



Passager havde ret til kompensation for flyforsinkelse

Hvis et fly bliver forsinket eller aflyst, fordi et medlem af flyets besætning er blevet syg, kan passagererne have krav på økonomisk kompensation. Det følger af EU-retlige regler og EU-Domstolens praksis, konkluderer Folketingets Ombudsmand i en ny udtalelse.

13. september 2017

Ombudsmandens udtalelse kommer i forlængelse af en dom fra Østre Landsret, som i en anden sag fastslog, at et flyselskab skulle betale kompensation til en passager som følge af en flyforsinkelse på grund af sygdom hos kaptajnen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har nu ændret praksis, så passagerer fremover som udgangspunkt får kompensation, hvis en forsinkelse over tre timer skyldes sygdom hos besætningen.

Flyselskaber informeret om ny praksis

Ombudsmanden kom ind i sagen, da en mand klagede over ikke at have fået kompensation. Han skulle flyve fra New York til København. Men da et medlem af kabinepersonalet var syg, blev afgangsforsinket, og flyet ankom først til København mere end tre timer senere end planlagt. Manden ønskede at få kompensation for forsinkelsen, men da flyselskabet afviste, blev sagen indbragt for Trafik- og Byggestyrelsen (nu Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen).

Trafik- og Byggestyrelsen mente imidlertid heller ikke, at manden var berettiget til kompensation for forsinkelsen. Styrelsen begrundede det med, at sygemeldingen var en "ekstraordinær omstændighed", som flyselskabet ikke kunne have undgået, selvom alle rimelige forholdsregler var truffet. Derfor havde manden ikke krav på kompensation.

Manden klagede derefter til ombudsmanden, som gav ham ret i, at han havde krav på kompensation.

Ombudsmanden skriver i sin udtalelse, at sygdom hos et enkelt medlem af kabinepersonalet ikke kan anses som en "usædvanlig omstændighed" efter de EU-retlige regler, selvom flyselskabet ikke har hjemmebase i New York. Derfor mener ombudsmanden, at borgeren er berettiget til kompensation for forsinkelsen.

NYHED

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har efterfølgende tilsluttet sig ombudsmandens opfattelse.

Styrelsen har skrevet til alle luftfartsselskaber, som er omfattet af de EU-retlige regler, at styrelsen med virkning fra den 1. juli 2017 har gennemført en praksisændring. Det følger af denne praksisændring, at styrelsen fremover som udgangspunkt ikke vil betragte sygdom hos besætningen på udebaser som en usædvanlig omstændighed, der kan fritage selskabet for at betale kompensation.

Flyselskabet har oplyst, at manden, der fløj fra New York, har fået udbetalt sin kompensation.

Se ombudsmandens udtalelse her.

Yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen, tlf. 20 33 97 52

Områdechef Karsten Loiborg, tlf. 33 43 54 29

FAKTA

EU-forordning nr. 261/2004 angiver bindende bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved aflysninger eller forsinkelser.

Kompensation. Flypassagerer har krav på økonomisk kompensation, hvis en flyafgang omfattet af de EU-retlige regler aflyses, eller hvis de ankommer til deres endelige bestemmelsessted tre timer eller mere efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

Usædvanlige omstændigheder. Retten til kompensation gælder dog ikke, hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes "usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet". Det er ikke i forordningen defineret, hvad der skal forstås ved "usædvanlige omstændigheder". Men det fremgår, at sådanne omstændigheder navnlig kan indtræffe som følge af "politisk ustabilitet, vejrforhold, der er uforenelige med gennemførelsen af den pågældende flyvning, sikkerhedsrisici, uforudsete sikkerhedsproblemer eller strejker, der berører det transporterende luftfartsselskabs drift" (præambelbetragtning nr. 14 til forordningen).

NYHED

Beløb. I forordningens artikel 7, stk. 1, er der fastsat følgende om størrelsen af kompensationen:

- a) *250 EUR for alle flyvninger på højst 1500 km*
- b) *400 EUR for alle flyvninger inden for Fællesskabet på mere end 1500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1500 og 3500 km*
- c) *600 EUR for alle flyvninger, der ikke falder ind under a) eller b).*

Hvis passagerne får tilbudt omlægning af rejsen inden for visse tidsfrister, kan kompensationen nedsættes med 50 % (artikel 7, stk. 2).

Se også Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens hjemmeside om flypassagerrettigheder.