat och dryck men informeras om att flygningen är klar för ombordstigning ha rätt att vägra att tillhandahålla denna service. Med undantag för dessa fall anser kommissionen att denna begränsning bara ska tillämpas i mycket exceptionella fall, eftersom alla ansträngningar bör göras för att minska olägenheten för passagerarna.

Rätten till service enligt förordning (EG) nr 261/2004 påverkar inte skyldigheterna för arrangörer av paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302.

([89]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 66.
([90]) Mål C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punkt 24.
([91]) Mål C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punkt 40.

4.3.3 *Service vid extraordinära omständigheter eller exceptionella händelser*

Enligt förordning (EG) nr 261/2004 åligger det lufttrafikföretaget att fullgöra skyldigheten att ge service också om en flygning ställs in på grund av extraordinära omständigheter, dvs. omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Förordning (EG) nr 261/2004 innehåller ingenting som skulle ge stöd för slutsatsen att den erkänner en separat kategori med ”särskilt extraordinära” händelser, utöver de ”extraordinära omständigheter” som avses i artikel 5.3, som skulle leda till att lufttrafikföretaget befriades från alla sina skyldigheter, inbegripet de i artikel 9 i denna förordning, också vid extraordinära omständigheter som kvarstår under en lång period, i synnerhet eftersom passagerare är särskilt utsatta under sådana omständigheter och händelser ([92]).

Vid exceptionella händelser är avsikten med förordning (EG) nr 261/2004 att säkerställa att lämplig service ges särskilt till passagerare som väntar på ombokning enligt artikel 8.1 b. Lufttrafikföretag bör dock inte åläggas påföljder om de kan visa att de vidtagit bästa möjliga åtgärder för att fullgöra sina skyldigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004, med beaktande av de särskilda omständigheter som har anknytning till händelserna och av proportionalitetsprincipen.

4.4 Rätt till kompensation i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning, försening vid ankomst, ombokning och återbetalning för nedgradering

A. *Allmänt*

Det lufttrafikföretag som utför flygningen är skyldigt att underrätta flygpassageraren om det exakta namnet på, och adressen till, det lufttrafikföretag från vilket passageraren kan begära kompensation och, i förekommande fall, att precisera vilka handlingar som ska bifogas begäran om kompensation. Det lufttrafikföretag som utför flygningen är dock inte skyldigt att informera flygpassageraren om det exakta beloppet för den kompensation som passageraren eventuellt kan erhålla ([93]).

Vid nekad ombordstigning mot passagerarens vilja anges uttryckligen i artikel 4.3 att passageraren måste kompenseras ”omedelbart”. Detta innebär att om kompensationen inte betalas ut på plats måste åtminstone ett betalningsåtagande göras innan passageraren lämnar flygplatsen.

Passagerare vars flygningar har ställts in eller som är föremål för en lång försening får begära betalning av kompensationsbeloppet i den nationella valutan på sin bosättningsort. Detta utesluter nationell lagstiftning eller rättspraxis som innebär att ett yrkande om kompensation som framställts av en passagerare eller dennes rättsinnehavare kommer att avvisas endast av det skälet att yrkandet har uttryckts i den nationella valutan på orten där passageraren är bosatt ([94]).

B. *Kompensation i händelse av nekad ombordstigning*

4.4.1 *Kompensation, nekad ombordstigning och exceptionella omständigheter*

Artikel 2 j och artikel 4.3 i förordning (EG) nr 261/2004 ska tolkas som att kompensation alltid ska betalas i händelse av nekad ombordstigning. Lufttrafikföretag kan inte på ett giltigt sätt rättfärdiga ett fall av nekad ombordstigning och undantas från att betala kompensation till passagerare genom att åberopa extraordinära omständigheter ([95]).

4.4.2 *Kompensation, nekad ombordstigning och anslutande flygförbindelser*

Passagerare på anslutande flygförbindelser ska kompenseras om ett lufttrafikföretag, inom ramen för ett och samma transportavtal med en färdväg som inbegriper direkt anslutande flygförbindelser och en enda incheckning, nekar vissa passagerare ombordstigning med motiveringen att den första flygning som ingår i platsreservationen har blivit försenad på grund av lufttrafikföretagets eget förvållande och att nämnda företag felaktigt har antagit att passagerarna inte skulle hinna i tid för att stiga ombord på den andra flygningen ([96]). Om passagerarna däremot har två separata biljetter för två på varandra följande flygningar och den första flygningen försenas med följden att de inte kan checka in i tid till den efterföljande flygningen är lufttrafikföretagen inte skyldiga att betala kompensation. Om den första flygningen försenas med mer än tre timmar kan passagerarna dock ha rätt till kompensation från det lufttrafikföretag som utför den flygningen.

([92]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 30.
([93]) Förenade målen C-146/20, C-188/20, C-196/20 och C-270/20, Azurair m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, punkt 108.
([94]) Mål C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, punkt 34.
([95]) Mål C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 40.
([96]) Mål C-321/11, Rodríguez Cachafeiro och Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punkt 36.

4.4.3 *Kompensationsbelopp*

Kompensationen beräknas i enlighet med artikel 7.1 i förordning (EG) nr 261/2004. Den kan minskas med 50 % om villkoren i artikel 7.2 är uppfyllda.

C. ***Kompensation i händelse av inställd flygning***

4.4.4 *Allmänt*

Kompensation ska betalas i händelse av inställd flygning

— om passagerarna inte informeras i tillräckligt god tid, dvs. minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden, och

— om de inte ombokas inom de tidsfrister som anges i artikel 5.1 c i förordning (EG) nr 261/2004 (se avsnitt E),

— såvida inte den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, enligt artikel 5.3 (vad gäller extraordinära omständigheter, se avsnitt 5).

Det är viktigt att notera att denna kompensation ska särskiljas från kompensationen för kraftiga förseningar vid ankomsten.

4.4.5 *Kompensationsbelopp*

Kompensationen beräknas i enlighet med artikel 7.1 i förordning (EG) nr 261/2004. Den kan minskas med 50 % om villkoren i artikel 7.2 är uppfyllda, dvs. om passagerarna efter inställd flygning erbjuds ombokning till den slutliga bestämmelseorten och ankommer med en försening på högst två, tre eller fyra timmar, beroende på distansen.

4.4.6 *Skyldighet att informera passagerare*

Det lufttrafikföretag som utför flygningen är fortfarande skyldigt att betala kompensation om en passagerare inte informerades om att en flygning ställs in minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden, eftersom den mellanhand (resebyrå eller onlineresebyrå) via vilken transportavtalet har ingåtts med den berörda passageraren inte vidarebefordrade denna information från lufttrafikföretaget i tid och passageraren inte uttryckligen gav denne tillstånd att ta emot information som skickades av det lufttrafikföretag som utför flygningen ([97]).

Likaså måste det lufttrafikföretag som utför flygningen betala den kompensation som föreskrivs i artikel 5.1 c och artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 då passageraren inte minst två veckor före tidtabellsenlig avgångstid informerats om att flygningen ställts in, när lufttrafikföretaget i rätt tid skickat informationen till den enda e-postadress som meddelats företaget i samband med bokningen, utan att veta att den adressen endast gjorde det möjligt att kontakta den resebyrå genom vilken bokningen hade gjorts och inte att direkt kontakta passageraren och när resebyrån inte i rätt tid har vidarebefordrat informationen till passageraren ([98]), dvs. minst två veckor före den tidtabellsenliga avgångstiden.

([97]) Mål C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, punkt 31. Mål C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punkt 56.
([98]) Mål C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, punkt 30.

D. ***Kompensation vid kraftig försening vid ankomst***

4.4.7 *Kraftiga förseningar vid ankomst*

När det gäller kraftiga förseningar har domstolen fastställt att försenade passagerare, kan drabbas av liknande olägenheter som passagerare vilkas flygning ställs in, i form av viss tidsspillan ([99]). Passagerare som når sin slutliga bestämmelseort med en försening med tre timmar eller mer har, på grundval av principen om likabehandling, rätt till samma kompensation (artikel 7) som passagerare vilkas flygning ställs in. Domstolen grundade i huvudsak sitt avgörande på artikel 5.1 c iii i förordning (EG) nr 261/2004, där EU-lagstiftaren fastställer de rättsliga följderna, däribland rätten till kompensation, för situationer där passagerare vilkas flygning ställs in inte erbjuds ombokning så att de kan avresa högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden. Av detta drog domstolen slutsatsen att den rätt till kompensation som fastställs i artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 syftar till att gottgöra en tidsspillan på minst tre timmar. En sådan försening ger emellertid inte passagerare rätt till kompensation om lufttrafikföretaget kan visa att den kraftiga förseningen berodde på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits ([100]) (Se avsnitt 5 om extraordinära omständigheter).

4.4.8 *Kompensation för kraftiga förseningar vid ankomsten när det gäller anslutande flygförbindelser*

Domstolen ([101]) anser, när det gäller den kompensation som föreskrivs i artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004, att en försening ska bedömas i förhållande till den tidtabellsenliga ankomsttiden till passagerarens slutliga bestämmelseort enligt definitionen i artikel 2 h i förordning (EG) nr 261/2004, vilket i händelse av direkt anslutande flygningar ska tolkas som bestämmelseorten för passagerarens sista flygning.

I enlighet med artikel 3.1 a i förordning (EG) nr 261/2004 bör passagerare som missat en anslutning inom EU, eller en anslutning utanför EU efter en flygning från en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium, ha rätt till kompensation om de anlänt till den slutliga bestämmelseorten med en försening som är större än tre timmar. Detta påverkas inte av huruvida lufttrafikföretaget som utför de anslutande flygningarna har sin hemvist i eller utanför EU.

Missade anslutande flygförbindelser på grund av betydande förseningar i säkerhetskontroller eller passagerare som underlåter att respektera flygningens tid för ombordstigning på transitflygplatsen ger inte rätt till kompensation.

När det gäller anslutande flygförbindelser som omfattas av en enda bokning ska kompensation inte betalas om lufttrafikföretaget ombokar passageraren på en senare flygning för den första sträckan som gör det möjligt för passageraren att stiga ombord på den andra flygningen av den bokade resan i tid ([102]).

4.4.9 *Kompensation för kraftig försening vid ankomst om en passagerare godtar en flygning till en annan flygplats än den som bokningen avsåg*

Om en passagerare godtar en flygning till en annan flygplats än den som bokningen avsåg, ska kompensation för kraftigt försenad ankomst betalas. Den ankomsttid som ska användas vid beräkning av förseningen är den faktiska ankomsttiden till den flygplats som bokningen ursprungligen avsåg, eller till en annan närbelägen bestämmelseort som överenskommits med passageraren enligt artikel 8.3 i förordning (EG) nr 261/2004 ([103]). Kostnader som uppkommer för transport mellan den alternativa flygplatsen och den flygplats som bokningen ursprungligen avsåg, eller en annan närbelägen bestämmelseort som överenskommits med passageraren, ska bäras av det lufttrafikföretag som utför flygningen på eget initiativ ([104]). Om lufttrafikföretaget inte tillhandahåller eller erbjuder denna transport och passagerarna måste vidta egna åtgärder har passagerarna rätt till återbetalning för sådana utlägg som med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet har visat sig vara nödvändiga, lämpliga och rimliga ([105]).

([99]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 54.
([100]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.
([101]) Mål C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 47.
([102]) Mål C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, punkt 34.
([103]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 49.
([104]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 66.
([105]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 73.

4.4.10 *Kompensationsbelopp*

Det ska preciseras att den kompensation som en passagerare har rätt till enligt artikel 7.1 i förordning (EG) nr 261/2004 får minskas med 50 procent, om villkoren i artikel 7.2 i förordningen är uppfyllda. Även om artikel 7.2 endast hänvisar till ombokning av passagerare, har domstolen funnit att minskningen av kompensationen i tillämpliga delar bör gälla passagerare som drabbas av en kraftigt försenad ankomst på tre timmar eller mer ([106]).

Av detta följer att den kompensation som ska betalas till den passagerare på en flygning som försenas med tre timmar eller mer som når sin slutliga bestämmelseort tre timmar eller mer efter den tidtabellsenliga ankomsttiden får minskas med 50 procent, om förseningen understiger fyra timmar ([107]).

Med andra ord, om förseningen vid ankomsten är mer än tre och mindre än fyra timmar för en resa på mer än 3 500 km kan kompensationen minskas med 50 % och uppgår därför till 300 euro i enlighet med artikel 7.2 i förordning (EG) nr 261/2004.

Om tidigareläggningen av en flygning ligger inom de tidsramar som ger rätt till ersättning enligt artikel 7 är det lufttrafikföretag som utför flygningen skyldigt att betala hela beloppet. Det har inte möjlighet att minska eventuell kompensation som ska betalas med 50 % på grund av att det har erbjudit passagerare ombokning, som gjort det möjligt för dem att utan försening nå sin slutliga bestämmelseort ([108]).

4.4.11 *Beräkning av avståndet på grundval av ”resan” för att fastställa kompensationen i händelse av kraftig försening på den slutliga bestämmelseorten*

I målet Folkerts ([109]) hänvisades uttryckligen till begreppet ”resa”, vilken består av flera anslutande flygningar. I artikel 2 h i förordning (EG) nr 261/2004 definieras begreppet ”slutlig bestämmelseort” som den bestämmelseort som anges på den färdbiljett som visas fram vid incheckningsdisken eller, i händelse av direkt anslutande flygförbindelser, bestämmelseorten för den sista flygningen. Enligt artikel 7.4 i förordning (EG) nr 261/2004 bör det avstånd som är avgörande för den kompensation som bör betalas i fall av kraftig försening på den slutliga bestämmelseorten utgå från ”storcirkelavståndet” mellan avgångsorten och den slutliga bestämmelseorten, dvs. ”resan”, och inte genom att man lägger samman ”storcirkelavstånden” mellan de olika anslutande relevanta flygförbindelser som utgör ”resan” ([110]).

Denna regel för beräkning av avståndet gäller även om det endast förekom en försening på den andra sträckan, eller om den kraftigt försenade ankomsten orsakades av en inställd andra sträcka, som skulle utföras av ett annat lufttrafikföretag än det med vilket den berörda passageraren ingick transportavtalet ([111]). Samma resonemang skulle gälla för flygningar som består av mer än två sträckor.

E. ***Kompensation i händelse av ombokning***

4.4.12 *Krav på att omboka passagerare i god tid*

Enligt artikel 5.1 c behöver lufttrafikföretag inte betala kompensation enligt artikel 7 om de ombokar passagerare enligt följande:

— Om passagerarna underrättas mellan två veckor och sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden måste ombokningen göra det möjligt för dem att avresa högst två timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast fyra timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden.

— Om passagerarna underrättas mindre än sju dagar före den tidtabellsenliga avgångstiden måste ombokningen göra det möjligt för dem att avresa högst en timme före den tidtabellsenliga avgångstiden och nå sin slutliga bestämmelseort senast två timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden ([112]).

([106]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 63.
([107]) Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 63.
([108]) Förenade målen C-146/20, C-188/20, C-196/20 och C-270/20, Azurair m.fl., ECLI:EU:C:2021:1038, punkt 94.
([109]) Mål C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 18.
([110]) Mål C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, punkt 33.
([111]) Mål C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, punkt 22. Mål C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, punkt 36.
([112]) Mål C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punkt 23.

4.4.13 *Ombokning och ankomst mer än två timmar men mindre än tre timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden*

Domstolen har bekräftat att passagerare som informeras om att deras flygning har ställts in mindre än sju dagar före den planerade avgångstiden har rätt till den kompensation som avses i artikel 5.1 c, om den ombokning som lufttrafikföretaget erbjuder gjorde det möjligt för dem att nå den slutliga bestämmelseorten mer än två timmar men mindre än tre timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden för den inställda flygningen ([113]).

Om passagerare själv bokar om flygningen, på grund av att de har blivit informerade om eller det finns tillräckliga indikationer på att deras ankomst kommer att försenas kraftigt har de inte rätt till kompensation om de når sin slutliga bestämmelseort (med den nya flygningen) med en försening på mindre än tre timmar i förhållande till den ursprungligen planerade ankomsttiden för den flygning som bokades ursprungligen ([114]).

F. ***Återbetalning i händelse av nedgradering***

4.4.14 *Beräkning av beloppet*

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 261/2004 ska ersättning utgå endast för den flygning där passageraren blivit nedgraderad och inte för hela den resa som ingår i en och samma biljett, vilken kan innehålla två eller fler anslutande flygförbindelser. Den ovannämnda återbetalningen bör ske inom sju dagar.

G. ***Ytterligare kompensation***

I artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 föreskrivs standardiserad fast kompensation. I artikel 12 understryks att bestämmelserna i förordning (EG) nr 261/2004 inte utesluter en passagerares rätt till ytterligare kompensation. Domstolen har slagit fast att begreppet ”ytterligare kompensation” ska tolkas så, att den nationella domstolen har möjlighet att, under de förutsättningar som anges i Montrealkonventionen eller i den nationella rätten, utdöma ersättning för den skada, inbegripet ideell skada, som uppkommit på grund av underlåtelse att fullgöra lufttransportavtalet ([115]). En nationell domstol får räkna av den kompensation som beviljats enligt förordning (EG) nr 261/2004 från den ytterligare kompensationen, men behöver inte göra detta ([116]).

”Ytterligare kompensation” enligt artikel 12 i förordning (EG) nr 261/2004 kan också omfatta kompensation från en researrangör på grundval av en rätt till prissänkning enligt nationell lagstiftning ([117]).

5. **EXTRAORDINÄRA OMSTÄNDIGHETER**

5.1 **Princip**

Enligt artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004 är ett lufttrafikföretag undantaget från att betala kompensation i händelse av inställd flygning eller kraftig försening vid ankomst om det kan visa att den inställda flygningen eller förseningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

För att undantas från kompensation måste lufttrafikföretaget samtidigt bevisa

a) förekomsten av extraordinära omständigheter och sambandet mellan dessa omständigheter och förseningen eller den inställda flygningen, och

b) det faktum att denna försening eller inställda flygning inte kunde ha undvikits trots att lufttrafikföretaget vidtog alla rimliga åtgärder (se avsnitt 5.3).

En given extraordinär omständighet kan ge upphov till mer än en inställd flygning eller försening på den slutliga bestämmelseorten, som i det fall med ett flygledningsbeslut som avses i skäl 15 i förordning (EG) nr 261/2004.

([113]) Mål C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punkt 23.
([114]) Mål C-54/23, WY mot Laudamotion GmbH och Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, punkt 24.
([115]) Mål C-83/10, Sousa Rodríguez m.fl., ECLI:EU:C:2011:652, punkt 46.
([116]) Mål C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punkt 47.
([117]) Mål C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, punkt 36.

Som avvikelse från huvudregeln, dvs. att betala kompensation i syfte att skydda konsumenterna, ska undantaget i artikel 5.3 tolkas strikt ([118]). Alla extraordinära omständigheter i samband med händelser som de som anges i skäl 14 i förordning (EG) nr 261/2004 – dvs. politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det lufttrafikföretag som utför flygningen – utgör därför inte nödvändigtvis skäl för undantag från kompensationsskyldigheten, utan kräver en bedömning från fall till fall ([119]).

Domstolen har utvecklat två kumulativa villkor för klassificeringen av händelser som extraordinära omständigheter, som konsekvent har tillämpats genom dess rättspraxis:

a) Till sin art eller sitt ursprung faller händelsen utanför det berörda lufttrafikföretagets normala verksamhet.

b) Till sin art eller sitt ursprung ligger händelsen utanför det berörda lufttrafikföretagets faktiska kontroll ([120]).

Lufttrafikföretag får som bevis tillhandahålla utdrag ur loggböcker eller incidentrapporter eller externa handlingar och förklaringar. Om ett lufttrafikföretag hänvisar till sådana bevis i sitt svar på en passagerares begäran eller till det nationella tillsynsorganet bör det inkludera dessa bevis i sitt svar. Om lufttrafikföretaget i sitt försvar avser att förlita sig på extraordinära omständigheter bör lufttrafikföretaget kostnadsfritt tillhandahålla det nationella tillsynsorganet och passagerarna sådana bevis i enlighet med nationella bestämmelser om tillgång till handlingar.

5.2 **”Interna” och ”externa” händelser**

5.2.1 *Begrepp*

I sin rättspraxis om begreppet extraordinära omständigheter i den mening som avses i artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004 har domstolen konsekvent slagit fast att de händelser som har ett ”internt” ursprung ska skiljas från de händelser som är ”externa” i förhållande till det lufttrafikföretag som utför flygningen ([121]).

”Externa” händelser beror på yttre omständigheter, vilka är mer eller mindre frekventa i praktiken men som lufttrafikföretaget inte har kontroll över, eftersom dessa omständigheter beror på naturen eller en tredje parts handlande, såsom ett annat lufttrafikföretag eller en offentlig eller privat aktör som stör flyg- eller flygplatsverksamheten ([122]). ”Externa” händelser betraktas i allmänhet som extraordinära omständigheter.

Händelser som inte är ”externa” bör betecknas som ”interna” för det lufttrafikföretag som utför flygningen och är därför inte extraordinära omständigheter.

5.2.2 *”Interna” händelser*

– Tekniska fel på flygplanet

Domstolen ([123]) har förtydligat ytterligare att ett tekniskt problem som uppdagas vid underhåll av flygplan eller som beror på brister i detta underhåll inte kan anses utgöra extraordinära omständigheter. Domstolen anser att ett oförutsett tekniskt problem, även ett sådant som inte beror på bristande underhåll och inte upptäcks vid rutinkontroller inom underhållsarbetet, inte omfattas av uttrycket extraordinära omständigheter när det ingår i lufttrafikföretagets normala verksamhet.

([118]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 17 och åberopad rättspraxis.
([119]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 22.
([120]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 23. Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 29. Mål C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkt 36 och senare mål.
([121]) Domstolen gjorde denna åtskillnad för första gången i mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkt 39.
([122]) Mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkt 41.
([123]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 25.

Till exempel kan ett motorfel som orsakats av att vissa flygplansdelar gått sönder i förtid, utgöra en oförutsedd händelse. Ett sådant motorfel är dock nära kopplat till ett flygplans mycket komplexa funktion, vilken utnyttjas av lufttrafikföretaget under förhållanden, särskilt väderförhållanden, som ofta är svåra eller rent av extrema, och dessutom håller ingen del av ett flygplan för alltid. Därför måste det anses att denna oförutsedda händelse ingår i lufttrafikföretagets normala verksamhet ([124]).

Samma sak gäller i princip för fel på en så kallad ”on condition”-del, det vill säga en del som ersätts med en ny del endast om den förstnämnda delen går sönder ([125]).

Ett dolt fabrikationsfel som upptäcks av flygplanstillverkaren eller av en behörig myndighet, eller en skada på flygplanet till följd av sabotage eller terrorism, skulle emellertid kvalificeras som extraordinära omständigheter. Detta gäller även när tillverkaren flera månader före den berörda flygningen informerat lufttrafikföretaget om att det förelåg ett sådant fel ([126]).

– Rörliga flygplatstrappor

Domstolen ([127]) har klargjort att en stöt av en rörlig flygplatstrappa emot ett flygplan inte kan anses vara en extraordinär omständighet som undantar lufttrafikföretaget från kompensationsskyldigheten enligt artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004. Rörliga trappor eller gångbroar kan anses vara nödvändiga vid passagerarlufttrafik och lufttrafikföretag befinner sig därför ofta i situationer där de använder sådan utrustning. En stöt mellan ett flygplan och en rörlig flygplatstrappa är således en intern händelse som är del av lufttrafikföretagets normala verksamhet. Extraordinära omständigheter skulle till exempel föreligga om ett flygplan skadades av en händelse som ligger utanför en flygplats normala verksamhet, såsom terrorism eller sabotage.

– Plötslig frånvaro av besättningsmedlemmar

Om en besättningsmedlem som är nödvändig för att utföra en flygning plötsligt är frånvarande, på grund av sjukdom eller till och med dödsfall som inträffat strax före den planerade avgången, omfattas det inte av begreppet extraordinära omständigheter i den mening som avses i artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004 ([128]).

– Strejker från flygbolagets personal

Domstolen har slagit fast att en strejk som genomförs av personalen vid det ett lufttrafikföretag inte kvalificeras som en ”extraordinär omständighet” när denna strejk avser krav som rör det arbetsrättsliga förhållandet mellan lufttrafikföretaget och dess personal, såsom vid löneförhandlingar ([129]).

Denna slutsats gäller även en strejk som inleds på uppmaning av fackföreningarna ([130]) och ”vilda strejker” till följd av ett överraskande tillkännagivande från det lufttrafikföretag som utför flygningarna att omorganisera företaget ([131]). En strejk som utlyses och genomförs av personalen vid ett lufttrafikföretag i solidaritet med en strejk som inletts i moderbolaget för detta lufttrafikföretag omfattas inte heller av begreppet extraordinära omständigheter ([132]).

De strejkåtgärder som vidtagits för att genomdriva dessa arbetstagares krav hos moderbolaget omfattas inte av begreppet extraordinära omständigheter i den mening som avses i artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004. Huruvida tidigare förhandlingar med arbetstagarrepresentanter har ägt rum är irrelevant i detta avseende ([133]).

([124]) Mål C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkterna 40, 41 och 42.
([125]) Mål C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punkt 43.
([126]) Mål C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, punkt 42. Se även mål C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, punkterna 37 och 39.
([127]) Mål C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punkterna 19 och 20.
([128]) Förenade målen C-156/22, C-157/22 och C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, punkt 26.
([129]) Mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkt 37.
([130]) Mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkt 44.
([131]) Mål C-195/17, Krüsemann m.fl., ECLI:EU:C:2018:258, punkt 48.
([132]) Mål C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, punkt 34.
([133]) Mål C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, punkt 33.

Om en sådan strejk emellertid har sitt ursprung i krav som endast myndigheterna kan tillgodose och som således ligger utanför det berörda lufttrafikföretagets faktiska kontroll, kan den utgöra en ”extraordinär omständighet” ([134]).

5.2.3 *Externa händelser*

I olika mål har domstolen bedömt situationer som uppstått till följd av naturhändelser eller tredje parts handlingar. Dessa händelser kan i allmänhet betecknas som extraordinära omständigheter.

Som exempel kan nämnas följande:

a) Fågelkollision

En kollision mellan en fågel och ett flygplan, liksom den eventuella skada som uppkommer till följd av kollisionen, är inte nära kopplade till flygplanets funktion. De ligger till sin art eller sitt ursprung utanför lufttrafikföretagets normala verksamhet och faktiska kontroll. En sådan kollision ska följaktligen kvalificeras som en extraordinär omständighet ([135]).

Domstolen har också klargjort att det saknar betydelse huruvida flygplanet faktiskt har skadats i kollisionen. Målet att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna, som i enlighet med skäl 1 i förordning (EG) nr 261/2004 eftersträvas med förordningen, innebär att lufttrafikföretagen inte ska ges incitament att underlåta att vidta de åtgärder som krävs i samband med en sådan händelse och i stället prioritera upprätthållandet av sina flygningar och punktligheten hos dessa framför målet att upprätthålla flygsäkerheten ([136]).

I ett annat fall har domstolen konstaterat att avbrott i startfasen för ett flygplan, som orsakas av en fågelkollision och som leder till en nödbromsmanöver som skadar flygplanets däck, omfattas av begreppet extraordinära omständigheter i den mening som avses i artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004 ([137]).

b) Kollision med andra flygplan eller flygplatsfordon

En kollision mellan ett flygplan i parkeringsläge och ett flygplan från ett annat flygbolag som orsakas av det andra flygbolagets flygplan omfattas av begreppet extraordinära omständigheter ([138]).

Ett tekniskt problem i ett flygplan som är parkerat på flygplatsen till följd av att ett cateringfordon tillhörande tredje man kolliderat med planet kan också omfattas av begreppet extraordinära omständigheter ([139]).

c) Skador på flygplanet som orsakats av ett främmande föremål

Skador på ett flygplan som orsakats av ett främmande föremål, t.ex. löst skräp, som ligger på banan på en flygplats, omfattas av begreppet extraordinära omständigheter ([140]).

d) Bensin på banan

Förekomsten av bensin på en flygplats start- och landningsbana vilken som en följd härav har stängts, vilket i sin tur har lett till en kraftig försening för en flygning till eller från den flygplatsen, omfattas av begreppet ”extraordinära omständigheter” om bensinen i fråga inte kommer från ett luftfartyg som tillhör det lufttrafikföretag som utförde flygningen ([141]).

([134]) Mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkt 45.
([135]) Mål C-315/15, Pešková och Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punkt 24.
([136]) Mål C-315/15, Pešková och Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punkt 25.
([137]) Mål C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd, ECLI:EU:C:2022:748, punkt 23.
([138]) Mål C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punkt 26.
([139]) Mål C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, punkt 27.
([140]) Mål C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, punkt 34.
([141]) Mål C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, punkt 22.

e) Fel i flygplanets system för bränsleförsörjning

Om de berörda flygningarnas eller det berörda flygplanets avgångsflygplats ansvarar för driften av systemet för bränsleförsörjning kan ett generellt fel i systemet för bränsleförsörjning till luftfartyg anses utgöra en extraordinär omständighet ([142]).

f) Oregerliga passagerare; medicinska nödsituationer

Om en passagerares oregerliga beteende har motiverat att luftfartygets befälhavare beslutar om omdirigering av flygningen till en annan flygplats än ankomstflygplatsen för att sätta i land passageraren och dennes bagage omfattas detta av begreppet extraordinära omständigheter om inte det lufttrafikföretag som utför flygningen har bidragit till uppkomsten av detta beteende eller underlåtit att vidta lämpliga åtgärder mot bakgrund av varningstecken på ett sådant beteende ([143]).

Dessutom skulle avlägsnandet av en passagerare från flygplanet på grund av en medicinsk nödsituation omfattas av begreppet extraordinära omständigheter.

g) Vulkanutbrott

Omständigheter som stängningen av en del av det europeiska luftrummet till följd av vulkanen Eyjafjallajökulls utbrott utgör extraordinära omständigheter i den mening som avses i förordning (EG) nr 261/2004 ([144]).

h) Överbelastning på flygplatsen på grund av dåliga väderförhållanden

Enligt skäl 14 i förordning (EG) nr 261/2004 skulle extraordinära omständigheter föreligga om ett lufttrafikföretag som ska utföra en flygning tvingas försena eller ställa in flygningen på en överbelastad flygplats på grund av dåliga väderförhållanden, också om dessa förhållanden leder till kapacitetsbrist.

i) Externa strejker

Strejker som ligger utanför ett lufttrafikföretags verksamhet, såsom strejkåtgärder som vidtas av flygledare eller flygplatspersonal, kan utgöra extraordinära omständigheter eftersom sådana yttre strejkåtgärder inte omfattas av lufttrafikföretagets verksamhet och därmed ligger utanför dess faktiska kontroll ([145]).

j) Brist på personal som ansvarar för lastning av bagage

En situation det råder personalbrist hos den flygplatsoperatör som ansvarar för lastningen av bagage på flygplanen kan utgöra en ”extraordinär omständighet” ([146]).

5.3 **Rimliga åtgärder som ett lufttrafikföretag kan förväntas vidta vid extraordinära omständigheter**

När extraordinära omständigheter uppstår ska ett lufttrafikföretag, för att inte behöva betala kompensation, visa att det inte skulle ha kunnat undvika de extraordinära omständigheterna även om det hade vidtagit alla rimliga åtgärder i detta syfte.

För det fall en sådan omständighet har inträffat, åligger det med andra ord det lufttrafikföretag som utför flygningen att bevisa att det har vidtagit åtgärder som är anpassade efter situationen och har använt alla tillgängliga resurser i form av personal och utrustning samt alla tillgängliga ekonomiska resurser för att undvika att den berörda flygningen ställs in eller blir kraftigt försenad. Det kan dock inte krävas att företaget gör orimliga uppoffringar med hänsyn till företagets kapacitet vid den relevanta tidpunkten ([147]).

([142]) Mål C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, punkt 28.
([143]) Mål C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punkt 48.
([144]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 34.
([145]) Mål C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punkterna 42 och 43.
([146]) Mål C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, punkt 30.
([147]) Mål C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, punkt 36, och däri åberopad rättspraxis.

Domstolen ([148]) har vidare funnit att ett lufttrafikföretag, enligt artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004, kan förväntas planera sina resurser på lämpligt sätt för att göra det möjligt att genomföra en planerad flygning efter att de oförutsedda extraordinära omständigheterna har upphört, det vill säga under en viss tidrymd efter den utsatta avgångstiden. Lufttrafikföretaget bör särskilt planera för en viss tidsreserv som, om möjligt, möjliggör för företaget att genomföra hela flygningen när de extraordinära omständigheterna inte längre föreligger. Denna tidsreserv ska bedömas från fall till fall.

Artikel 5.3 kan emellertid inte tolkas som att den innebär en skyldighet att som en ”rimlig åtgärd” kräva att en allmän minsta tidsreserv ska planeras utan undantag, med tillämpning på samma sätt på alla lufttrafikföretag i alla situationer då extraordinära omständigheter inträffar. I detta avseende kommer lufttrafikföretagen i allmänhet att ha större resurser tillgängliga på stationeringsorten än på utflygningens bestämmelseort, vilket ger fler möjligheter att begränsa konsekvenserna av extraordinära omständigheter. Bedömningen av lufttrafikföretagets kapacitet att genomföra hela den planerade flygningen under de nya villkor som de extraordinära omständigheterna föranleder ska ske med beaktande av att den erfordrade tidsreservens omfattning inte får leda till att lufttrafikföretaget behöver göra orimliga uppoffringar med hänsyn till företagets kapacitet vid den relevanta tidpunkten ([149]).

Vad gäller tekniska fel är den omständigheten att ett lufttrafikföretag har iakttagit samtliga lagstadgade minimikrav avseende underhåll av ett flygplan inte i sig tillräcklig för att det ska anses styrkt att detta lufttrafikföretag har vidtagit alla rimliga åtgärder och således ska befrias från kompensationsskyldigheten ([150]).

5.4 **Extraordinära omständigheter vid en tidigare flygning med samma luftfartyg**

För att undantas från skyldigheten att betala kompensation till passagerare vid kraftigt försenad eller inställd flygning kan det lufttrafikföretag som utför en flygning åberopa en ”extraordinär omständighet” som har berört en föregående flygning som detta lufttrafikföretag utförde med samma luftfartyg, under förutsättning att det finns ett direkt orsakssamband mellan uppkomsten av denna omständighet och det förhållandet att en senare flygning har försenats eller ställts in ([151]).

I ett annat fall har domstolen fastställt att ett lufttrafikföretag vid en kraftigt försenad ankomst kan åberopa en ”extraordinär omständighet” som inte påverkat den försenade flygningen utan en föregående flygning som detta lufttrafikföretag utförde med samma luftfartyg, i samband med detta luftfartygs tredje sista flygsträcka, under förutsättning att det finns ett direkt orsakssamband mellan uppkomsten av denna omständighet och det förhållandet att en senare flygning fick en kraftigt försenad ankomsttid ([152]).

6. **PASSAGERARRÄTTIGHETER VID OMFATTANDE RESESTÖRNINGAR**

6.1 **Allmänt**

Förordning (EG) nr 261/2004 innehåller inga särskilda bestämmelser vid storskaliga resestörningar såsom vulkanutbrottet på Island 2010 eller utbrottet av covid-19-pandemin 2020. Rätten till kompensation vid inställda flygningar är dock kopplad till att lufttrafikföretaget inte i tillräcklig utsträckning underrättar passageraren om inställda flygningar. Denna aspekt omfattas således av övervägandena i avsnitt 4.4 om rätten till kompensation.

6.2 **Rätt till ombokning eller återbetalning**

När det gäller ombokning kan omständigheterna kring en omfattande resestörning inkräkta på rätten att välja ombokning ”snarast möjligt”. Det kan vara omöjligt för lufttrafikföretag att på kort tid boka om en resenär/passagerare till den avsedda destinationen. Dessutom kan det dröja innan det står klart när ombokning kommer att bli möjlig. Denna situation kan till exempel uppstå om en medlemsstat tillfälligt ställer in flygningar till eller från vissa länder. Beroende på fallet kan därför den tidigaste möjligheten till ombokning bli avsevärt försenad eller vara föremål för betydande osäkerhet. Till följd av detta kan återbetalning av biljettpriset eller en ombokning till ett senare datum ”som passageraren finner lämpligt” vara att föredra för passageraren.

([148]) Mål C-294/10, Eglitis och Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punkt 37.
([149]) Mål C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punkt 33.
([150]) Mål C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 43.
([151]) Mål C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses,:EU:C:2020:460, punkt 55.
([152]) Mål C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punkt 57.

Om passageraren bokar utflygningen och returflygningen separat och utflygningen ställs in har passageraren endast rätt till återbetalning av den inställda flygningen, dvs. i detta fall utflygningen.

Om den utflygningen och returflygningen ingår i samma bokning, även om den utförs av olika lufttrafikföretag, bör passagerare erbjudas två alternativ om utflygningen ställs in: att ersättas för hela biljetten (dvs. båda flygningarna) eller att bli ombokade till en annan flygning för utflygningen.

6.3 **Rätt till service**

Förordning (EG) nr 261/2004 innehåller inga bestämmelser som erkänner en separat kategori av ”utomordentligt extraordinära” omständigheter utöver de extraordinära omständigheter som avses i artikel 5.3 i den förordningen. Lufttrafikföretaget är därför skyldigt att fullgöra sina skyldigheter, inbegripet de skyldigheter som anges i artikel 9 i förordning (EG) nr 261/2004, även om den situation som ger upphov till dessa skyldigheter varar under en lång period. Under sådana omständigheter och händelser befinner sig passagerarna i en särskilt utsatt situation ([153]). Om exceptionella händelser inträffar är avsikten med förordning (EG) nr 261/2004 att säkerställa att passagerare som väntar på ombokning enligt artikel 8.1 b i förordning (EG) nr 261/2004 får lämplig service.

6.4 **Rätt till kompensation**

Rätten till kompensation för inställd flygning enligt artikel 5.1 och artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004 gäller inte om flygningen ställs in mer än två veckor i förväg eller om flygningen ställs in på grund av extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om lufttrafikföretaget hade vidtagit alla rimliga åtgärder.

Kommissionen anser att om myndigheter vidtar åtgärder för att begränsa effekterna av en krissituation som leder till omfattande resestörningar faller sådana åtgärder till sin art och sitt ursprung utanför lufttrafikföretagens normala verksamhet och ligger utanför deras faktiska kontroll.

Rätten till kompensation gäller enligt artikel 5.3 inte om den inställda flygningen ”beror” på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Detta villkor bör anses vara uppfyllt om offentliga myndigheter antingen förbjuder vissa flygningar eller begränsar rörligheten för personer på ett sätt som i praktiken utesluter flygningen i fråga.

Detta villkor kan även vara uppfyllt om flygningen ställs in under omständigheter där sådan förflyttning av personer inte är helt förbjuden, men begränsad till personer som omfattas av undantag (t.ex. personer som är medborgare eller bosatta i den berörda staten).

Om ingen sådan person genomför en viss flygning förblir flygningen tom eller ställs in. I sådana situationer kan det vara berättigat för ett lufttrafikföretag att inte vänta till sista minuten, utan att ställa in flygningen i god tid för att lämpliga organisatoriska åtgärder ska kunna vidtas, även när det gäller den service som lufttrafikföretagen måste tillhandahålla sina passagerare. I sådana fall, och beroende på omständigheterna, kan den inställda flygningen ändå anses ”bero” på den åtgärd som vidtagits av myndigheterna. Återigen, beroende på omständigheterna, kan detta även vara fallet i fråga om flygningar i motsatt riktning mot de flygningar som är direkt berörda av de reserestriktioner som införts av offentliga myndigheter.

Om flygbolaget beslutar ställa in en flygning och visar att detta beslut var motiverat av skäl som rör besättningens säkerhet eller skydd, bör även detta anses ”bero” på extraordinära omständigheter.

Övervägandena i det föregående är och kan inte vara uttömmande eftersom även andra särskilda omständigheter i samband med en specifik krissituation kan falla inom ramen för artikel 5.3 i förordning (EG) nr 261/2004.

([153]) Mål C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 30, och punkt 4.3.3 i tolkningsriktlinjerna.

7. KOMPENSATION, ÅTERBETALNING, OMBOKNING OCH SERVICE VID MULTIMODALA RESOR

Multimodala resor med fler än ett transportsätt inom ramen för ett enda transportavtal (t.ex. en resa med järnväg och flyg som säljs som en enda resa) omfattas inte i sig av förordning (EG) nr 261/2004, och omfattas inte heller av någon unionslagstiftning om resenärers rättigheter i fråga om andra transportsätt ([154]). Om en passagerare missar en flygning till följd av ett försenat tåg skulle passageraren endast åtnjuta den rätt till assistans som fastställs i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 2021/782 ([155]) med avseende på tågresan, och bara om passageraren var försenad med mer än 60 minuter på bestämmelseorten ([156]). På samma sätt skulle andra bestämmelser vara tillämpliga i fall av en missad flygning till följd av en försenad sjö- eller busstransport inom ramen för ett och samma transportavtal ([157]). Om den multimodala resan utgör en del av en kombination med andra resetjänster (t.ex. logi) kan dock den berörda paketresearrangören vara ansvarig enligt direktiv (EU) 2015/2302 även för missade flygningar och inverkan på paketet som helhet.

8. KLAGOMÅL TILL NATIONELLA TILLSYNSORGAN, ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH KONSUMENTSKYDD ENLIGT FÖRORDNINGEN OM KONSUMENTSKYDDSSAMARBETE

8.1 Klagomål till nationella tillsynsorgan

Passagerare får lämna in ett klagomål till ett nationellt tillsynsorgan som utsetts av en medlemsstat om en påstådd överträdelse av förordning (EG) nr 261/2004 på en flygplats som är belägen inom en medlemsstats territorium eller angående flygningar från tredje land till en flygplats belägen inom det territoriet ([158]).

I syfte att säkerställa att klagomålsförfarandena efterlevs effektivt och att tillhandahålla en säker rättslig miljö för lufttrafikföretag och andra företag som berörs potentiellt, rekommenderar kommissionen att resenärer tillråds att lämna klagomål inom till

— det nationella tillsynsorganet i avgångslandet när det gäller EU-flygningar och flygningar från EU till ett land utanför EU, och

— det nationella tillsynsorganet i ankomstlandet vid flygningar från länder utanför EU.

Passagerare som anser att ett lufttrafikföretag har överträtt sina rättigheter bör lämna in sina klagomål inom rimlig tid och i enlighet med varje medlemsstats egna regler om tidsfrister ([159]).

Passagerare bör först klaga hos lufttrafikföretaget. Endast om de inte samtycker till lufttrafikföretagets svar eller om lufttrafikföretaget inte har lämnat något tillfredsställande svar, bör passagerarna lämna in ett klagomål till ett nationellt tillsynsorgan. Enligt kommissionens rekommendationer bör lufttrafikföretaget svara inom två månader och inga begränsningar tillämpas vad gäller användning av ett av EU:s officiella språk.

Det är viktigt att notera att domstolen ([160]) anser att nationella tillsynsorgan enligt förordning (EG) nr 261/2004 inte är skyldiga att behandla sådana klagomål för att garantera enskilda passagerares rättigheter i varje enskilt fall. Ett nationellt tillsynsorgan behöver därför inte vidta tvångsåtgärder mot lufttrafikföretag i syfte att tvinga dem att i enskilda fall betala kompensation i enlighet med förordning (EG) nr 261/2004. Tillsynsorganets uppgift i fråga om påföljder, som avses i artikel 16.3 i förordning (EG) nr 261/2004, består av åtgärder som ska vidtas som svar på överträdelser som organet identifierar i samband med sin allmänna tillsynsverksamhet i enlighet med artikel 16.1.

([154]) Förslag om sådana regler föreligger: se förslag COM(2013) 130 final och förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (COM(2023) XXX, 29.11.2023).

([155]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Artikel 20 i förordning (EU) 2021/782.

([157]) I detta avseende, se Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Artikel 16.2 i förordning (EG) nr 261/2004.

([159]) Mål C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punkt 33.

([160]) Förenade målen C-145/15 och C-146/15, Ruijssenaars m.fl., ECLI:EU:C:2016:187, punkterna 32, 36 och 38.

Enligt domstolen hindrar dock inte förordning (EG) nr 261/2004 medlemsstaterna från att anta lagstiftning som ålägger det nationella tillsynsorganet att vidta åtgärder som svar på enskilda klagomål ([161]). Medlemsstaterna har ett handlingsutrymme när det gäller de befogenheter som de önskar ge sina nationella organ såvitt avser skyddet av passagerarnas rättigheter.

Dessa avgöranden påverkar inte nationella tillsynsorgans skyldighet att tillhandahålla klaganden ett detaljerat svar på sina klagomål, i överensstämmelse med principerna om god förvaltning. Kommissionen anser att god praxis också skulle kräva att passagerare informeras om överklagandemöjligheter eller andra åtgärder som de kan vidta om de inte instämmer i bedömningen av deras fall. En passagerare bör ha rätt att bestämma om han eller hon vill bli representerad av en annan person eller ett annat organ.

8.2 **Alternativ tvistlösning**

EU:s rättsliga ram för alternativ tvistlösning är avsedd att göra det möjligt för konsumenter att effektivt hävda sina rättigheter i tvister med näringsidkare om köp av en produkt eller tjänst. Investeringarna i fråga om kostnader och tid för att gå till domstol kan vara avskräckande och informella verktyg kan vara otillräckliga, men de kvalitetscertifierade alternativa tvistlösningsorganen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ([162]) bör lösa en tvist inom 90 dagar, kostnadsfritt eller mot en symbolisk avgift för konsumenterna.

Konsumenterna har tillgång till kvalitetscertifierade alternativa tvistlösningsorgan om de är bosatta i EU och näringsidkaren är etablerad i EU. Om lufttrafikföretag inte är skyldiga enligt nationell lagstiftning att delta i förfaranden inför alternativa tvistlösningsorgan är det önskvärt att de frivilligt åtar sig att delta i relevanta förfaranden och att de informerar sina kunder om detta.

Konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsorgan kompletterar passagerarnas möjlighet att klaga hos nationella tillsynsorgan enligt förordning (EG) nr 261/2004.

8.3 **Ytterligare sätt att hjälpa berörda parter att tillämpa förordning (EG) nr 261/2004**

Det finns ett antal sätt att hjälpa berörda parter att tillämpa förordning (EG) nr 261/2004.

Den första gäller konsumentskyddssamarbetet enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ([163]), genom vilket en mekanism för samordning och samarbete inrättas mellan nationella tillsynsmyndigheter för konsumenter inrättas. Samarbetet mellan dessa myndigheter är avgörande för att säkerställa att lagstiftningen om konsumenträttigheter tillämpas lika på hela den inre marknaden och för att åstadkomma likvärdiga förutsättningar för företag. Förordning (EU) 2017/2394 omfattar situationer där konsumenternas kollektiva intressen står på spel och ger de nationella myndigheterna ytterligare utrednings- och tillsynsbefogenheter att stoppa överträdelser av konsumentskyddsreglerna i gränsöverskridande fall.

I förordning (EU) 2017/2394 förtecknas förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter som ett av de rättsliga instrument som skyddar konsumenternas intressen. Detta innebär att de rättigheter för passagerare som fastställs i förordning (EG) nr 261/2004 kan genomdrivas inom ramen för den samordnings- och samarbetsmekanism som inrättades genom förordning (EU) 2017/2394 om konsumenternas kollektiva intressen står på spel i ett gränsöverskridande sammanhang.

([161]) Mål C-597/20 LOT, ECLI:EU:C:2022:735, punkt 26.

([162]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

Direktiv (EU) 2020/1828 ([164]) innehåller ett annat instrument för att genomdriva passagerares rättigheter i större skala. Av detta direktiv följer att grupptalan är en talan som väcks av kvalificerade enheter vid nationella domstolar eller administrativa myndigheter på konsumentgruppers vägnar för att få till stånd åtgärder för förbudsföreläggande (dvs. för att stoppa näringsidkares olagliga metoder), åtgärder för gottgörelse (såsom återbetalning eller kompensation) eller åtgärder för både förbudsföreläggande och gottgörelse. Direktivet syftar till att skydda konsumenternas kollektiva intressen på många områden, särskilt inom resor och turism. Det är tillämpligt på talan som väcks mot överträdelser av förordning (EG) nr 261/2004, som förtecknas bland de EU-rättsakter som omfattas av förordningens tillämpningsområde. Passagerare som stöter på problem i gränsöverskridande situationer kan också vända sig till nätverket av europeiska konsumentcentrum ([165]). Nätverket informerar konsumenter om deras rättigheter enligt europeisk och nationell konsumentlagstiftning, ger kostnadsfri rådgivning om möjliga sätt att hantera konsumentklagomål, ger direkt stöd för att lösa klagomål i godo med näringsidkare och hänvisar konsumenter vidare till ett lämpligt organ om nätverket inte kan hjälpa till. Passagerare kan också vända sig till nationella konsumentorganisationer för information och direkt assistans för att hävda sina rättigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004.

9. **VÄCKA TALAN ENLIGT FÖRORDNING (EG) nr 261/2004**

9.1 **Jurisdiktion inom vilken talan kan väckas enligt förordning (EG) nr 261/2004**

Inledningsvis bör det noteras att förordning (EG) nr 261/2004 inte innehåller regler om medlemsstaternas domstolars internationella behörighet, så behörighetsfrågan måste prövas mot bakgrund av förordning (EU) nr 1215/2012 ([166]).

För flygningar från en medlemsstat till en annan medlemsstat som utförs på grundval av ett avtal med ett enda lufttrafikföretag som är det lufttrafikföretag som utför flygningen kan ett anspråk på kompensation enligt förordning (EG) nr 261/2004, enligt klagandens val, framställas till den nationella domstol som har jurisdiktion över antingen avgångsorten eller ankomstorten, enligt vad som framgår av transportavtalet ([167]), genom tillämpning av förordning (EU) nr 1215/2012. Enligt artikel 4.1 i förordning (EU) nr 1215/2012 har passagerare också möjlighet att lägga fram saken för domstolar där svaranden (lufttrafikföretaget) har sin hemvist.

I flera domar har domstolen bekräftat att passagerarna kan väcka talan antingen på avgångsorten eller på ankomstorten även när det gäller anslutande flygningar som består av en bekräftad enda bokning för hela resan som är indelad i flera etapper. Domstolen har särskilt slagit fast att enligt förordning (EU) nr 1215/2012 kan talan väckas vid den nationella domstolen på bestämmelseorten för den andra flygningen om de två flygningarna utförs av två olika lufttrafikföretag och talan om ersättning grundar sig på en händelse som inträffade på den första av dessa flygningar, vilken utfördes av det lufttrafikföretag som inte är de berörda passagerarnas avtalspart ([168]).

På samma sätt kan talan väckas vid den nationella domstolen på avreseorten för den första etappen om talan om kompensation grundar sig på att den sista etappen av flygningen ställts in och riktas mot det lufttrafikföretag som ansvarade för denna sista etapp ([169]).

När det gäller en flygning som är uppdelad i två eller flera etapper där flygningarna utförs av olika lufttrafikföretag, kan dock inte talan väckas vid den nationella domstolen på ankomstorten för den första etappen om talan om kompensation väckts på grund av en försening på den första etappen som orsakats av en försenad avresa och väcks mot det lufttrafikföretag som ansvarar för genomförandet av denna första etapp ([170]).

([164]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (EUT L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Mål C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punkt 28.
([167]) Mål C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punkt 47.
([168]) Förenade målen C-274/16, C-447/16 och C-448/16, flightright, ECLI:EU:C:2018:160, punkt 78.
([169]) Mål C-606/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:101, punkt 36.
([170]) Mål C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, punkt 27.

När det gäller frågan om den korrekta adressaten för rättsliga förfaranden har domstolen slagit fast att en domstol i en medlemsstat inte är behörig att pröva en tvist avseende en talan om ersättning som väckts mot ett flygbolag som är etablerat i en annan medlemsstat, med hänvisning till att detta bolag har en filial inom domkretsen för den domstol där talan väckts, såvida denna filial inte har deltagit i det rättsliga förhållandet mellan flygbolaget och den berörda passageraren ([171]).

När det gäller frågan om ett lufttrafikföretag i sina villkor kan förbjuda att passagerare ålägger en tredje part att väcka talan på sina vägnar, har domstolen klargjort att artikel 15 i förordning (EG) nr 261/2004 utesluter att det i ett transportavtal införs en klausul som förbjuder att flygpassagerares rättigheter överförs mot det lufttrafikföretag som utför flygningen i enlighet med bestämmelserna i förordningen ([172]).

Om en flygning ingick i ett paketreseavtal enligt förordning (EU) nr 1215/2012 får en passagerare väcka talan om ersättning mot ett lufttrafikföretag, även om inget avtal ingåtts mellan passageraren och lufttrafikföretaget ([173]).

När det gäller behörighet för en talan enligt Montrealkonventionen har domstolen klargjort följande: Även om den territoriella behörigheten för en talan om ersättning enligt förordning (EG) nr 261/2004 bör bedömas enligt förordning (EU) nr 1215/2012, bör behörigheten för en talan som avser ersättning för ytterligare skada som omfattas av Montrealkonventionens tillämpningsområde bedömas enligt denna konvention ([174]).

9.2 **Tidsfrist för att väcka talan enligt förordning (EG) nr 261/2004**

I förordning (EG) nr 261/2004 fastställs inga tidsfrister för att väcka talan vid nationella domstolar. Frågan omfattas av varje medlemsstats nationella lagstiftning om begränsning av talan. Den tvååriga begränsningen av talan enligt Montrealkonventionen är inte relevant för anspråk riktade enligt förordning (EG) nr 261/2004 och påverkar inte den nationella lagstiftningen i medlemsstaterna. Anledningen är att de kompensationsåtgärder som fastställs i förordning (EG) nr 261/2004 faller utanför konventionens tillämpningsområde i och med att de syftar till att åtgärda olägenheter som drabbar passagerare, samtidigt som de alltjämt hamnar utanför det system för skador som fastställs i konventionen. Tidsfristerna kan därför skilja sig åt mellan medlemsstaterna ([175]).

10. **LUFTTRAFIKFÖRETAGS SKADESTÅNDSANSVAR ENLIGT MONTREALKONVENTIONEN**

Konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter, allmänt känd som Montrealkonventionen, antogs i Montreal den 28 maj 1999. EU är avtalsslutande part i denna konvention och vissa av konventionens bestämmelser har införlivats i EU-lagstiftningen genom förordning (EG) nr 2027/97, som syftar till att skydda flygpassagerares rättigheter i EU tillsammans med förordning (EG) nr 261/2004.

a) Förenlighet mellan förordning (EG) nr 261/2004 och Montrealkonventionen:

Domstolen ([176]) har bekräftat att kraven på att ge kompensation för försening vid ankomst och assistans i händelse av försening vid avgång är förenliga med Montrealkonventionen. I detta sammanhang har domstolen ansett att den tidsspillan som är förbunden med en försenad flygning utgör en ”olägenhet” snarare än en ”skada” som Montrealkonventionen syftar till att åtgärda. Detta resonemang utgick från slutsatsen att kraftiga förseningar först orsakar olägenheter som är i stort sett identiska för alla passagerare och för vilka förordning (EG) nr 261/2004 föreskriver standardiserad och omedelbar kompensation, medan Montrealkonventionen föreskriver gottgörelse som kräver bedömning i varje enskilt fall av den orsakade skadans omfattning varvid ersättning därför endast kan ges individuellt och i efterhand. Förordning (EG) nr 261/2004 verkar därmed i ett tidigare skede än Montrealkonventionen. Skyldigheten att enligt förordning (EG) nr 261/2004 kompensera passagerare vilkas flygningar försenats faller därmed utanför konventionens tillämpningsområde, och förblir ett tillägg till det system för skador som fastställs i densamma.

([171]) Mål C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, punkt 36.
([172]) Mål C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, punkt 26.
([173]) Mål C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punkt 38.
([174]) Mål C-213/18, Guaitoli m.fl., ECLI:EU:C:2019:927, punkt 44.
([175]) Mål C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punkt 33.
([176]) Mål C-344/04, IATA och ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punkterna 43, 45, 46 och 47, Förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl., ECLI:EU:C:2009:716, punkt 51.

b) Förordning (EG) nr 2027/97 är bara tillämplig på passagerare som flyger med ett ”lufttrafikföretag”, nämligen ett lufttrafikföretag med giltig licens ([177]), i den mening som avses i artikel 2.1 b i denna förordning.

c) Enligt artikel 17 i Montrealkonventionen är en passagerare en person som har transporterats på grundval av ett ”transportavtal”, i den mening som avses i artikel 3 i samma konvention, även om ingen individuell eller kollektiv transporthandling har utfärdats ([178]).

d) Begreppet ”skadebringande händelse” i den mening som avses i artikel 17.1 i Montrealkonventionen, som fastställer ett lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid dödsfall eller kroppsskada för en passagerare, har tolkats av domstolen i flera domar, till exempel i följande fall:

(i) **Kaffespill** – situationer som uppstår på ett luftfartyg där ett föremål som används för att tillhandahålla en passagerare en tjänst har vållat en passagerare kroppsskada, t.ex. spill av varmt kaffe, utan att det är nödvändigt att undersöka huruvida dessa situationer uppstått på grund av en risk som är nära förbunden med lufttransport ([179]), kan utgöra en ”skadebringande händelse”.

(ii) **Fall i trappor** – en situation där en passagerare av okänd orsak faller och skadar sig i en mobil flygplanstrappa som ställts upp för passagerarnas avstigning ur ett flygplan omfattas av begreppet ”skadebringande händelse”, i den mening som avses i den artikel 17.1 i Montrealkonventionen, inbegripet när transportören inte har brustit i sina skyldigheter att visa omsorg och trygga säkerheten i detta avseende ([180]).

(iii) **Hård landning** – begreppet ”skadebringande händelse” omfattar inte en landning som genomförts i enlighet med de driftsförfaranden och driftsbegränsningar – inbegripet toleranser och marginaler vad gäller de prestandafaktorer som i betydande grad påverkar landning, och med beaktande av teknikens regler och bästa praxis på området för drift av luftfartyg – som är tillämpliga på det aktuella luftfartyget, även om den berörda passageraren upplevde nämnda landning som en oväntad händelse ([181]).

(iv) En **psykisk skada** som tillfogats en passagerare genom en ”skadebringande händelse”, i den mening som avses i artikel 17.1 i Montrealkonventionen, och som inte har samband med en ”kroppsskada”, i den mening som avses i denna bestämmelse, ska ersättas på samma sätt som en sådan kroppsskada, förutsatt att den skadelidande passageraren visar att det föreligger en skada på hans eller hennes psykiska integritet som är så allvarlig eller intensiv att den påverkar hans eller hennes allmänna hälsotillstånd och inte kan avhjälpas utan medicinsk behandling ([182]).

(v) **Olämplig första hjälpen** som en passagerare har erhållit ombord på ett luftfartyg, vilket har resulterat i ett förvärrande av den kroppsskada som vederbörande har åsamkats till följd av en ”skadebringande händelse”, i den mening som avses i artikel 17.1 i Montrealkonventionen, ska anses omfattas av den skadebringande händelsen ([183]).

e) Artikel 22.2 i Montrealkonventionen bör jämföras med artikel 3.3 i samma konvention och tolkas som att den innebär att rätten till kompensation och gränserna för ett lufttrafikföretags skadeståndsansvar på 1 288 särskilda dragningsrätter (SDR) i händelse av förstörelse, förlust, skada eller försening avseende bagage också gäller en passagerare som begär kompensation på grund av förlust, förstörelse, skada eller försening avseende bagage som checkats in i en annan persons namn, förutsatt att bagaget verkligen innehöll den första passagerarens egna tillhörigheter. Varje passagerare som påverkas av förstörelse, förlust, skada eller försening avseende bagage som registrerats i någon annans namn ska därför ha rätt till kompensation på upp till 1 288 SDR om han eller hon kan visa att hans eller hennes tillhörigheter faktiskt fanns i det registrerade bagaget. Det åligger varje berörd passagerare att på ett tillfredsställande sätt visa detta inför en nationell domare, som kan ta hänsyn till det faktum att passagerarna är medlemmar i samma familj, har köpt sina biljetter tillsammans eller har rest tillsammans ([184]).

([177]) Mål C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punkt 29.
([178]) Mål C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punkterna 36, 37 och 38.
([179]) Mål C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, punkt 43.
([180]) Mål C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, punkt 24.
([181]) Mål C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, punkt 43.
([182]) Mål C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, punkt 33.
([183]) Mål C-510/21, DB mot Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, punkt 28.
([184]) Mål C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punkt 35.

f) Det belopp som anges i artikel 22.2 i Montrealkonventionen – som är gränsen för lufttrafikföretagets ansvar i händelse av förstörelse, förlust eller försening av eller skada på incheckat bagage för vilket det inte gjort en särskild förklaring om det intresse som är knutet till att bagaget – utgör ett maximibelopp för ersättningen. Det utgör inte något schablonbelopp som per automatik ska utgå till passageraren ([185]).

g) Artikel 22.2 i Montrealkonventionen, som fastställer gränsen för ett lufttrafikföretags skadeståndsansvar för skada som bland annat härrör från förlust av bagage, inbegriper både sakskada och ideell skada ([186]). Denna artikel är tillämplig också i fall av förstörelse, förlust, skada eller försening vid transport av incheckade rullstolar, hjälpmedel vid förflyttning eller andra hjälpmedel enligt definitionen i artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006. Lufttrafikföretagets skadeståndsansvar är i detta fall begränsat till det belopp som anges i föregående punkt, såvida inte passageraren i samband med att det incheckade bagaget överlämnades till lufttrafikföretaget gjorde en särskild förklaring om det intresse som är knutet till att bagaget avlämnas på bestämmelseorten och betalade en tilläggsavgift om en sådan begärdes.

h) Vid tolkning av artiklarna 19, 22 och 29 i Montrealkonventionen ansåg domstolen ([187]) att ett lufttrafikföretag kan vara ansvarigt enligt konventionen i förhållande till en arbetsgivare i händelse av att skada uppkommer på grund av försening av en flygning på vilken dess arbetstagare var passagerare. Konventionen bör därmed tolkas som att den är tillämplig inte bara på den skada som passagerarna själva har lidit, utan även på den skada som en arbetsgivare med vilken ett avtal om internationell lufttransport av passagerare har ingåtts har lidit. Domstolen tillade i sitt avgörande att lufttrafikföretag emellertid garanteras att deras skadeståndsansvar inte kan gå utöver den begränsning som gäller för varje passagerare, enligt vad som fastställs i konventionen, multiplicerat med antalet berörda anställda/passagerare.

i) Ett klagomål måste inges skriftligen inom de tidsfrister som avses i artikel 31.2 i Montrealkonventionen, i annat fall får ingen talan väckas mot lufttrafikföretaget. Detta krav är uppfyllt om reklamationen registreras i lufttrafikföretagets informationssystem av dess företrädare, förutsatt att passageraren kan kontrollera riktigheten hos den skriftliga reklamation som den anställda har registrerat i lufttrafikföretagets informationssystem och, om behov finns, kan ändra eller komplettera, eller till och med ersätta, reklamationen innan den tidsfrist som föreskrivs i artikel 31.2 i Montrealkonventionen löper ut. Slutligen är klagomålet inte föremål för några andra innehållskrav på reklamationen än att lufttrafikföretaget ska ha fått kännedom om den uppkomna skadan ([188]).

j) I händelse av anspråk på kompensation för skada som omfattas av artikel 19 i Montrealkonventionen får passageraren välja mellan flera olika domstolar som fastställs i artikel 33 i själva konventionen: domstolen där lufttrafikföretaget har sin hemvist eller sitt huvudsakliga verksamhetsställe, eller där företaget har ett verksamhetsställe där avtalet har ingåtts, eller domstolen på bestämmelseorten. I detta fall spelar det ingen roll om denna ort är belägen inom EU, eftersom jurisdiktionen grundar sig på konventionen där EU utgör en part.

([185]) Mål C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, punkt 35.
([186]) Mål C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punkt 39.
([187]) Mål C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, punkterna 29 och 49.
([188]) Mål C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, punkterna 31, 37, 47 och 54.