



EUROPA-KOMMISSIONEN

## SPØRGSMÅL OG SVAR

### PASSAGERRETTIGHEDER OG PAKKEREJSER

Juli 2020  
(opdatering af  
udgaven fra  
maj 2020)

#### **1. Hvilke rettigheder har jeg som passager/rejsende i forbindelse med aflyste transporttjenester/pakkerejser under coronaviruspandemien?**

[EU's forordninger om passagerrettigheder](#) indeholder bestemmelser om passagerrettigheder i tilfælde af aflysning af forskellige former for transport. Ved aflysning fra transportvirksomhedens side kan passagererne vælge mellem refusion eller omlægning af rejsen. Eftersom en omlægning af rejsen næppe kommer på tale under de nuværende omstændigheder, står valget nærmere mellem forskellige mulige former for refusion.

Billettens fulde købspris skal ved transport ad luft- eller søveje eller ad indre vandveje refunderes inden for 7 dage efter passagerens anmodning, ved bustransport inden for 14 dage, efter at tilbuddet er fremsat, eller anmodningen er modtaget, og ved jernbanetransport inden for 1 måned efter passagerens anmodning.

[Pakkerejsedirektivet](#)<sup>1</sup> giver den rejsende rettigheder, hvis pakkerejseaftalen aflyses af den rejsende eller rejsearrangøren. I tilfælde af aflysning af en pakkerejse er den rejsende berettiget til fuld refusion af alle betalinger for pakkerejsen. Arrangøren af pakkerejsen skal foretage refusionen inden for 14 dage efter opsigelsen af aftalen.

I henhold til forordningerne om passagerrettigheder og pakkerejsedirektivet kan refusion ske i form af penge eller en voucher. Refusion i form af en voucher kan dog kun ske, hvis passageren eller den rejsende accepterer dette.

I marts 2020 vedtog Kommissionen en [fortolkningsvejledning vedrørende EU's forordninger om passagerrettigheder i lyset af covid-19-krisens udvikling](#) og offentliggjorde en [rådgivende vejledning om EU's regler for pakkerejser i forbindelse med covid-19](#) på [Kommissionens websted om reaktion på coronavirus](#).

---

<sup>1</sup> For yderligere oplysninger om pakkerejsedirektivet generelt:

[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_da.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_da.htm)

Passageres og rejsendes ret til refusion i penge er også bekræftet af [Kommissionens henstilling af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien](#).

## **2. Hvad kan jeg som forbruger gøre, hvis jeg ikke får tilbudt refusion, men kun en voucher?**

Du kan anmode om refusion. I betragtning af luftfartsselskabernes og rejsearrangørernes likviditetsproblemer kan du imidlertid overveje at acceptere en voucher, hvis betingelserne er attraktive (f.eks. beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens og refusion efter en vis periode og andre betingelser).

Hvis du mener, at dine rettigheder er blevet krænket, kan du klage på flere måder.

I forbindelse med en enkeltstående billet (f.eks. til en flyrejse) kan du finde flere oplysninger [her](#)<sup>2</sup>. Se også de generelle oplysninger om forskellige former for bilæggelse af forbrugertvister [her](#).

De [europæiske forbrugercentre](#) kan også hjælpe og rådgive passagerer og rejsende, som ønsker at løse en tvist med en transportvirksomhed eller en rejsearrangør, der har base i et andet EU-land.

Du kan også gøre dine rettigheder gældende via de nationale håndhævende myndigheder (se kontaktlister [her](#) og [her](#)) for passagerrettigheder og for pakkerejsedirektivet eller som en sidste udvej ved de nationale domstole.

Bemærk venligst, at Europa-Kommissionen ikke har direkte håndhævelsesbeføjelser over for individuelle operatører på området passagerrettigheder og pakkerejser.

## **3. Nogle EU-medlemslande har indført regler, der forpligter mig til at acceptere en voucher og/eller en udsættelse af refusionen. Hvad kan jeg gøre?**

I forbindelse med COVID-19 har nogle medlemslande indført midlertidige regler, som fraviger pakkerejsedirektivet eller forordningerne om passagerrettigheder. Den 2. juli 2020 indledte Europa-Kommissionen traktatbrudsprocedurer mod ti medlemslande, der har indført en sådan midlertidig lovgivning — se

---

<sup>2</sup>Flypassagerers rettigheder: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_da.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_da.htm#next-steps)

Togpassagerers rettigheder: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_da.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_da.htm#next-steps)

Buspassagerers rettigheder: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_da.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_da.htm#next-steps)

Skibspassagerers rettigheder: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_da.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_da.htm#next-steps)

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/inf\\_20\\_1212](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/inf_20_1212), punkt 4. Mobilitet og transport: *Kommissionen indleder traktatbrudsprocedurer mod Grækenland og Italien på grund af manglende overholdelse af EU-reglerne om beskyttelse af passagerers rettigheder* og punkt 5. Retlige anliggender: *Kommissionen opfordrer ti medlemsstater til at gennemføre EU-lovgivning om beskyttelse af forbrugeres og rejsendes rettigheder.*

Formålet med traktatbrudsprocedurerne er at sikre, at den nationale lovgivning er i overensstemmelse med EU-retten. Kommissionen indledte derfor ikke en traktatbrudsprocedure mod de medlemslande, hvor de midlertidige fravigelser fra pakkerejsedirektivet var udløbet eller ændret, da Kommissionen traf afgørelse om procedurerne.

For at gøre dine rettigheder gældende se da spørgsmål 2 ovenfor. Når du gør dine rettigheder gældende ved en national domstol, bør du henvise til en mulig uoverensstemmelse mellem national ret og EU-retten, og at de nationale regler derfor ikke finder anvendelse. Endelig er det også et princip i EU-retten, at medlemslandene er forpligtede til at erstatte tab og skader, der er forvoldt borgerne som følge af overtrædelser af EU-retten, som de kan gøres ansvarlige for (statens erstatningsansvar).

#### 4. Hvad skal der tilbydes med en voucher?

Vouchers kan være et udmærket alternativ til refusion for aflyste pakkerejser og transporttjenester i forbindelse med coronaviruspandemien. I [Kommissionens henstilling om vouchers](#) beskrives de vigtigste elementer med henblik på at sikre, at vouchers er rimelige for forbrugerne, hvis de tilbydes i stedet for refusion.

Vouchers skal:

- **være dækket af beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens** — hvis transportvirksomheden eller rejsearrangøren bliver insolvent, mens voucheren endnu ikke er blevet brugt, skal den rejsende eller passageren refunderes af sikkerhedsstilleren for transportvirksomheden/rejsearrangøren. Systemet til beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens oprettes på nationalt plan enten af den offentlige eller den private sektor (det kan f.eks. være en fond eller et forsikringsselskab)
- **kunne refunderes, hvis de ikke indløses** — passagerer og rejsende bør have ret til at anmode om refusion i penge fra senest 12 måneder efter udstedelsen af voucheren og på ethvert tidspunkt derefter med forbehold for gældende regler for tidsbegrænsning. Vouchers (eller det resterende beløb) bør automatisk refunderes senest 14 dage efter udløbet af voucherenes gyldighedsperiode, hvis de ikke (eller kun delvis) er blevet indløst.

Eksempel:

- i) En voucher med en gyldighedsperiode på 12 måneder, hvor transportvirksomheden/rejsearrangøren ikke giver mulighed for refusion før efter 12 måneder: gyldighedsperioden og refusionsperioden er den samme
- ii) En voucher med en gyldighedsperiode på 24 måneder: passagerer/rejsende kan anmode om refusion allerede efter 12 måneder. Hvis passagererne/de

rejsende ikke anmoder om refusion og ikke indløser voucheren, skal voucheren automatisk refunderes ved udløbet af vouchersens gyldighedsperiode på 24 måneder.

**Henstillingen om vouchers indeholder også andre vigtige elementer, der indfører fleksibilitet, f.eks. vedrørende:**

- **udvalget af tjenester**, som vouchers kan anvendes til
- muligheden for at anvende vouchers til reservationer hos andre enheder, der indgår i samme gruppe af virksomheder
- **muligheden for at overføre** vouchers til en anden passager/rejsende uden ekstra omkostninger
- garanti for, at voucheren vil være tilstrækkelig til at købe samme rejse som den aflyste, uanset en eventuel prisstigning.

**Vigtigt:** Gyldighedsperioden og alle de tilknyttede rettigheder bør fremgå af voucheren. De bør være tilgængelige på et varigt medium, såsom e-mail eller papir.

**5. Hvorfor skulle jeg, som passager eller rejsende, frivilligt vælge en voucher i stedet for muligheden for refusion i penge?**

Vouchers kan være et udmærket alternativ til refusion i penge for aflyste pakkerejser og transporttjenester i forbindelse med coronaviruspandemien, forudsat at de er beskyttede, hvis udstederen bliver insolvent, og at de kan refunderes og har visse andre fleksible karakteristika (se spørgsmål 4 ovenfor).

Bemærk, at hvis transportvirksomheden eller rejsearrangøren bliver insolvent, så er der risiko for, at mange rejsende og passagerer ikke modtager nogen refusion overhovedet, fordi deres krav mod transportvirksomheden eller rejsearrangøren ikke er beskyttet. Derfor kan garanterede vouchers i sidste ende give passagerer og rejsende en bedre beskyttelse af deres rettigheder og derudover samtidig afhjælpe transportvirksomhedernes og rejsearrangørernes likviditetsproblemer.

**6. Hvilken værdi har en henstilling fra Kommissionen, og hvilke virkninger har den vedrørende eksisterende EU-lovgivning?**

Først og fremmest gøres der med henstillingen opmærksom på reglerne under den gældende EU-lovgivning. Samtidig anerkendes den uholdbare cashflow- og indtægtssituation for transport- og rejsesektorerne, der skyldes det store antal aflysninger i kølvandet på coronaviruspandemien, med henstillingen. Derfor kommer Kommissionen med henstillinger til, hvordan vouchers i hele EU kan gøres mere attraktive som et alternativ til refusion i penge med henblik på at øge accepten heraf blandt passagerer og rejsende. Dette vil bidrage til at afhjælpe transportvirksomheders og rejsearrangørers likviditetsproblemer og kan i sidste ende give passagerer og rejsende en bedre beskyttelse af deres rettigheder. Det bør dog understreges, at en henstilling fra Kommissionen ikke er bindende.

## **7. Jeg har allerede accepteret en voucher, fordi jeg ikke kendte til mine rettigheder – kan jeg stadig i stedet anmode om at få pengene tilbage?**

Hvis du ikke kendte til dine rettigheder, fordi transportvirksomheden/rejsearrangøren ikke gav dig mulighed for at vælge mellem refusion i penge eller en voucher, så var dette ikke i overensstemmelse med EU's forordninger om passagerrettigheder eller med pakkerejsedirektivet. EU-retten regulerer imidlertid ikke, hvad du kan gøre, hvis du allerede har accepteret en voucher, uden at du var korrekt informeret om dine rettigheder. Det er et spørgsmål under national aftaleret, om du f.eks. kan anfægte din accept.

Du kan under alle omstændigheder indgive en klage til den relevante nationale myndighed, som herefter kan rette henvendelse til transportvirksomheden/rejsearrangøren og følge op på spørgsmålet (se spørgsmål 2 ovenfor).

## **8. Efter en aflysning af en flyrejse har jeg netop modtaget en voucher fra flyselskabet. Kan jeg benytte voucheren til en flyrejse til en anden destination?**

Kommissionen anbefaler, at frivillige vouchers også giver passagererne tilstrækkelig fleksibilitet med hensyn til, hvilke tjenester voucherne kan benyttes til. Se desuden svarene til spørgsmål 4.

## **9. Gælder Kommissionens henstilling om vouchers også, hvis jeg havde booket et krydstogt?**

Ja, krydstogter henhører under EU-lovgivningen om pakkerejser og passagerers rettigheder ved sørejser og rejser ad indre vandveje.

## **10. Jeg ønsker ikke længere at rejse, og jeg vil gerne annullere min billet/pakkerejse. Kan jeg få mine penge tilbage fra transportvirksomheden/rejsearrangøren eller ændre tjenesten?**

**EU's forordninger om passagerrettigheder** omfatter ikke situationer, hvor passagerer ikke kan rejse eller ønsker at aflyse en rejse på eget initiativ. Refusion til en passager i disse tilfælde afhænger af billettypen (f.eks. om den er refunderbar eller ej, om det er muligt at ombooke osv.) i henhold til transportvirksomhedens vilkår og betingelser.

Det er vigtigt at understrege, at forskellige flyselskaber tilbyder vouchers til passagerer, som ikke længere ønsker (eller som ikke længere er godkendt til) at rejse som følge af coronaviruspandemien. Passagerer kan anvende disse vouchers til en anden rejse inden

for en tidsramme, der fastsættes af luftfartsselskabet, afhængigt af transportvirksomhedens vilkår og betingelser for sådanne vouchers.

**Pakkerejsedirektivet** giver den rejsende ret til at opsigse pakkerejseaftalen inden pakkerejsens begyndelse uden at betale noget opsigelsesgebyr i tilfælde af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, der indtræffer på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf, og som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, eller som i væsentlig grad berører befordringen af passagerer til destinationen. For yderligere information henvises til [den rådgivende vejledning om EU's regler for pakkerejser i forbindelse med covid-19](#).

Hvis ovenstående betingelser ikke er opfyldt (dvs. der ikke er nogen uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, der indtræffer på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf, og som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, eller som i væsentlig grad berører befordringen af passagerer til destinationen), har den rejsende fortsat ret til at opsigse pakkerejseaftalen inden afgang, men skal betale et opsigelsesgebyr. Under visse betingelser kan rejsende også overdrage deres pakkerejseaftale til en anden rejsende, mod betaling af udgifter afledt af overdragelsen. Det bedste er at kontakte rejsebureauet eller rejsearrangøren.

## **11. Jeg er fremmødt til indtjekning i tide, men flyselskabet nægter mig adgang til flyet af sundhedsmæssige årsager. Hvilke rettigheder har jeg?**

Passagerer, som af flyselskabet nægtes boarding mod deres vilje, selv om de er fremmødt til indtjekning i tide, har ret til erstatning, ret til at vælge mellem refusion og omlægning af rejsen samt ret til forplejning og indkvartering.

I henhold til EU-retten er passagerer imidlertid ikke omfattet af disse rettigheder, hvis de nægtes boarding af rimelige grunde, der vedrører sundhed, sikkerhed eller utilstrækkelig rejselegitimation. Hvorvidt en passager ikke desto mindre kan nyde godt af en del af eller alle førnævnte rettigheder i dette tilfælde, afhænger af billettypen i henhold til luftfartsselskabets vilkår og betingelser.

[En nylig dom afsagt af Den Europæiske Unions Domstol](#) bekræftede, at det ville være i strid med formålet med forordning (EF) nr. 261/2004 om flypassagerers rettigheder at tillægge det pågældende luftfartsselskab beføjelser til ensidigt og endeligt at vurdere og afgøre, om boardingafvisning er rimeligt begrundet, og dermed fratage de pågældende passagerer den beskyttelse, de har ret til i henhold til nævnte forordning.

Det følger af dommen, at luftfartsselskabet skal udvise tilstrækkelig omhu ved afgørelsen af, om en passager bør nægtes boarding. Medmindre der er rimelig grund til at nægte boarding, vil passageren altid bevare sin ret til erstatning, ret til at vælge mellem refusion og omlægning af rejsen samt ret til forplejning og indkvartering, da disse rettigheder ikke kan begrænses eller fraviges, jf. artikel 15 i forordning (EF) nr. 261/2004.

## **12. Jeg er blevet nægtet adgang til et transportknudepunkt (lufthavn, banegård, havneterminal eller busterminal) af hensyn til folkesundheden og har derfor ikke været i stand til**

## **at fortsætte min rejse. Kan jeg anmode om refusion af min billet?**

EU's forordninger om passagerrettigheder omfatter ikke situationer, hvor passagerer ikke kan rejse på grund nægtet adgang til et transportknudepunkt. Refusion til en passager i disse tilfælde afhænger af billettypen (f.eks. om den er refunderbar eller ej, om det er muligt at ombooke osv.) i henhold til transportvirksomhedens vilkår og betingelser.

### **13. Jeg kan ikke komme i kontakt med transportvirksomheden, alle telefonlinjer er optaget, og jeg får ikke svar på mine e-mails. Hvad kan jeg gøre?**

På grund af den vanskelige situation transportvirksomhederne står overfor, kan der være behov for mere tid til at besvare alle passagerers henvendelser. Visse transportvirksomheder indfører nu nye onlinesystemer for at bistå passagererne.

Passagerer rådes alligevel til at benytte flere forskellige metoder til at kontakte transportvirksomhederne (telefon, e-mail eller sociale medier).

Passagerer kan også henvende sig til det lokale europæiske forbrugercenter for at få rådgivning eller benytte de forskellige ordninger, der er beskrevet under spørgsmål 2 ovenfor.

### **14. Jeg var ikke tilfreds med det svar, jeg fik fra transportvirksomheden, og jeg indgav derfor en klage til det nationale håndhævelsesorgan. Efter et par uger har jeg endnu ikke modtaget svar. Hvad kan jeg gøre?**

EU's forordninger om passagerrettigheder håndhæves på nationalt plan af det nationale håndhævelsesorgan, som er ansvarligt for sikre, at forordningerne anvendes af transportvirksomhederne.

Det nationale håndhævelsesorgan sender dig en ikkebindende udtalelse om, hvordan du kan gå videre med sagen.

Passagerer kan normalt forvente et svar fra et nationalt håndhævelsesorgan inden for 3 til 6 måneder. Varigheden af en undersøgelse kan variere afhængigt af sagens kompleksitet, og i hvor høj grad transportvirksomheden samarbejder. Bemærk, at de nationale håndhævelsesorganer i den nuværende periode kan have mere travlt end normalt.

**15. Jeg købte en billet gennem en onlineformidlingstjeneste. Er det transportvirksomheden eller formidlingstjenesten, der skal refundere mig eller tilbyde mig en voucher?**

I henhold til EU-forordningerne om passagerrettigheder er det transportvirksomheden, der skal opfylde sine forpligtelser over for passageren. Ved lufttransport er det enten det luftfartsselskab, som passageren har booket hos (dvs. som passageren har indgået en befodringsaftale med), eller et andet luftfartsselskab, som fortager flyrejsen på vegne af dette selskab, som passageren har en aftale med.

EU's forordninger om passagerrettigheder omhandler ikke formidlere eller andre enheder, som en passagerer kan have købt billetten gennem. Derfor må spørgsmålet om, hvordan en passager kan gøre sine rettigheder gældende over for en sådan formidler, besvares ved at se på formidlerens vilkår og betingelser. På grund af de mange forskelligartede formidlere, agenter, bookingplatforme, mellemænd osv., der findes, er det ikke muligt at give noget generelt svar.