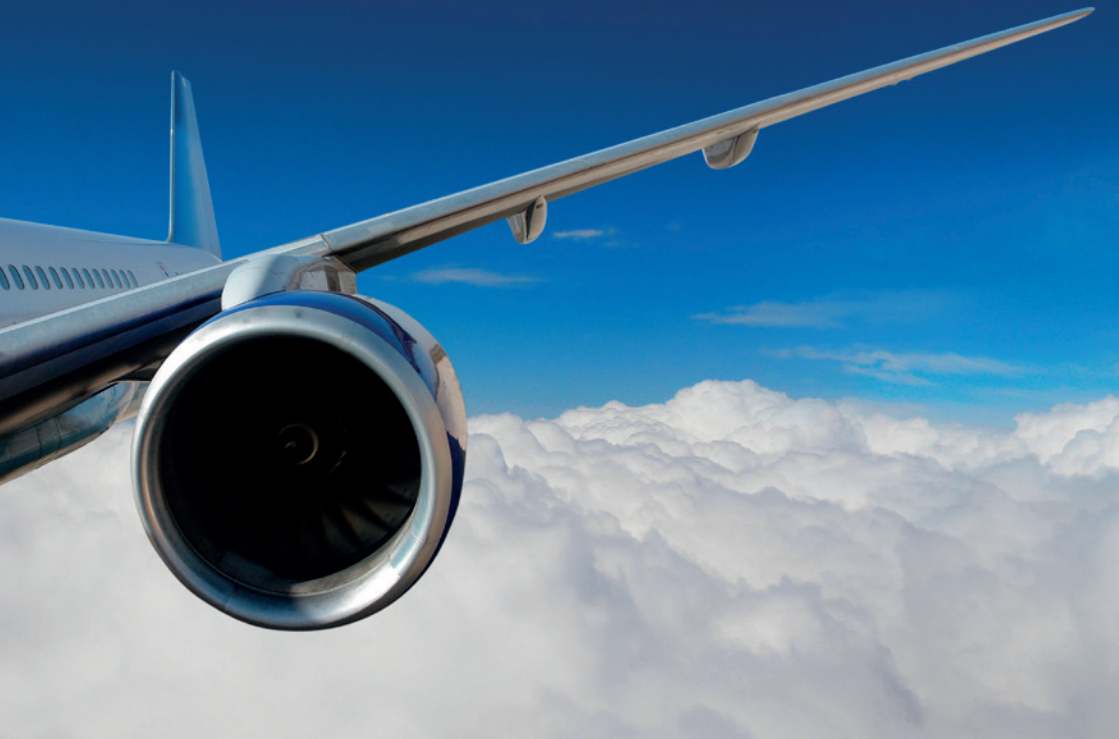




HOF VAN JUSTITIE
VAN DE EUROPESE UNIE

HET HOF VAN JUSTITIE EN DE RECHTEN VAN VLIEGTUIGPASSAGIERS

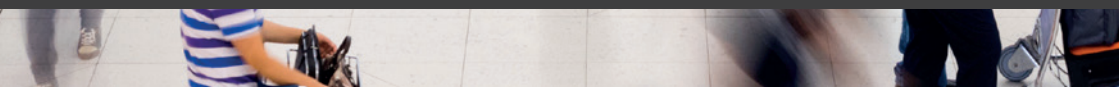


INLEIDING

Sinds 1952 zorgt het Hof van Justitie van de Europese Unie ervoor dat het Unierecht in de lidstaten wordt nageleefd en juist wordt toegepast. Het Hof heeft in zijn rechtspraak de Europese integratie versterkt en de burgers steeds meer rechten toegekend. Op de volgende bladzijden worden enkele belangrijke uitspraken van het Hof over de rechten van vliegtuigpassagiers besproken.



ALGEMENE BEGINSLEN



Drie miljard passagiers reizen jaarlijks met het vliegtuig. In 2004 heeft de Unie een verordening vastgesteld over de rechten van vliegtuigpassagiers bij vertrek van of aankomst op een luchthaven in een lidstaat (verordening nr. 261/2004). Het Hof heeft deze verordening regelmatig moeten uitleggen om de uniforme toepassing ervan in alle lidstaten te garanderen. Het heeft met name geantwoord op de steeds terugkerende vraag in welke gevallen en onder welke voorwaarden een luchtvaartmaatschappij aan de passagiers compensatie moet betalen.

De verordening van 2004 bepaalt dat enkel passagiers van een geannuleerde vlucht die met een andere vlucht naar hun bestemming zijn gevlogen, recht op compensatie hebben wanneer zij meer dan drie uur vertraging oplopen ten opzichte van de geplande duur van de vlucht, maar het Hof oordeelde in een arrest van 2009 dat alle passagiers van wie de vlucht drie uur of langer vertraagd is, recht hebben op compensatie. Het zou immers niet gerechtvaardigd zijn om passagiers van vertraagde vluchten anders te behandelen, wanneer ook zij hun eindbestemming met een vertraging van minstens drie uur bereiken.

Het Hof heeft in dat arrest ook duidelijk gemaakt dat luchtvaartmaatschappijen in geval van annulering of aanzienlijke vertraging van een vlucht zich van hun compensatieverplichting kunnen bevrijden, wanneer zij aantonen dat de annulering of vertraging te wijten was aan buitengewone omstandigheden waarop zij geen daadwerkelijke invloed konden uitoefenen en die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden ([arrest van 19 november 2009, Sturgeon, C-402/07](#)).



BUITENGEWONE OMSTANDIGHEDEN



De luchtvaartmaatschappijen hoeven de vliegtuigpassagiers geen compensatie te betalen, wanneer er sprake is van „buitengewone omstandigheden“. Dit begrip heeft het Hof in de loop der jaren verder ontwikkeld.

Het Hof stelde vast dat een botsing tussen een mobiele vliegtuigtrap en een vliegtuig, net als een onvoorzien technisch probleem, zoals een storing of de vervanging van een onderdeel dat voortijdig defect is geraakt, in beginsel geen buitengewone omstandigheid vormt. De luchtvaartmaatschappijen kunnen in dat soort gevallen niet van hun compensatieverplichting worden bevrijd, aangezien dergelijke technische problemen bij de werking van een vliegtuig onvermijdelijk zijn en niet vallen buiten de controle van de luchtvaartmaatschappij, die moet instaan voor het onderhoud ervan ([arrest van 17 september 2015, Van der Lans, C-257/14](#)). Sommige technische problemen kunnen echter wél als buitengewone omstandigheden worden aangemerkt (bijvoorbeeld verborgen fabricagefouten die gevolgen hebben voor de veiligheid van vliegtuigen die al in gebruik zijn, of schade door sabotage of terrorisme) ([beschikking van 14 november 2014, Siewert e.a., C-394/14](#)).

Ook de sluiting van een deel van het Europese luchtruim wegens de uitbarsting van de IJslandse vulkaan Eyjafjallajökull, en de botsing tussen een vliegtuig en een vogel en de tijd die een bevoegde deskundige nodig had om daarna de noodzakelijke veiligheidscontroles te verrichten, waren volgens het Hof buitengewone omstandigheden ([arrest van 31 januari 2013, McDonagh, C-12/11](#); [arrest van 4 mei 2017, Pešková en Peška, C-315/15](#)).



VERTRAGINGEN

Het Hof heeft zijn rechtspraak over vluchten met een vertraging van minstens drie uur in verschillende arresten verder ontwikkeld. Het is met name gevraagd te verduidelijken hoe de vertraging moet worden berekend en welke invloed aansluitende vluchten hebben op vertragingen.

In 2014 stelde het Hof vast dat de daadwerkelijke aankomsttijd van een vlucht het tijdstip is waarop de vliegtuigdeur opengaat. Immers, pas wanneer de passagiers het toestel mogen verlaten, kunnen zij hun activiteiten weer ongehinderd voortzetten ([arrest van 4 september 2014, Germanwings, C-452/13](#)). Het Hof besliste verder dat wanneer de vertraging niet alleen is veroorzaakt door buitengewone omstandigheden, maar ook door andere omstandigheden die aan de luchtvaartmaatschappij kunnen worden toegerekend, de vertraging die verband houdt met de buitengewone omstandigheid moet worden afgetrokken van de totale duur van de aankomstvertraging. Indien daarna de aankomstvertraging meer dan drie uur bedraagt, hebben de vliegtuigpassagiers recht op compensatie ([arrest van 4 mei 2017, Pešková en Peška, C-315/15](#)).

In 2013 stelde het Hof bovendien vast dat compensatie niet vereist dat de vertraging al bij het vertrek bestond; het is voldoende dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming van de passagier drie uur of meer bedraagt, waarbij het er niet toe doet of de vertraging is ontstaan bij de eerste vlucht of bij eventuele vervolgvluchten ([arrest van 26 februari 2013, Folkerts, C-11/11](#)). Bovendien heeft het Hof in 2017 verduidelijkt dat met de afstand van de vlucht die het bedrag van de compensatie bepaalt, in het geval van meerdere aansluitende vluchten uitsluitend de afstand wordt bedoeld tussen het eerste vertrekpunt en de eindbestemming, en dat voor de berekening ervan wordt uitgegaan van de afstand „in vogelvlucht” ([arrest van 7 september, Bossen e.a., C-559/16](#)).



ANNULERINGEN EN INSTAPWEIGERINGEN

Ook hierbij werd het Hof geconfronteerd met bijzondere gevallen, waarin het moest beoordelen of een vlucht was geannuleerd of dat een luchtvaartmaatschappij een passagier ten onrechte de instap had geweigerd.

Wanneer een vliegtuig nooit op de bestemming is gearriveerd, en terug heeft moeten keren naar de luchthaven van vertrek zonder dat de passagiers deze vlucht opnieuw konden nemen, moet de vlucht volgens het Hof als geannuleerd worden aangemerkt, ook wanneer de passagiers uiteindelijk met een andere vlucht naar hun bestemming zijn gebracht. Aangezien de oorspronkelijke vlucht als geannuleerd geldt, hebben de passagiers in dit geval recht op compensatie ([arrest van 13 oktober 2011, Sousa Rodríguez e.a., C-83/10](#)).

Het Hof oordeelde ook dat het begrip instapweigering niet is beperkt tot gevallen van overboeking. Zo kunnen buitengewone omstandigheden (zoals een staking) die voor een luchtvaartmaatschappij aanleiding zijn om de vluchten die volgen op de geannuleerde vlucht te reorganiseren, niet rechtvaardigen dat de luchtvaartmaatschappij passagiers die een plaats op een van die latere vluchten hebben geboekt, de instap weigert. Een luchtvaartmaatschappij die de plaats van een passagier toewijst aan een persoon wiens vlucht door een staking werd getroffen, weigert die passagier dus ten onrechte het instappen, zodat deze passagier recht heeft op compensatie ([arrest van 4 oktober 2012, Finnair, C-22/11](#)).



VERPLICHTINGEN VAN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN



Volgens de verordening van 2004 moeten luchtvaartmaatschappijen aan passagiers van wie de vlucht is geannuleerd of vertraagd, of aan wie ten onrechte de instap is geweigerd, compensatie betalen. De verordening voorziet in een forfaitaire compensatie van 250 tot 600 EUR, afhankelijk van de afstand van de geplande vlucht. De luchtvaartmaatschappijen moeten bovendien bijstand verlenen (het ticket terugbetalen of alternatief vervoer aanbieden naar, met name, de eindbestemming) en kosten van verzorging voor hun rekening nemen (voor maaltijden, overnachting en telecommunicatie). Het Hof heeft deze verplichtingen in diverse arresten nader verduidelijkt.

In 2011 oordeelde het Hof dat wanneer de in de verordening van 2004 vastgestelde forfaitaire compensatie niet alle materiële en immateriële schade dekt die de passagiers hebben geleden, zij van de luchtvaartmaatschappij verdere compensatie kunnen eisen, binnen de door het internationale en nationale recht gestelde grenzen. Binnen die grenzen moeten vliegtuigpassagiers hun schade dus volledig vergoed kunnen krijgen ([arrest van 13 oktober 2011, Sousa Rodríguez e.a., C-83/10](#)).

Wanneer de luchtvaartmaatschappij haar verplichtingen van bijstand en verzorging niet nakomt, kunnen de passagiers terugbetaling krijgen van de bedragen die noodzakelijk, passend en redelijk zijn om het verzuim van de luchtvaartmaatschappij goed te maken. Het Hof stelde bovendien vast dat buitengewone omstandigheden de luchtvaartmaatschappij weliswaar kunnen bevrijden van haar compensatieverplichting, maar niet van haar verplichting om bijstand en verzorging te verstrekken ([arrest van 31 januari 2013, McDonagh, C-12/11](#)).



BAGAGE

Wat de bagage betreft, heeft het Hof onder meer moeten verduidelijken tot welk bedrag een vliegtuigpassagier vergoeding kan verkrijgen van de materiële en immateriële schade die hij heeft opgelopen door vernieling of verlies van zijn bagage. Het Hof boog zich ook over de vraag of luchtvaartmaatschappijen de prijs van het bagagevervoer aan de passagiers in rekening mogen brengen.

Volgens het Verdrag van Montreal van 1999 is de luchtvaartmaatschappij bij vernieling of verlies van de bagage slechts aansprakelijk tot een bedrag van 1 300 EUR. Het Hof stelde vast dat dit bedrag elk type schade dekt, dat wil zeggen zowel materiële als immateriële schade. De begrenzing van de schadevergoeding heeft volgens het Hof namelijk betrekking op alle schade die een passagier heeft geleden, ongeacht de aard daarvan ([arrest van 6 mei 2010, Walz, C-63/09](#)).

Verder heeft het Hof erkend dat de prijs van bagagevervoer in rekening mag worden gebracht boven op de prijs van het vliegticket, zoals de meeste lowcostmaatschappijen dit doen. Van het Hof mag evenwel geen toeslag worden gevraagd voor bagage die in de cabine wordt vervoerd, aangezien bagagevervoer moet worden aangemerkt als een noodzakelijk onderdeel van het vervoer van passagiers ([arrest van 18 september 2014, Vueling Airlines, C-487/12](#)).



VLUCHTRESERVERINGEN

Het Hof heeft in verschillende arresten verduidelijkt aan welke regels verkopers van vliegreizen zich moeten houden wanneer zij aanbiedingen doen op hun websites.

In 2012 verklaarde het Hof dat verkopers van vliegreizen in de prijs van het vliegticket niet automatisch een „vluchtannuleringsverzekering“ mogen opnemen. Zo'n verzekering is namelijk een facultatieve prijstoeslag, die volgens een verordening uit 2008 (over de exploitatie van luchtvaartdiensten) op duidelijke wijze aan het begin van elk boekingsproces moet worden meegedeeld en door de koper van het vliegticket op een „opt-in“-basis moet worden aanvaard ([arrest van 19 juli 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).

Deze verordening uit 2008 bepaalt bovendien dat de te betalen definitieve prijs steeds bekend moet worden gemaakt. Het Hof heeft hieruit dan ook geconcludeerd dat de definitieve te betalen prijs bij elke vermelding van de prijzen van de luchtvaartdiensten, dus ook al bij de eerste vermelding van die prijzen, moet worden aangegeven. Deze verplichting is vooral bedoeld om te garanderen dat de klanten de tarieven voor luchtvaartdiensten van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk kunnen vergelijken ([arrest van 15 januari 2015, Air Berlin, C-573/13](#)).





HOF VAN JUSTITIE
VAN DE EUROPESE UNIE

—
Directie Communicatie
Eenheid Publicaties en Multimedia

Oktober 2017

