

Meddelande till flygpassagerare

Meddelande om relevant EU-lagstiftning om konsumentskydd, marknadsföring och dataskydd som är tillämplig på kompensationsföretags verksamhet i samband med förordning 261/2004 om flygpassagerares rättigheter

Syftet med detta meddelande är att ge passagerare information om EU:s gällande rättsliga ram för kompensationsföretags verksamhet när det gäller flygpassagerares rättigheter.

I det följande avses med *kompensationsföretag* ett företag som erbjuder tjänster till allmänheten avseende kompensationsanspråk i enlighet med förordning 261/2004¹ (nedan kallad *förordningen*). Advokater/jurister som agerar som kompensationsföretag omfattas också av detta meddelande.

Passagerare bör alltid försöka kontakta lufttrafikföretaget innan de överväger andra sätt att hävda sina rättigheter. Passagerarna påminns om att enligt artikel 16 i förordningen är nationella tillsynsmyndigheter i egenskap av offentliga myndigheter ansvariga för att kontrollera den övergripande efterlevnaden av förordningen och att förfaranden för alternativ tvistlösning² också kan bidra till en ömsesidigt tillfredsställande lösning i tvister mellan passagerare och lufttrafikföretag som faller inom det privaträttsliga området. Båda typerna av förfaranden finns i gällande EU-lagstiftning och kan användas av passagerare för att se till att deras rättigheter respekteras och att de får den kompensation som de har rätt till.

Såsom anges i punkt 7.1 i kommissionens tolkningsriktlinjer till förordning (EG) nr 261/2004³, har passageraren rätt att bestämma om han eller hon vill bli representerad av en annan person eller ett annat organ, eller inte. Påståenden om felaktig praxis och olämpligt beteende från

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).

² Passagerare som är bosatta i EU kan lämna in sina avtalstvister till alternativ tvistlösning om tvisten avser ett lufttrafikföretag som bedriver verksamhet på EU:s territorium och som deltar i ett system för alternativ tvistlösning. 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 (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

³ KOMMISSIONENS TILLKÄNNAGIVANDE: Tolkningsriktlinjer till 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 till rådets förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor, ändrad genom Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002 (2016/C/214/04), 15.6.2016. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=SV>)

vissa kompensationsföretags sida har dock framförts till kommissionen.

I första hand ska eventuella överträdelser av dessa bestämmelser bedömas av de behöriga nationella myndigheterna från fall till fall, med beaktande av samtliga relevanta omständigheter. Kommissionens uppgift är att se till att medlemsstaterna övervakar den verksamhet som utövas av de berörda parterna, inklusive kompensationsföretagen, för att kontrollera om deras verksamhet genomförs i enlighet med EU:s gällande konsument-, marknadsförings- och dataskyddslagstiftning⁴.

För att skydda passagerare och hjälpa dem att fatta ett välgrundat beslut när det gäller att framställa anspråk om ersättning inom ramen för förordningen vill kommissionen i detta meddelande lyfta fram några av kompensationsföretagens främsta rättsliga skyldigheter som passagerare särskilt bör uppmärksamma.

Detta meddelande påverkar inte andra skyldigheter för kompensationsföretagen som härrör från nationell rätt.

1 – Kompensationsföretagen ska tydligt ange priset på sina tjänster, dvs. visa ett utgångspris på sin webbplats som inkluderar alla tillämpliga avgifter.

Enligt EU:s konsument- och marknadsföringslagstiftning får handlare fritt bestämma de priser de tar ut för sina produkter, så länge de på lämpligt sätt informerar konsumenterna om de totala kostnaderna och hur dessa kostnader beräknas.

Prisinformationen bör vara väl synlig. Uppgifterna om avtalets löptid och konsumentens skyldigheter måste framträda klart och tydligt och får inte vara vilseledande. Handlarna måste tydligt ange totalpriset (eller slutpriset) (inklusive skatter). Överträdelser av dessa bestämmelser kan betraktas som otillbörliga affärsmetoder enligt EU:s lagstiftning, om dessa sannolikt kommer att medföra att genomsnittskonsumenten fattar ett affärsbeslut som denne annars inte skulle ha fattat.

När det gäller reklam mellan företag, t.ex. kompensationsföretags marknadsföring av sina

⁴ 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).

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).

Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/114/EG av den 12 december 2006 om vilseledande och jämförande reklam (kodifierad version) (EUT L 376, 27.12.2006, s. 21), Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter (EGT L 281, 23.11.1995, s. 31), Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (EGT L 201, 31.7.2002, s. 37) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

tjänster till företag (för passagerare som av flyger yrkesmässiga skäl) är all reklam förbjuden som på något sätt, även genom den form den framställs på, kan vilseleda de personer som den är riktad till, snedvrیدا deras ekonomiska beteende eller som en följd av detta, skada konkurrenternas intressen.

2 – Kompensationsföretagen måste kunna uppvisa en tydlig fullmakt.

Som en allmän rättsprincip har varje passagerare rätt att bestämma om han eller hon vill företrädas av en annan person eller enhet i domstol eller i förundersökningsskedet i tvistemålsförfaranden i enlighet med gällande nationell lagstiftning. Kompensationsföretagen måste på begäran uppvisa en undertecknad fullmakt tillsammans med en kopia av ID-kort eller pass (för verifiering av signatur).

3 – Kompensationsföretagen får inte bedriva upprepad oönskad telefonförsäljning

Upprepad oönskad telefonförsäljning kan hänföras till en av de 31 affärsmetoder som är svartlistade i direktivet om otillbörliga affärsmetoder. Det rör sig här om affärsmetoder som under **alla omständigheter** är otillbörliga, utan någon bedömning från fall till fall i enlighet med andra bestämmelser i direktivet. Enligt punkt 26 i bilaga I till direktivet är det förbjudet att ”ta upprepade och oönskade kontakter per telefon, fax, e-post eller annat medium utom under de förhållanden och i den utsträckning som enligt nationell lagstiftning är motiverat för att få en avtalsmässig skyldighet fullgjord”.

Enligt artikel 13 i direktivet om integritet och elektronisk kommunikation krävs dessutom samtycke i förväg för användning av automatiska uppringningssystem, fax och e-post för direktmarknadsföring. Personsamtal för direktmarknadsföring får inte heller användas utan samtycke av berörda användare eller abonnenter, eller till abonnenter eller användare som inte önskar få sådan kommunikation. Valet mellan dessa alternativ ska fastställas enligt nationell lagstiftning med beaktande av att båda alternativen ska vara kostnadsfria för abonnenten eller användaren.

4 – Överföring av personuppgifter

Biljettutfärdare, researrangörer, resebyråer (inbegripet internetresebyråer) och varje tredje part som har tillgång till passageraruppgifter utan att vara part i transportavtalet får inte överföra personuppgifter till ett kompensationsföretag, såvida inte gällande lagstiftning eller den passagerare som uppgifterna avser tillåter detta.

Biljettutfärdare, researrangörer, resebyråer (inklusive internetresebyråer) och varje tredje part som behandlar personuppgifter i EU måste följa EU:s regler om skydd av personuppgifter. Detta innebär att personuppgifter ska ”samlas in för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål”, och att senare behandling inte får ske på ett sätt som är oförenligt med dessa ändamål. Personer eller organisationer som samlar in och hanterar personuppgifter måste skydda dem mot missbruk och respektera enskilda personers rättigheter som rör deras personuppgifter, såsom garanteras av EU-lagstiftningen.