



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

FRÅGOR OCH SVAR

PASSAGERARRÄTTIGHETER OCH PAKETRESOR

Juli 2020
(uppdatering
av versionen
från maj
2020)

1. Vilka rättigheter har jag som passagerare eller resenär när en transporttjänst eller paketresa har ställts in i samband med covid-19-pandemin?

I [EU:s förordningar om passagerares rättigheter](#) finns bestämmelser om passagerares rättigheter vid inställda resor med olika transportmedel. Om en resa ställs in av transportföretaget kan passagerarna välja mellan att få pengarna tillbaka eller boka om resan. Eftersom det knappast är möjligt att boka om en resa i nuläget handlar valet mest om olika former av återbetalning.

Återbetalningen av den fulla kostnaden för biljetten ska ske sju dagar efter passagerarens begäran när det gäller transport med flyg, till sjöss och på inre vattenvägar, 14 dagar efter det att erbjudandet lämnats eller begäran har mottagits vid busstransport och en månad efter passagerarens begäran vid järnvägstransport.

I [paketresedirektivet](#)¹ föreskrivs rättigheter för resenären om resenären eller researrangören säger upp ett paketreseavtal. Om en paketresa ställs in har resenären rätt att få tillbaka alla pengar som han eller hon har betalat för paketresan. Researrangören måste betala tillbaka pengarna inom 14 dagar efter det att avtalet har sagts upp.

Enligt förordningarna om passagerares rättigheter och paketresedirektivet kan återbetalningen ske i form av pengar eller genom en voucher. Passageraren eller resenären måste dock ge sitt samtycke om återbetalningen ska ske genom en voucher.

I mars 2020 antog kommissionen [tolkningsriktlinjer för EU:s förordningar om passagerares rättigheter mot bakgrund av den aktuella situationen och utvecklingen av covid-19](#) och lade ut [en vägledning om EU:s regler för paketresor i samband med covid-19](#) på [kommissionens webbplats om coronainsatser](#).

¹ Mer information om paketresedirektivet finns på https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_sv.htm

Passagerares och resenärers rätt att få ersättning i pengar har också bekräftats i [kommissionens rekommendation av den 13 maj 2020 om värdebevis som erbjuds passagerare och resenärer som ett alternativ till ersättning för inställda paketresetjänster och transporttjänster mot bakgrund av covid-19-pandemin](#).

2. Vad kan jag som konsument göra om jag inte erbjuds att få pengarna tillbaka utan bara en voucher?

Du kan begära att få pengarna tillbaka. Med tanke på transportföretagens och researrangörernas likviditetsproblem kanske du kan fundera på att ta emot en voucher om villkoren är attraktiva (t.ex. om vouchern ger skydd om företaget skulle hamna på obestånd, om du kan få pengarna tillbaka efter en viss tid).

Om du anser att dina rättigheter inte har respekterats finns det flera vägar att gå för att få hjälp.

Om det rör sig om en enstaka biljett (t.ex. för en flygresa) hittar du mer information [här](#)². Allmän information om olika former av tvistlösning vid konsumenttvister finns [här](#).

De [europeiska konsumentcentrumen](#) kan också hjälpa till och ge råd till resenärer som vill lösa en tvist med ett transportföretag eller en arrangör som befinner sig i ett annat EU-land.

Du kan även vända dig till de nationella tillsynsmyndigheterna (se kontaktlistor [här](#) för passagerarrättigheter och för paketresedirektivet [här](#)) eller, som en sista utväg, till de nationella domstolarna för att göra dina rättigheter gällande.

Notera att Europeiska kommissionen inte har några befogenheter att ingripa mot enskilda aktörer i fråga om passagerarrättigheter och paketresor.

3. Vissa medlemsstater har infört bestämmelser som innebär att jag är skyldig att godta en voucher och/eller att återbetalningen skjuts upp. Vad kan jag göra?

I samband med covid-19-pandemin har vissa medlemsstater infört tillfälliga bestämmelser som avviker från paketresedirektivet eller förordningarna om passagerares rättigheter. Den 2 juli 2020 inledde Europeiska kommissionen

² Passagerares rättigheter vid flygresor: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_sv.htm#next-steps

Passagerares rättigheter vid tågresor: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_sv.htm#next-steps

Passagerares rättigheter vid bussresor: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_sv.htm#next-steps

Passagerares rättigheter vid båtresor: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_sv.htm#next-steps

överträdelseförfaranden mot tio medlemsstater som har infört sådan tillfällig lagstiftning, se https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sv/inf_20_1212 (i avsnitt 4). Transport och rörlighet: Kommissionen inleder överträdelseförfaranden mot Grekland och Italien för underlåtenhet att följa EU-regler om passagerares rättigheter, enligt avsnitt 5. Rättsliga frågor: *Kommissionen uppmanar TIO medlemsländer att följa EU:s lagstiftning om konsumenters och resenärers rättigheter*).

Syftet med dessa överträdelseförfaranden är att se till att den nationella lagstiftningen ska stämma överens med EU:s lagstiftning. Kommissionen inledde därför inte något överträdelseförfarande mot medlemsstater där de tillfälliga undantagen från paketresedirektivet hade löpt ut eller hade ändrats vid tidpunkten för kommissionens beslut om överträdelser.

För att göra dina rättigheter gällande och få din sak prövad, se fråga 2 ovan. När du vänder dig till en nationell domstol för att få din sak prövad ska du hänvisa till att den nationella lagstiftningen kan vara oförenlig med EU-lagstiftningen och att de nationella bestämmelserna i så fall därför inte är tillämpliga. Enligt EU-lagstiftningen gäller också den principen att medlemsstaterna är skyldiga att ersätta skada som vållats enskilda genom sådana överträdelser av EU-lagstiftningen som kan tillskrivas medlemsstaterna (statens skadeståndsansvar).

4. Vad bör en voucher innehålla?

En voucher kan vara ett praktiskt alternativ till återbetalning vid inställda paketresor och transporttjänster i samband med covid-19-pandemin. I [kommissionens rekommendation om värdebevis](#) beskrivs hur en voucher ska vara utformad för att den ska vara ett fullgott alternativ för konsumenten om man blir erbjuden en voucher i stället för att få pengarna tillbaka.

En voucher ska

- **omfattas av insolvensskydd.** Om transportföretaget eller researrangören blir insolvent innan vouchern har använts måste resenären eller passageraren få återbetalning från transportföretagets/researrangörens garant. Systemet för insolvensskydd ska inrättas på nationell nivå, antingen av den offentliga eller den privata sektorn (det kan t.ex. vara en fond eller en försäkringsgivare).
- **vara återbetalningsbar om vouchern inte utnyttjas:** Passagerare och resenärer bör ha rätt att be att få pengarna tillbaka senast 12 månader efter det att vouchern utfärdades och när som helst därefter, med förbehåll för tillämpliga rättsliga bestämmelser om tidsbegränsning. Vouchern (eller det återstående beloppet) bör också återbetalas automatiskt senast 14 dagar efter det att vouchern upphör att gälla, om den inte (eller bara delvis) har utnyttjats.

Exempel:

- i) En voucher som gäller 12 månader och ett transportföretag eller en arrangör som inte medger återbetalning tidigare än 12 månader: giltighetstiden och den tid som måste gå innan man får pengarna tillbaka sammanfaller.
- ii) En voucher som gäller 24 månader: passagerare eller resenärer kan be att få pengarna tillbaka redan efter 12 månader. Om passageraren eller resenären

inte ber att få pengarna tillbaka och inte löser in vouchern bör pengarna utbetalas automatiskt när vouchern upphör att gälla efter 24 månader.

I rekommendationen om värdebevis fastställs också andra viktiga villkor som ger flexibilitet när det gäller t.ex.

- **vilka tjänster** en voucher kan användas till,
- möjligheten att använda vouchern för bokningar med andra enheter som ingår i samma koncern,
- **möjligheten att överföra** en voucher till en annan passagerare eller resande utan extra kostnad,
- en garanti för att vouchern kommer att räcka för att köpa samma resa som ställdes in, oavsett eventuella prishöjningar.

Viktigt: Det bör framgå av vouchern hur länge den gäller och vilka rättigheter som är knutna till vouchern. Vouchern bör tillhandahållas på ett varaktigt medium, t.ex. via e-post eller på papper.

5. Varför bör jag som passagerare eller resenär välja en voucher i stället för att få tillbaka pengarna?

En voucher kan vara ett bra alternativ till återbetalning när en paketresa eller transporttjänst har ställts in på grund av covid-19-pandemin, men den måste ge ett skydd om utfärdaren hamnar på obestånd, man måste ha möjlighet att få pengarna tillbaka och den måste uppvisa vissa andra flexibla egenskaper (se fråga 4 ovan).

Observera att det finns en risk för att många resenärer och passagerare inte får några pengar tillbaka alls om transportföretagen eller arrangörerna hamnar på obestånd, eftersom deras fordringar mot transportföretag eller arrangörer inte är skyddade. Vouchrar som har ett sådant skydd kan därmed i slutändan innebära ett bättre skydd för passagerarnas och resenärernas intressen, samtidigt som de minskar transportörernas och arrangörernas likviditetsproblem.

6. Hur tungt väger en rekommendation från kommissionen? Hur påverkar den gällande EU-lagstiftning?

För det första hänvisas det i rekommendationen till de regler som gäller enligt EU:s lagstiftning. Samtidigt framhålls det i rekommendationen att transport- och resebranschen befinner sig i en ohållbar situation när det gäller kassaflöde och intäkter på grund av alla de inställda resor som covid-19-pandemin har lett till. I kommissionens rekommendation beskrivs därför hur man inom hela EU kan göra vouchrar mer attraktiva som ett alternativ till ersättning i pengar för att passagerare och resenärer i högre grad ska kunna välja en voucher i stället för att få pengarna tillbaka. Detta skulle kunna minska transportörernas och arrangörernas likviditetsproblem och kan i slutändan leda till ett bättre skydd för passagerarnas och resenärernas intressen. Det bör dock understrykas att en rekommendation från kommissionen inte är bindande.

7. Jag har redan godtagit en voucher, eftersom jag inte kände till vilka rättigheter jag har. Kan jag be att få pengarna tillbaka i stället?

Om du inte kände till dina rättigheter därför att transportföretaget eller arrangören inte erbjöd dig att välja mellan återbetalning och en voucher var detta inte förenligt med EU:s förordningar om passagerares rättigheter eller paketresedirektivet. Det finns dock inga regler i EU:s lagstiftning om vad du kan göra om du redan har godtagit en voucher utan att ha fått korrekt information om dina rättigheter. I vad mån du till exempel har möjlighet att överklaga om du redan har godtagit vouchern är en fråga som regleras i den nationella avtalsrätten.

Du kan under alla omständigheter lämna in ett klagomål till den behöriga myndigheten i ditt land, som sedan kan vända sig till transportföretaget eller arrangören för att följa upp ditt ärende (se fråga 2 ovan).

8. Jag har fått en voucher av flygbolaget efter en inställd flygresa. Kan jag använda vouchern för att flyga till ett annat resmål?

Kommissionen rekommenderar att passagerare som väljer en voucher även ska ges flexibilitet inom det utbud av tjänster som vouchern kan användas för. Se även svaren på fråga 4.

9. Gäller kommissionens rekommendation om värdebevis även om jag bokat en kryssning?

Ja, kryssningar omfattas av EU-lagstiftningen om paketresor och passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar.

10. Jag vill inte längre resa och skulle vilja boka av min biljett eller säga upp paketreseavtalet. Kan jag få pengarna tillbaka av transportföretaget eller arrangören eller ändra tjänsten?

EU:s förordningar om passagerares rättigheter tar inte upp situationer där passagerare inte kan resa eller på eget initiativ vill ställa in sin resa. Huruvida en passagerare kan få pengarna tillbaka i ett sådant fall beror på vilken typ av biljett det rör sig om (dvs. om den är återbetalningsbar eller ombokningsbar osv.) och vad som anges i transportföretagets villkor.

Observera att olika flygbolag erbjuder vouchrar till passagerare som inte längre vill (eller inte får) resa på grund av covid-19-pandemin. Passagerarna kan använda dessa vouchrar för en annan resa inom en viss tid som fastställs av transportföretaget, beroende på de villkor som transportföretaget ställer upp för dessa vouchrar.

Paketresedirektivet föreskriver att resenären ska ha rätt att säga upp paketreseavtalet före paketresans början utan att betala någon uppsägningsavgift i händelse av oundvikliga eller extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet och som väsentligen påverkar fullgörandet av paketresan, eller som väsentligen påverkar transporten av passagerare till resmålet. Mer information hittar du i en [vägledning om EU:s regler för paketresor i samband med covid-19](#).

Om de villkor som beskrivs ovan inte uppfylls (dvs. inga oundvikliga eller extraordinära omständigheter föreligger på resmålet eller i dess omedelbara närhet som väsentligen påverkar fullgörandet av paketresan, eller som väsentligen påverkar transporten av passagerare till resmålet) har resenären fortfarande rätt att säga upp paketreseavtalet innan de ska resa, men de kommer att behöva betala en uppsägningsavgift. En resenär kan också på vissa villkor föra över sitt paketreseavtal på en annan resenär, men kan då behöva betala vissa avgifter som kan uppstå på grund av överföringen. Det bästa är att kontakta din resebyrå eller arrangören.

11. Jag har checkat in i tid, men flygbolaget låter mig inte gå ombord på flygplanet av hälsoskäl. Vilka rättigheter har jag?

Passagerare som inte får gå ombord på flygplanet, trots att de har kommit i tid till incheckningen, har rätt till kompensation, rätt att välja mellan att få pengarna tillbaka eller att bli ombokade samt rätt till service.

Enligt EU-lagstiftningen omfattas passagerare dock inte av dessa rättigheter om det finns rimliga skäl att neka ombordstigning, t.ex. av hälso- eller säkerhetsskäl eller på grund av att resehandlingar är ofullständiga. Huruvida en passagerare i så fall ändå kan komma i åtnjutande av vissa eller samtliga av dessa rättigheter beror på vilken typ av biljett det rör sig om enligt flygbolagets villkor.

[I en nyligen avkunnad dom från Europeiska unionens domstol](#) slår domstolen fast att det skulle strida mot syftet med förordning (EG) nr 261/2004 om flygpassagerares rättigheter att låta flygbolaget få möjlighet att ensidigt och slutgiltigt bedöma och bestämma huruvida det finns rimliga skäl att neka ombordstigning och därmed beröva passageraren det skydd vederbörande har rätt till enligt förordningen.

Av den domen följer att flygbolaget måste visa en tillräcklig grad av aktsamhet när man bestämmer om en passagerare ska nekas ombordstigning. Om det inte finns rimliga skäl att neka ombordstigning har passageraren fortfarande alltid rätt till kompensation, rätt att välja mellan att få pengarna tillbaka eller att bli ombokad samt rätt till service, eftersom dessa rättigheter inte får begränsas eller åsidosättas enligt artikel 15 i förordning (EG) nr 261/2004.

12. Jag har nekats tillgång till en transportknutpunkt (flygplats, järnvägsstation, hamnterminal, bussterminal) av folkhälsoskäl och kunde därför inte fortsätta min resa. Kan jag begära ersättning för min biljett?

EU:s förordningar om passagerares rättigheter tar inte upp situationer där passagerare inte kan resa därför att de nekats tillträde till en transportknutpunkt. Huruvida en

passagerare i så fall kan få pengarna tillbaka beror på vilken typ av biljett det rör sig om (dvs. om den är återbetalningsbar eller ombokningsbar osv.) och vad som anges i transportföretagets villkor.

13. Jag kan inte komma i kontakt med transportföretaget, det är bara upptaget när jag försöker ringa och de svarar inte på e-post. Vad kan jag göra?

Transportföretagen befinner sig i en mycket svår situation just nu och kan behöva mer tid för att hantera alla ärenden. Vissa transportföretag inför nu nya system på nätet för att hjälpa sina passagerare.

Vi rekommenderar att du försöker kontakta transportföretaget på olika sätt (per telefon, e-post och via sociala medier).

Som passagerare kan du också vända dig till det europeiska konsumentcentrumet i ditt land för att få råd, men det finns också andra vägar att gå (se fråga 2).

14. Jag var inte nöjd med det svar jag fick från transportföretaget och lämnade därför in ett klagomål till tillsynsmyndigheten i mitt land. Nu har det gått flera veckor och jag har fortfarande inte fått något svar. Vad kan jag göra?

Det är de nationella tillsynsmyndigheterna som ska se till att transportföretagen följer bestämmelserna i EU:s förordningar om passagerares rättigheter.

Tillsynsmyndigheten i ditt land ska tala om för dig hur du ska gå tillväga med ditt ärende.

Som passagerare ska du normalt sett kunna förvänta dig att tillsynsmyndigheten svarar inom 3–6 månader. Handläggningstiden kan variera beroende på hur komplicerat ärendet är och transportföretagets samarbetsvilja. Observera att tillsynsmyndigheterna i ditt land kan vara mer upptagna än vanligt nu under den här perioden.

15. Jag köpte en biljett via en mellanhand på internet. Är det transportföretaget eller den mellanhanden som ska stå för återbetalningen eller erbjuda mig en voucher?

Enligt EU:s förordningar om passagerares rättigheter är det transportföretaget som ska fullgöra sina skyldigheter gentemot passageraren. Vid flygresor är detta antingen det flygbolag som passageraren har bokat sin biljett med (dvs. det flygbolag som han eller hon har ingått transportavtalet med) eller ett annat flygbolag som utför flygningen på uppdrag av det transportföretag som passageraren har avtal med.

EU:s förordningar om passagerares rättigheter tar inte upp mellanhänder eller andra enheter som en passagerare kan ha vänt sig till för att köpa sin biljett. Frågan om hur

en passagerare kan hävda sina rättigheter när det gäller en sådan mellanhand måste därför lösas genom att man tittar på de villkor som den mellanhanden har ställt upp. Eftersom det finns så många olika förmedlare, agenter, bokningsplattformar, biljettåterförsäljare osv. finns det inget generellt svar på frågan.