



C/2024/5687

25.9.2024

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

Interpretatieve richtsnoeren betreffende Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en betreffende Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen

(C/2024/5687)

INHOUD

	<i>Bladzijde</i>
1. INLEIDING	3
2. TOEPASSINGSGEBIED VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004	5
2.1. Territoriaal toepassingsgebied	5
2.1.1. Toepassingsgebied in geografische zin	5
2.1.2. Het begrip “vlucht” overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt a)	6
2.1.3. Vluchten die onder Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen	6
2.1.4. Vluchten die niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen	7
2.1.5. Toepassingsgebied van Verordening nr. 261/2004 met betrekking tot compensatie of bijstand die is ontvangen in een niet-EU-lidstaat en de gevolgen daarvan voor de rechten van de begunstigden uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004	7
2.2. Materieel toepassingsgebied	8
2.2.1. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op passagiers die reizen per helikopter	8
2.2.2. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is	8
2.2.3. Vereiste voor passagiers om bij de incheckbalie aanwezig te zijn	8
2.2.4. Toepassing op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert	9
2.2.5. Gebeurtenissen waarop Verordening (EG) nr. 261/2004 van toepassing is	9
2.2.6. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op multimodale reizen	9
2.2.7. Toepassingsgebied van Verordening (EG) nr. 261/2004 in relatie tot Richtlijn (EU) 2015/2302 (richtlijn betreffende pakketreizen)	9
3. GEBEURTENISSEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT RECHTEN UIT HOOFDE VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004	10
3.1. Instapweigering	10
3.1.1. Het begrip “instapweigering”	10
3.1.2. Rechten in geval van instapweigering	11
3.2. Annulering	12
3.2.1. Definitie van annulering	12
3.2.2. Wijziging van de vertrektijd	12
3.2.3. Het geval van een vliegtuig dat terugkeert naar de plaats van vertrek	12
3.2.4. Omgeleide vlucht	13
3.2.5. De bewijslast in geval van annulering	13
3.2.6. Rechten in geval van annulering	13
3.3. Vertraging	13
3.3.1. Vertraging bij vertrek	13
3.3.2. “Langdurige vertraging” bij aankomst	13

3.3.3.	Het meten van de vertraging bij aankomst en het begrip “aankomsttijd”	13
3.4.	Plaatsing in een hogere of lagere klasse	14
3.4.1.	Definitie van plaatsing in een hogere of lagere klasse	14
3.4.2.	Rechten in verband met plaatsing in een hogere of lagere klasse	14
4.	PASSAGIERSRECHTEN	15
4.1.	Recht op informatie	15
4.1.1.	Algemeen recht op informatie	15
4.1.2.	Informatie die moet worden verstrekt in geval van vertraging, instapweigering of annulering	15
4.2.	Recht op terugbetaling, een andere vlucht of herboeking bij instapweigering of annulering	16
4.3.	Recht op verzorging in geval van instapweigering, annulering of vertraging bij vertrek	18
4.3.1.	Het begrip “recht op verzorging”	18
4.3.2.	Aanbieden van maaltijden, verfrissingen en accommodatie	18
4.3.3.	Verzorging in buitengewone omstandigheden of bij buitengewone gebeurtenissen	20
4.4.	Recht op compensatie in geval van instapweigering, annulering, vertraging bij aankomst en een andere vlucht naar de bestemming, en terugbetaling voor plaatsing in een lagere klasse	20
A.	<i>Algemeen</i>	20
B.	<i>Compensatie bij instapweigering</i>	20
4.4.1.	Compensatie, instapweigering en buitengewone omstandigheden	20
4.4.2.	Compensatie, instapweigering en aansluitende vluchten	20
4.4.3.	Compensatiebedrag	21
C.	<i>Compensatie bij annulering</i>	21
4.4.4.	Algemeen	21
4.4.5.	Compensatiebedrag	21
4.4.6.	Verplichting om passagiers te informeren	21
D.	<i>Compensatie bij langdurige vertraging bij aankomst</i>	22
4.4.7.	“Langdurige vertraging” bij aankomst	22
4.4.8.	Compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst in geval van aansluitende vluchten	22
4.4.9.	Compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst indien een passagier een vlucht aanvaardt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt	22
4.4.10.	Compensatiebedrag	23
4.4.11.	Berekening van de afstand op basis van de “reis” om de compensatie voor langdurige vertraging op de eindbestemming te bepalen	23
E.	<i>Compensatie bij een andere vlucht naar de eindbestemming</i>	23
4.4.12.	Verplichting om passagiers tijdig op een andere vlucht naar de eindbestemming te zetten	23
4.4.13.	Andere vlucht naar de eindbestemming en aankomst meer dan twee uur maar minder dan drie uur na de geplande aankomsttijd	24
F.	<i>Terugbetaling bij plaatsing in een lagere klasse</i>	24
4.4.14.	Berekening van het bedrag	24
G.	<i>Verdere compensatie</i>	24
5.	BUITENGEWONE OMSTANDIGHEDEN	24
5.1.	Beginsel	24
5.2.	“Interne” en “externe” gebeurtenissen	25
5.2.1.	Begrip	25

5.2.2.	“Interne” gebeurtenissen	25
5.2.3.	“Externe” gebeurtenissen	27
5.3.	Redelijke maatregelen die van een luchtvaartmaatschappij mogen worden verwacht in buitengewone omstandigheden	28
5.4.	Buitengewone omstandigheden op een vorige vlucht met hetzelfde luchtvaartuig	29
6.	RECHTEN VAN PASSAGIERS IN GEVAL VAN GROOTSCHALIGE REISVERSTORINGEN	29
6.1.	Algemeen	29
6.2.	Recht op een andere vlucht naar de bestemming of terugbetaling	29
6.3.	Recht op verzorging	30
6.4.	Recht op schadevergoeding	30
7.	COMPENSATIE, TERUGBETALING, EEN ANDERE VLUCHT NAAR DE BESTEMMING EN VERZORGING IN GEVAL VAN MULTIMODALE REIZEN	31
8.	KLACHTEN BIJ DE NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES, ORGANEN VOOR ALTERNATIEVE GESCHILLEN-BESLECHTING EN CONSUMENTENBESCHERMING IN HET KADER VAN DE VERORDENING BETREFFENDE SAMENWERKING MET BETREKKING TOT CONSUMENTENBESCHERMING	31
8.1.	Klachten bij nationale handhavingsinstanties	31
8.2.	Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)	32
8.3.	Verdere middelen om belanghebbenden bij te staan bij de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004	32
9.	VORDERINGEN INSTELLEN OP GROND VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004	33
9.1.	Rechterlijke instantie waarbij een vordering kan worden ingesteld op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004	33
9.2.	Termijn voor het instellen van vorderingen op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004	34
10.	AANSPRAKELIJKHEID VAN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN UIT HOOFDE VAN HET VERDRAG VAN MONTREAL	34

1. INLEIDING

Verordening (EC) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ is op 17 februari 2005 in werking getreden. Door de minimumkwaliteitsnormen die in de verordening zijn vastgesteld om passagiers te beschermen, krijgt de liberalisering van de luchtvaartmarkt ook een belangrijke passagiersgerichte dimensie.

Een van de initiatieven van het Witboek van de Commissie over vervoer, vastgesteld op 28 maart 2011 ⁽²⁾, is “werk maken van een uniforme interpretatie van het EU-recht inzake passagiersrechten en van een geharmoniseerde en effectieve handhaving om gelijke concurrentievoorwaarden te creëren voor bedrijven en om Europese burgers dezelfde bescherming te waarborgen”.

Wat luchtvervoer betreft, is in de mededeling van de Commissie van 11 april 2011 ⁽³⁾ aangetoond dat de bepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 op uiteenlopende wijze werden geïnterpreteerd, ten gevolge van grijze zones en hiaten in de huidige tekst, en dat de handhaving van lidstaat tot lidstaat verschildte. Bovendien is gebleken dat het moeilijk is voor passagiers om hun individuele rechten te doen gelden.

⁽¹⁾ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ Stappenplan voor een interne Europese vervoersruimte — werken aan een concurrerend en zuinig vervoerssysteem (COM(2011) 144 definitief, zie blz. 23). (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:NL:PDF>).

⁽³⁾ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad betreffende de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten (COM(2011) 174 definitief) (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:NL:PDF>).

Op 29 maart 2012 heeft het Europees Parlement een resolutie goedgekeurd⁽⁴⁾ in reactie op de mededeling van de Commissie van 11 april 2011. Daarin heeft het Parlement de nadruk gelegd op de maatregelen die het essentieel acht om het vertrouwen van de passagiers te herstellen, met name de correcte toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de terbeschikkingstelling van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van accurate informatie aan passagiers over hun rechten.

Om de rechten te verduidelijken en te zorgen voor een betere toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 door luchtvaartmaatschappijen en een betere handhaving van deze verordening door de nationale handhavingsinstanties, heeft de Commissie in 2013 een voorstel tot wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 2027/97⁽⁵⁾ ingediend. Het voorstel wordt momenteel besproken door de wetgever van de Unie⁽⁷⁾.

Zoals aangekondigd in haar mededeling van 7 december 2015 over een luchtvaartstrategie voor Europa⁽⁸⁾, heeft de Commissie in 2016 interpretatieve richtsnoeren vastgesteld voor Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad⁽⁹⁾.

De jurisprudentie heeft grote invloed gehad op de interpretatie van Verordening (EG) nr. 261/2004. Het Hof van Justitie van de Europese Unie ("het Hof") is meermaals door de nationale rechtbanken verzocht om een aantal bepalingen te verduidelijken, met inbegrip van cruciale aspecten van de verordening. De uitleggingsarresten vormen een weergave van de huidige stand van het recht van de Unie, dat moet worden gehandhaafd door de nationale autoriteiten. Zowel in een evaluatie uit 2010⁽¹⁰⁾ als in een effectbeoordeling uit 2012⁽¹¹⁾ is gewezen op het grote aantal uitspraken van het Hof. Het is dus duidelijk dat er maatregelen moeten worden genomen om te zorgen voor een gemeenschappelijke interpretatie en correcte handhaving van Verordening (EG) nr. 261/2004 in de hele EU.

Met deze interpretatieve richtsnoeren worden de vorige richtsnoeren inzake passagiersrechten bijgewerkt en worden daarin de relevante uitspraken van het Hof uit de periode tussen 2016 en de publicatie van deze richtsnoeren opgenomen. Zij hebben onder meer tot doel meer duidelijkheid te verschaffen over een aantal bepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004, met name in het licht van de jurisprudentie van het Hof⁽¹²⁾. Hierdoor kunnen de huidige regels effectiever en consistentier worden gehandhaafd. Er is een nieuw hoofdstuk over grootschalige reisverstoringen toegevoegd (hoofdstuk 6).

Deze richtsnoeren moeten een antwoord bieden op de problemen die het vaakst worden gemeld door nationale handhavingsinstanties, passagiers en passagiersverenigingen, het Europees Parlement en vertegenwoordigers van de sector. De richtsnoeren beogen niet alle bepalingen exhaustief te belichten en geven ook geen aanleiding tot nieuwe wetgeving. Ook moet worden opgemerkt dat interpretatieve richtsnoeren geen invloed hebben op de uitlegging van het recht van de Unie door het Hof⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Resolutie van het Europees Parlement over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers (2011/2150(INI)), (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=NL&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen (PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het luchtvervoer van passagiers en hun bagage (COM(2013) 130 final van 13.3.2013).

⁽⁷⁾ 2013/0072 (COD).

⁽⁸⁾ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's — Een luchtvaartstrategie voor Europa (COM(2015) 598 final van 7.12.2015).

⁽⁹⁾ Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen (PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 — Final report — Main report*, februari 2010.

⁽¹¹⁾ Werkdocument van de diensten van de Commissie. Effectbeoordeling bij het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het luchtvervoer van passagiers en hun bagage, Brussel, (SWD(2013) 62 final van 13.3.2013) en voorstel voor een verordening tot wijziging van Verordening (EG) nr. 216/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ In de tekst wordt systematisch en duidelijk verwezen naar de relevante arresten van het Hof; wanneer een dergelijke verwijzing ontbreekt, stemt de tekst overeen met de door de Commissie voorgestane uitlegging van de verordening.

⁽¹³⁾ Zie artikel 19, lid 1, van het Verdrag betreffende de Europese Unie.

Deze richtsnoeren hebben ook betrekking op Verordening (EG) nr. 2027/97 en op het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) ⁽¹⁴⁾. Verordening (EG) nr. 2027/97 heeft twee doelen: ten eerste de EU-wetgeving betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders ten aanzien van passagiers en hun bagage in lijn brengen met de bepalingen van het Verdrag van Montreal, waar de EU partij bij is, en ten tweede de toepassing van de regels van het verdrag uitbreiden tot luchtdiensten die binnen het grondgebied van een lidstaat worden verleend.

Daarnaast wordt in deze richtsnoeren ingegaan op kwesties inzake de rechterlijke bevoegdheid in verband met Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁵⁾.

Zoals aangekondigd in haar strategie voor duurzame en slimme mobiliteit ⁽¹⁶⁾, heeft de Commissie het kader voor passagiersrechten herzien en op 29 november 2023 aanvullende wijzigingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 voorgesteld ⁽¹⁷⁾. Met deze interpretatieve richtsnoeren beoogt de Commissie niet dat voorstel of het voorstel tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2027/97 uit 2013 te vervangen of aan te vullen, maar wil zij veeleer zorgen voor een betere toepassing en handhaving van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 2027/97.

2. TOEPASSINGSGEBIED VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004

2.1. Territoriaal toepassingsgebied

2.1.1. Toepassingsgebied in geografische zin

Volgens artikel 3, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004 is het toepassingsgebied van de verordening beperkt tot passagiers die vertrekken vanaf een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is en op passagiers die vertrekken vanaf een in een derde land (een land dat geen lidstaat is) gelegen luchthaven naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, indien de vlucht wordt geëxploiteerd door een luchtvaartmaatschappij waaraan een lidstaat een vergunning heeft verleend (een "EU-luchtvaartmaatschappij").

Overeenkomstig artikel 355 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is het recht van de Unie niet van toepassing op de landen en gebieden die genoemd zijn in bijlage II bij het VWEU ⁽¹⁸⁾. Die landen en gebieden vormen het voorwerp van de bijzondere associatieregeling omschreven in het vierde deel van het VWEU. Bovendien is de EU-wetgeving niet van toepassing op de Faeröer ⁽¹⁹⁾. Deze gebieden moeten derhalve worden beschouwd als derde landen in de zin van Verordening (EG) nr. 261/2004 ⁽²⁰⁾.

Overeenkomstig artikel 355, lid 1, VWEU zijn de bepalingen van de Verdragen daarentegen van toepassing op Guadeloupe, Frans-Guyana, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, de Azoren, Madeira en de Canarische Eilanden. Deze gebieden maken dus deel uit van lidstaten waarop de Verdragen van toepassing zijn in de zin van Verordening (EG) nr. 261/2004.

⁽¹⁴⁾ Besluit 2001/539/EG van de Raad van 5 april 2001 inzake de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) (PB L 194 van 18.7.2001, blz. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's "Strategie voor duurzame en slimme mobiliteit — Het Europees vervoer op het juiste spoor naar de toekomst" (COM(2020) 789 final van 9.12.2020).

⁽¹⁷⁾ Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie (COM(2023) 753 final van 29.11.2023).

⁽¹⁸⁾ Zie bijlage II bij het VWEU (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_nl.htm).

⁽¹⁹⁾ Artikel 355, lid 5, punt a), VWEU.

⁽²⁰⁾ De verordening is van toepassing op IJsland en Noorwegen op grond van de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte en op Zwitserland op grond van de overeenkomst tussen de Europese Gemeenschap en de Zwitserse Bondsstaat inzake luchtvervoer (1999).

2.1.2. Het begrip “vlucht” overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt a)

Het Hof heeft geoordeeld dat een vlucht met heen- en terugvluchten niet als één vlucht mag worden beschouwd. Het begrip “vlucht” in de zin van Verordening nr. 261/2004 moet worden uitgelegd als in wezen bestaande uit een luchtvervoers-handeling — en dus in zekere zin een “onderdeel” van dit vervoer — die wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij die het traject ervan vaststelt ⁽²¹⁾. Artikel 3, lid 1, punt a), van Verordening nr. 261/2004 is dus niet van toepassing op een heen- en terugreis waarbij de passagiers die oorspronkelijk zijn vertrokken vanaf een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat, terugreizen naar die luchthaven op een vlucht die wordt geëxploiteerd door een niet-EU-luchtvaartmaatschappij en die vertrekt vanaf een luchthaven in een derde land. Het feit dat de heen- en de terugvlucht het voorwerp uitmaken van één enkele boeking, heeft geen invloed op de interpretatie van deze bepaling ⁽²²⁾.

Indien de reis van een passagier — vanaf het eerste vertrek van de passagier tot de eindbestemming van de passagier — uit verschillende vluchten bestaat, worden deze vluchten voor de toepassing van de verordening als één geheel beschouwd als ze in het kader van één enkele boeking zijn aangekocht of — met andere woorden — het voorwerp uitmaakten van één enkele boeking. Om te bepalen of Verordening (EG) nr. 261/2004 van toepassing is, moet daarom rekening worden gehouden met de oorspronkelijke plaats van vertrek en de eindbestemming van de gehele reis, ongeacht eventuele tussenstops of luchthavens die tijdens de reis worden gebruikt ⁽²³⁾.

2.1.3. Vluchten die onder Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen

In verschillende arresten heeft het Hof verduidelijkt dat de verordening van toepassing kan zijn op reisverstoringen op rechtstreeks aansluitende vluchten die buiten de EU plaatsvonden of op incidenten op rechtstreeks aansluitende vluchten die door een niet-EU-luchtvaartmaatschappij werden uitgevoerd.

Een verstoring van een vlucht kan onder Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen, zelfs als deze buiten de EU plaatsvond op een rechtstreeks aansluitende vlucht van de EU naar een niet-EU-land met een tussenlanding buiten de EU en waarbij van vliegtuig wordt veranderd. Het Hof bevestigde dat het recht op compensatie wegens langdurige vertraging van een vlucht geldt als twee of meer vluchten in het kader van één enkele boeking zijn aangekocht ⁽²⁴⁾.

Wat de vraag betreft wie aansprakelijk is voor de betaling van de compensatie aan de passagier wiens reis wordt verstoord, heeft het Hof verduidelijkt dat elke luchtvaartmaatschappij die ten minste één van de rechtstreeks aansluitende vluchten heeft uitgevoerd deze compensatie verschuldigd is, ongeacht of de door haar uitgevoerde vlucht al dan niet de aan de basis lag van de reisverstoring ⁽²⁵⁾.

In het geval van rechtstreeks aansluitende vluchten die in het kader van één enkele boeking zijn aangekocht en worden uitgevoerd op basis van een codeshare-overeenkomst met een EU-luchtvaartmaatschappij die de eerste vlucht uitvoert en een niet-EU-luchtvaartmaatschappij die de tweede vlucht uitvoert, kan een passagier een vordering tot compensatie instellen tegen de EU-luchtvaartmaatschappij, zelfs indien de vertraging is ontstaan tijdens de tweede vlucht ⁽²⁶⁾.

Ook in het geval van rechtstreeks aansluitende vluchten die met één enkele boeking zijn aangekocht, van een niet-EU-land naar de EU met een tussenlanding in de EU, heeft het Hof geoordeeld dat indien de langdurige vertraging is ontstaan tijdens de eerste vlucht die op basis van een codeshare-overeenkomst is uitgevoerd door een niet-EU-luchtvaartmaatschappij, een passagier compensatie kan vorderen van de EU-luchtvaartmaatschappij die de tweede vlucht heeft uitgevoerd ⁽²⁷⁾.

Als een rechtstreeks aansluitende vlucht vanuit de EU naar een niet-EU-land volledig werd uitgevoerd door een niet-EU-luchtvaartmaatschappij en de boeking werd gemaakt bij een EU-luchtvaartmaatschappij, heeft een passagier recht op compensatie van de niet-EU-luchtvaartmaatschappij die de vluchten in naam van die EU-luchtvaartmaatschappij heeft uitgevoerd, als deze passagier zijn eindbestemming bereikt met een vertraging van meer dan drie uur die is ontstaan tijdens de tweede vlucht van die vliegreis ⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Zaak C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punt 40.

⁽²²⁾ Zaak C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punt 53.

⁽²³⁾ Zaak C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punt 18; Zaak C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, punt 26; Zaak C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punt 25; Zaak C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punt 20.

⁽²⁴⁾ Zaak C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punt 25.

⁽²⁵⁾ Zaak C-502/18, České aerolini, ECLI:EU:C:2019:604, punten 20 tot en met 26.

⁽²⁶⁾ Zaak C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, punt 33.

⁽²⁷⁾ Zaak C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punt 33.

⁽²⁸⁾ Zaak C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, punt 44.

Hoewel de bovengenoemde voorbeelden betrekking hadden op rechtstreeks aansluitende vluchten die door luchtvaartmaatschappijen op basis van codeshare-overeenkomsten werden uitgevoerd, heeft het Hof duidelijk gemaakt dat geen enkele bepaling van de verordening de kwalificatie “rechtstreeks aansluitende vluchten” laat afhangen van het bestaan van een bijzondere rechtsverhouding tussen de luchtvaartmaatschappijen die de deelvvluchten uitvoeren ⁽²⁹⁾.

Daarom is Verordening (EG) nr. 261/2004 ook van toepassing op passagiers van een rechtstreeks aansluitende vlucht die bestaat uit meerdere vluchten die worden uitgevoerd door verschillende luchtvaartmaatschappijen waartussen geen bijzondere rechtsverhouding bestaat, wanneer deze vluchten zijn samengevoegd door een reisbureau dat voor deze vliegreis een totaalprijs in rekening heeft gebracht en één enkel ticket heeft uitgereikt ⁽³⁰⁾.

2.1.4. Vluchten die niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen

Verordening (EG) nr. 261/2004 is niet van toepassing op passagiers van rechtstreeks aansluitende vluchten die worden uitgevoerd door een EU-luchtvaartmaatschappij en waarvoor één enkele boeking is verricht, wanneer zowel de luchthaven van vertrek van het eerste vluchtsegment als de luchthaven van aankomst van het tweede vluchtsegment in een derde land ligt en alleen de luchthaven van de tussenlanding op het grondgebied van een lidstaat gelegen is ⁽³¹⁾. Het Hof verduidelijkt dus dat in geval van een rechtstreeks aansluitende vlucht, uitsluitend op basis van de geografische locatie van de eerste luchthaven van vertrek en de luchthaven van de eindbestemming van de passagier moet worden vastgesteld of de verordening van toepassing is. Als beide luchthavens buiten het grondgebied van de EU zijn gelegen, vallen passagiers van dergelijke vluchten niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004, zelfs als ze een of meer tussenlandingen in de EU hebben gemaakt.

2.1.5. Toepassingsgebied van Verordening nr. 261/2004 met betrekking tot compensatie of bijstand die is ontvangen in een niet-EU-lidstaat en de gevolgen daarvan voor de rechten van de begunstigden uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004

In artikel 3, lid 1, punt b), van Verordening nr. 261/2004 is bepaald dat de verordening van toepassing is op passagiers die vertrekken vanaf een buiten de EU (d.w.z. in een derde land) gelegen luchthaven naar de EU en waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij die een vergunning heeft gekregen in een lidstaat van de EU (een “EU-luchtvaartmaatschappij”), tenzij zij bepaalde voordelen of compensatie hebben ontvangen en bijstand hebben gekregen in dat derde land.

De vraag kan worden gesteld of de passagiers die vanaf een luchthaven in een derde land naar de EU vliegen, aanspraak kunnen maken op rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 als de volgende rechten al zijn toegekend op grond van de wetgeving inzake passagiersrechten van een derde land:

- 1) voordelen (bijvoorbeeld een reisbon) of compensatie (het bedrag daarvan mag afwijken van het bedrag dat in Verordening (EG) nr. 261/2004 is bepaald); en
- 2) bijstand (zoals terugbetaling of een andere vlucht overeenkomstig artikel 8, alsmede maaltijden, verfrissingen, hotelaccommodatie en communicatiefaciliteiten zoals gespecificeerd in artikel 9 van de verordening).

In dit verband is het woord “en” belangrijk. Passagiers die bijvoorbeeld maar één van deze twee rechten hebben gekregen (bijvoorbeeld voordelen of compensatie onder punt 1), kunnen toch nog aanspraak maken op het andere (in dit geval onder punt 2).

Als deze rechten allebei zijn toegekend op de plaats van vertrek, op basis van de lokale wetgeving of op vrijwillige basis, kunnen passagiers geen aanspraak maken op andere rechten op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004, aangezien de verordening niet van toepassing zou zijn ⁽³²⁾.

Het Hof ⁽³³⁾ heeft echter geoordeeld dat niet kan worden aanvaard dat een passagier de door Verordening (EG) nr. 261/2004 geboden bescherming kan worden ontnomen om de enkele reden dat de passagier van een bepaalde compensatie in een derde land gebruik kan maken. In dat verband moet de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, aantonen dat de compensatie die in het derde land is toegekend, overeenstemt met het doel van de compensatie op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 of dat de voorwaarden voor compensatie en bijstand en de verschillende wijzen waarop zij kunnen plaatsvinden, gelijkwaardig zijn aan die waarin Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet.

⁽²⁹⁾ Zaak C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punt 28.

⁽³⁰⁾ Zaak C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punt 31.

⁽³¹⁾ Zaak C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punt 41.

⁽³²⁾ Zaak C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punten 18 en 25.

⁽³³⁾ Zaak C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punt 28.

2.2. Materieel toepassingsgebied

2.2.1. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op passagiers die reizen per helikopter

Volgens artikel 3, lid 4, van Verordening (EG) nr. 261/2004 geldt de verordening alleen voor luchtvaartuigen met vaste vleugels die worden geëxploiteerd door een vergunde luchtvaartmaatschappij. Daarom geldt de verordening niet voor helikopterdiensten.

2.2.2. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is

Volgens artikel 3, lid 3, geldt Verordening (EG) nr. 261/2004 niet voor passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is.

“Gratis reizen” betekent dat een passagier door de luchtvaartmaatschappij wordt vervoerd zonder enige financiële verplichting van de passagier. Gevallen waarin het passagiertarief tot nul is gereduceerd, maar passagiers nog steeds belastingen en andere heffingen moeten betalen om hun tickets te ontvangen, vallen niet onder deze term.

Als een ticket tegen een gereduceerd tarief is verkregen, is de bepalende factor of deze reductie is voorbehouden aan een specifieke groep mensen of dat het ticket openstaat voor iedereen die wil boeken, zelfs als ze aan bepaalde voorwaarden of vereisten moeten voldoen. Dergelijke tickets zouden nog steeds worden beschouwd als “voor het publiek toegankelijk” en de houders ervan zouden onder de verordening vallen.

Speciale tarieven die door luchtvaartmaatschappijen aan hun personeel worden aangeboden, vallen echter wel onder deze bepaling. Verordening (EG) nr. 261/2004 is evenmin van toepassing op een passagier die reist met een door een luchtvaartmaatschappij in het kader van de sponsoring van een evenement tegen gunsttarief uitgegeven ticket waarvan het voordeel slechts bepaalde personen ten goede komt en waarvan de uitgifte de voorafgaande en geïndividualiseerde toestemming van die luchtvaartmaatschappij vereist ⁽³⁴⁾.

Volgens artikel 3, lid 3, vallen passagiers die in het bezit zijn van tickets die door een luchtvaartmaatschappij of touroperator zijn verstrekt in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma, echter wel onder deze verordening.

Wat zuigelingen betreft, heeft het Hof geoordeeld dat passagiers die vanwege hun jonge leeftijd gratis reizen, maar die geen toegewezen zitplaats en geen instapkaart hebben en wier naam niet voorkomt op de door hun ouders gemaakte boeking, niet binnen de werkingssfeer van Verordening (EG) nr. 261/2004 vallen ⁽³⁵⁾.

2.2.3. Vereiste voor passagiers om bij de incheckbalie aanwezig te zijn

Uit artikel 3, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 volgt dat passagiers enkel onder de verordening vallen wanneer zij: i) een bevestigde boeking hebben; en ii) zich tijdig bij de incheckbalie melden. Het tweede vereiste is niet van toepassing in het geval van een geannuleerde vlucht.

Deze twee voorwaarden zijn cumulatief: de aanwezigheid van de passagier bij de incheckbalie kan niet worden vermoed op grond van het feit dat hij een bevestigde boeking voor de betrokken vlucht heeft ⁽³⁶⁾. De nuttige werking van artikel 3, lid 2, vereist dat de passagiers zich tijdig op de luchthaven melden, meer bepaald bij een vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, om naar de geplande bestemming te worden vervoerd, ook al hebben zij zich reeds eerder online ingecheckt voor zij naar de luchthaven vertrokken ⁽³⁷⁾.

Wat betreft het bewijs dat passagiers zich daadwerkelijk bij de incheckbalie hebben gemeld, heeft het Hof bevestigd dat passagiers die over een bevestigde boeking voor een vlucht beschikken en deze vlucht hebben genomen, moeten worden geacht naar behoren te hebben voldaan aan de verplichting om zich vóór de vlucht bij de incheckbalie te melden, zonder dat zij daarvoor de instapkaart of een ander document hoeven te verstrekken waaruit blijkt dat zij, binnen de voorgeschreven termijnen, voor de vertraagde vlucht aanwezig waren bij de incheckbalie. Het is aan de luchtvaartmaatschappij om te bewijzen dat deze passagiers niet op deze vlucht werden vervoerd ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Zaak C-316/20, SATA International — Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, punt 19.

⁽³⁵⁾ Zaak C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, punt 31.

⁽³⁶⁾ Zaak C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punt 25.

⁽³⁷⁾ Zaak C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punt 21.

⁽³⁸⁾ Zaak C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punten 28, 29, 30 en 33.

Het Hof heeft bevestigd dat het vereiste om zich bij de incheckbalie te melden essentieel is in gevallen waarin passagiers compensatie willen vorderen voor langdurige vertragingen van vluchten bij aankomst⁽³⁹⁾. Dit is belangrijk om op te merken in gevallen waarin passagiers op voorhand op de hoogte zijn gebracht dat hun vlucht vertraagd zou zijn en besluiten om zich niet op de luchthaven te melden, hetzij omdat ze besloten hebben om niet meer te reizen of omdat ze zelf alternatief vervoer hebben geregeld.

2.2.4. Toepassing op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert

In artikel 3, lid 5, van Verordening (EG) nr. 261/2004 is bepaald dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert altijd verantwoordelijk is voor verplichtingen uit hoofde van deze verordening, en bijvoorbeeld niet een andere luchtvaartmaatschappij die het ticket heeft verkocht. Het begrip “luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert” wordt in overweging 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 omschreven als de luchtvaartmaatschappij “die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren, met eigen dan wel inclusief of zonder bemanning geleasede vliegtuigen, of in enige andere vorm”⁽⁴⁰⁾.

Het Hof heeft verduidelijkt dat in het geval van een “wet lease” — waarbij een luchtvaartmaatschappij (de verhuurder) een toestel inclusief bemanning ter beschikking stelt aan een andere luchtvaartmaatschappij (de huurder) — de verhuurder niet kan worden beschouwd als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert in de zin van Verordening (EG) nr. 261/2004. Dit komt omdat de huurder nog steeds de operationele verantwoordelijkheid voor de vlucht draagt, en niet de luchtvaartmaatschappij die haar toestel en bemanning heeft verhuurd⁽⁴¹⁾.

Wat de exploitatievergunning van een luchtvaartmaatschappij betreft, heeft het Hof verduidelijkt dat een maatschappij die een aanvraag heeft ingediend voor een exploitatievergunning die nog niet is toegekend op de datum waarop een voorgenomen vlucht was gepland, niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004 kan vallen. Passagiers hebben dus enkel recht op compensatie overeenkomstig artikel 5, lid 1, punt c), en artikel 7, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004, wanneer de luchtvaartmaatschappij over een *geldige* exploitatievergunning beschikt⁽⁴²⁾.

2.2.5. Gebeurtenissen waarop Verordening (EG) nr. 261/2004 van toepassing is

Verordening (EG) nr. 261/2004 beschermt passagiers tegen instapweigering, annulering, vertraging, of het plaatsen in een hogere of lagere klasse. Deze gebeurtenissen en de rechten die aan de passagiers worden toegekend wanneer deze gebeurtenissen zich voordoen, worden in de onderstaande hoofdstukken beschreven.

2.2.6. Niet-toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op multimodale reizen

Multimodale reizen met meer dan één vervoerswijze en met één vervoersovereenkomst vallen als zodanig niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004. Zie hoofdstuk 6 voor meer informatie hierover.

2.2.7. Toepassingsgebied van Verordening (EG) nr. 261/2004 in relatie tot Richtlijn (EU) 2015/2302 (richtlijn betreffende pakketreizen)

In artikel 3, lid 6, en overweging 16 van Verordening (EG) nr. 261/2004 is bepaald dat deze verordening ook van toepassing is op vluchten die deel uitmaken van een pakketreis, behalve in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan het annuleren van de vlucht (bijvoorbeeld in geval van annulering van een hotel). Er wordt ook verklaard dat de rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 niet van invloed zijn op de rechten van reizigers uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁴³⁾. In beginsel kunnen reizigers dus rechten doen gelden tegenover zowel de organisator van de pakketreis, uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004. In artikel 14, lid 5, van Richtlijn (EU) 2015/2302 is ook bepaald dat elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze richtlijn de rechten van reizigers uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 onverlet laat, met dien verstande dat de schadevergoeding uit hoofde van verordeningen betreffende passagiersrechten en die welke overeenkomstig de richtlijn betreffende pakketreizen zijn toegekend, met elkaar moeten worden verrekend om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.

⁽³⁹⁾ Zaak C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punt 34.

⁽⁴⁰⁾ Zie ook de definitie van “luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert” in artikel 2, punt b).

⁽⁴¹⁾ Zaak C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, punt 26.

⁽⁴²⁾ Zaak C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, punt 28.

⁽⁴³⁾ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). Overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn (EU) 2015/2302 moeten verwijzingen naar Richtlijn 90/314/EEG in de verordening worden gelezen als verwijzingen naar Richtlijn (EU) 2015/2302.

Noch Verordening (EG) nr. 261/2004, noch richtlijn (EU) 2015/2302 behandelt echter de vraag of de organisator van pakketreizen of de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert uiteindelijk de kosten moet dragen van de overlappende verplichtingen ⁽⁴⁴⁾. Het oplossen van deze kwestie zal dus afhangen van de contractuele bepalingen tussen de organisatoren en luchtvaartmaatschappijen en het toepasselijke nationale recht. Eventuele in dit verband getroffen regelingen (waaronder praktische regelingen om overcompensatie te voorkomen) mogen geen negatieve gevolgen hebben voor de mogelijkheden van de passagiers om hun claims te richten tot de organisator van de pakketreis of de luchtvaartmaatschappij en om de passende rechten te verkrijgen op grond van de rechten die niet voortvloeien uit Richtlijn (EU) 2015/2302.

In dit verband heeft het Hof geoordeeld dat overeenkomstig artikel 8, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 passagiers die op grond van de richtlijn betreffende pakketreizen het recht hebben om terugbetaling van hun vliegticket te eisen van hun reisorganisator, daardoor niet meer krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 terugbetaling van dit ticket kunnen vorderen van de luchtvaartmaatschappij, ook niet als de reisorganisator financieel niet in staat is om het ticket terug te betalen en geen enkele maatregel heeft getroffen om deze terugbetaling te waarborgen ⁽⁴⁵⁾. Met andere woorden, passagiers die op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302 het recht hebben om terugbetaling te vorderen van hun reisorganisator, kunnen geen terugbetaling vorderen van de luchtvaartmaatschappij op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004.

Een reiziger kan echter rechtstreeks compensatie vorderen van de luchtvaartmaatschappij voor vluchten die drie uur of meer vertraging hebben of geannuleerd zijn, zelfs als deze reiziger en de respectieve luchtvaartmaatschappij geen overeenkomst hebben gesloten en de vlucht deel uitmaakt van een pakket ⁽⁴⁶⁾.

3. GEBEURTENISSEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT RECHTEN UIT HOOFDE VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004

3.1. Instapweigering

3.1.1. Het begrip “instapweigering”

Het begrip “instapweigering” heeft niet alleen betrekking op gevallen van overboeking, maar ook op instapweigeringen om andere redenen, zoals operationele redenen ⁽⁴⁷⁾. Overeenkomstig artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004 heeft “instapweigering” geen betrekking op een situatie waarin er redelijke gronden zijn voor de weigering om passagiers op een vlucht te vervoeren, hoewel zij zich op tijd voor de vlucht hebben gemeld, zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beveiliging, of ontoereikende reisdocumenten.

Wanneer de oorspronkelijke vlucht van een passagier met een bevestigde boeking vertraging heeft en de passagier op een andere vlucht wordt gezet, is er geen sprake van instapweigering in de zin van artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004.

Indien de passagier wordt geweigerd op de terugvlucht omdat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de uitgaande vlucht heeft geannuleerd en de passagier op een andere vlucht heeft gezet, is er sprake van instapweigering die aanleiding geeft tot aanvullende compensatie van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

Het Hof heeft bevestigd dat het begrip “instapweigering” ook ziet op een geanticipeerde weigering van de toegang tot een vlucht, waarmee gevallen worden bedoeld waarin de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert passagiers van tevoren ervan in kennis stelt dat zij hen tegen hun wil de toegang zal weigeren tot een vlucht waarvoor zij een bevestigde boeking hadden ⁽⁴⁸⁾.

Het Hof heeft ook verduidelijkt dat in geval van geanticipeerde weigering van de toegang tot een vlucht de luchtvaartmaatschappij de passagiers compensatie verschuldigd is overeenkomstig artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004, zelfs wanneer de passagiers zich niet bij de incheckbalie hebben gemeld onder de voorwaarden van artikel 3, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 ⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ Wat de “rechtsmiddelen” betreft, zie artikel 13 van Verordening (EG) nr. 261/2004 en artikel 22 van Richtlijn (EU) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Zaak C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, punt 44.

⁽⁴⁶⁾ Zaak C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punt 38.

⁽⁴⁷⁾ Zaak C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punt 26.

⁽⁴⁸⁾ Zaak C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punt 28.

⁽⁴⁹⁾ Zaak C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punt 39.

Wanneer passagiers met een boeking die een heen- en een terugvlucht omvat, niet mogen instappen op de terugvlucht omdat zij de heenvlucht niet hebben genomen ("no-show"), kan dit worden beschouwd als een schending van de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. Dit geldt ook wanneer passagiers met een boeking die opeenvolgende vluchten omvat, niet mogen instappen op een vlucht omdat zij de vorige vlucht(en) niet hebben genomen. De algemene voorwaarden van luchtvaartmaatschappijen moeten voldoen aan de nationale wetgeving die de bepalingen van de EU-wetgeving inzake consumentenbescherming omzet, zoals die van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten⁽⁵⁰⁾. Het Hof heeft zich nog niet uitgesproken over de vraag of hier sprake is van instapweigering in de zin van artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004. Bovendien kan een dergelijke praktijk worden verboden door het nationale recht.

Als passagiers die met een huisdier reizen niet mogen instappen omdat zij niet beschikken over de relevante documenten voor het huisdier of omdat het vervoer van het dier niet voldoet aan de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, is er geen sprake van instapweigering.

Wanneer passagiers echter het instappen wordt geweigerd omdat het grondpersoneel een fout heeft gemaakt bij de controle van hun reisdocumenten (met inbegrip van visa), is er sprake van instapweigering in de zin van artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004.

In dit verband heeft het Hof geoordeeld dat Verordening (EG) nr. 261/2004 de betrokken luchtvaartmaatschappij niet de bevoegdheid verleent om eenzijdig en definitief te beslissen dat de instapweigering is gebaseerd op redelijke gronden, en bijgevolg de betrokken passagiers de bescherming te ontnemen die zij op grond van deze verordening worden geacht te genieten⁽⁵¹⁾.

De algemene vervoersvoorwaarden mogen geen clause bevatten waarin de luchtvaartmaatschappij afstand doet van haar verplichtingen krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 om de passagier te compenseren bij instapweigering wegens vermeende ontoereikende reisdocumenten, of deze beperkt⁽⁵²⁾.

De situatie is anders wanneer de luchtvaartmaatschappij en de bemanning overeenkomstig artikel 2, punt j), een passagier niet laten instappen om veiligheidsredenen die gebaseerd zijn op redelijke gronden. Luchtvaartmaatschappijen moeten optimaal gebruikmaken van de Timatic-gegevensbank van IATA en de overheidsinstanties (ambassades en ministeries van Buitenlandse Zaken) van de betrokken landen raadplegen om reisdocumenten en visumverplichtingen bij binnenkomst in het land van bestemming te controleren en de nodige gegevens bij te houden, teneinde te voorkomen dat passagiers ten onrechte niet mogen instappen. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat zij volledige en actuele informatie over reisdocumenten verstrekken aan IATA/Timatic, met name met betrekking tot visumplicht of vrijstelling daarvan.

Met betrekking tot reizen van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit wordt verwezen naar artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁵³⁾ en de bijbehorende interpretatieve richtsnoeren⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. Rechten in geval van instapweigering

Instapweigering tegen de wil van de passagier geeft: i) recht op "compensatie" zoals gedefinieerd in artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004; ii) de passagier het recht om te kiezen tussen terugbetaling, een andere vlucht of herboeking op een later tijdstip, zoals bepaald in artikel 8; en iii) recht op "verzorging" overeenkomstig artikel 9.

⁽⁵⁰⁾ PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29 (ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>); zie ook het arrest in zaak C-290/16, Air Berlin/VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, punten 46 tot en met 49.

⁽⁵¹⁾ Zaak C-584/18, Blue Air — Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punten 92 en 94.

⁽⁵²⁾ Zaak C-584/18, Blue Air — Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punt 103.

⁽⁵³⁾ Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Interpretatieve richtsnoeren voor de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (SWD(2012) 171 final van 11.6.2012) [bij te werken na de vaststelling van de herziene richtsnoeren].

3.2. Annulering

3.2.1. Definitie van annulering

In artikel 2, punt l), van Verordening (EG) nr. 261/2004 is “annulering” gedefinieerd als het niet uitvoeren van een geplande vlucht waarop ten minste één plaats was geboekt.

In beginsel is er sprake van annulering wanneer afstand wordt gedaan van de planning van de oorspronkelijke vlucht en de passagiers van deze vlucht zich voegen bij de passagiers van een vlucht die eveneens was gepland, maar geen verband houdt met de oorspronkelijke vlucht. In artikel 2, punt l), is niet bepaald dat de luchtvaartmaatschappij een uitdrukkelijke beslissing tot annulering moet nemen ⁽⁵⁵⁾.

Een vlucht die in overeenstemming met de planning werd uitgevoerd tussen de plaats van vertrek en de plaats van bestemming, maar waarbij er een ongeplande tussenlanding is gemaakt, kan niet als geannuleerd worden aangemerkt ⁽⁵⁶⁾.

Het Hof ⁽⁵⁷⁾ is evenwel van mening dat op basis van de melding van een “vertraging” of een “annulering” op het vertrekbord van de luchthaven of door het personeel van de luchtvaartmaatschappij niet in beginsel kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een vertraging of een annulering van een vlucht. Ook het feit dat de passagiers hun bagage terugnemen of nieuwe instapkaarten krijgen, is in beginsel evenmin bepalend om vast te stellen dat een vlucht is geannuleerd. Deze omstandigheden houden immers geen verband met de objectieve kenmerken van de vlucht als zodanig en kunnen voortvloeien uit verschillende factoren. Het Hof heeft er in het bijzonder op gewezen dat deze omstandigheden (d.w.z. de aankondiging van een vlucht als “vertraagd” of “geannuleerd”) “te wijten [kunnen] zijn aan een onjuiste kwalificatie of aan factoren die eigen zijn aan de betrokken luchthaven of zij kunnen noodzakelijkerwijs voortvloeien uit de wachttijd en de noodzaak voor de betrokken passagiers om in een hotel te overnachten”.

3.2.2. Wijziging van de vertrektijd

Onverminderd punt 3.3.1 en teneinde te voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen een vlucht blijvend als “vertraagd” afficheren in plaats van “geannuleerd”, werd het nuttig geacht de aandacht te vestigen op het onderscheid tussen “annulering” en “vertraging”. Een vlucht wordt meestal als geannuleerd beschouwd als het vluchtnummer verandert, maar in de praktijk is dit niet altijd een doorslaggevend criterium. Een vlucht kan immers zoveel vertraging oplopen dat hij een dag later dan gepland vertrekt en daarom een gewijzigd vluchtnummer krijgen (bv. XX 1234a in plaats van XX 1234) om een onderscheid te maken met de vlucht met hetzelfde nummer op die dag. In dat geval kan die vlucht nog steeds als een vertraagde vlucht worden beschouwd, en niet als een annulering. Dit moet per geval worden beoordeeld.

Een vlucht wordt bijvoorbeeld niet als “geannuleerd” beschouwd als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de vertrektijd van de vlucht met minder dan drie uur uitstelt, zonder de vlucht anderszins te wijzigen ⁽⁵⁸⁾.

Een vlucht moet echter als “geannuleerd” worden beschouwd als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de vertrektijd van de vlucht met meer dan één uur vervroegt ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Het geval van een vliegtuig dat terugkeert naar de plaats van vertrek

Het begrip “annulering”, zoals gedefinieerd in artikel 2, punt l), van Verordening (EG) nr. 261/2004, heeft ook betrekking op het geval van een vliegtuig dat is opgestegen maar daarna, om welke reden dan ook, moet terugkeren naar de luchthaven van vertrek, waar de passagiers worden overgeplaatst op andere vluchten. De omstandigheid dat het vliegtuig vertrokken is en vervolgens naar de luchthaven van vertrek is teruggekeerd zonder de in het traject vastgestelde bestemming te hebben bereikt, heeft tot gevolg dat de vlucht, zoals oorspronkelijk gepland, niet als uitgevoerd kan worden beschouwd ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Zaak C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punt 29.

⁽⁵⁶⁾ Zaak C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, punt 27.

⁽⁵⁷⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punten 37 en 38.

⁽⁵⁸⁾ Gevoegde zaken C-146/20, C-188/20, C-196/20 en C-270/20, Azurair e.a., ECLI:EU:C:2021:1038, punt 87.

⁽⁵⁹⁾ Zaak C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punt 35; Zaak C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, punt 23.

⁽⁶⁰⁾ Zaak C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punt 28.

3.2.4. *Omgeleide vlucht*

Als een vlucht wordt omgeleid naar een luchthaven die niet overeenstemt met de luchthaven die is aangegeven als eindbestemming op het oorspronkelijke reisplan, moet deze vlucht op dezelfde wijze worden behandeld als een annulering, tenzij de luchthaven van aankomst en de luchthaven van de oorspronkelijke eindbestemming dezelfde stad of regio bedienen; in dat geval kan de vlucht worden als vertraagd worden beschouwd ⁽⁶¹⁾. Als een omgeleide vlucht landt op een luchthaven die verschilt van de oorspronkelijk geplande luchthaven en die niet dezelfde stad of regio bedient, hebben passagiers dus recht op compensatie wegens annulering van de vlucht ⁽⁶²⁾.

3.2.5. *De bewijslast in geval van annulering*

Artikel 5, lid 4, van Verordening (EG) nr. 261/2004 legt de bewijslast met betrekking tot de vraag of en wanneer de reizigers individueel op de hoogte zijn gesteld van de annulering van hun vlucht, bij de luchtvaartmaatschappijen.

Zie met betrekking tot de verplichting om passagiers te informeren over een annulering ook punt 4.4.6.

3.2.6. *Rechten in geval van annulering*

Annulering van een vlucht geeft: i) recht op terugbetaling, een andere vlucht of een terugvlucht, zoals gedefinieerd in artikel 8 van Verordening (EG) nr. 261/2004; ii) recht op “verzorging” zoals gedefinieerd in artikel 9; en iii) recht op “compensatie” in de zin van artikel 7, in het kader van artikel 5, lid 1, punt c). Artikel 5, lid 1, punt c), is gebaseerd op het beginsel dat compensatie moet worden betaald wanneer de passagier niet voldoende van tevoren in kennis is gesteld van de annulering.

In artikel 5, lid 3, is echter bepaald dat geen compensatie hoeft te worden betaald als de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden ⁽⁶³⁾.

3.3. **Vertraging**

3.3.1. *Vertraging bij vertrek*

Volgens artikel 6, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004 hebben passagiers van een vlucht die vertraging oploopt bij vertrek recht op “verzorging” overeenkomstig artikel 9 en op terugbetaling of een retourvlucht overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt a). Artikel 6, lid 1, is gebaseerd op het beginsel dat de rechten afhankelijk zijn van de duur van de vertraging en de afstand van de vlucht. In dit verband moet worden opgemerkt dat het recht op een andere vlucht als bedoeld in artikel 8, lid 1, punt b), niet onder artikel 6, lid 1, valt, omdat ervan mag worden uitgegaan dat de luchtvaartmaatschappij in de eerste plaats probeert om de oorzaak van de vertraging aan te pakken en het ongemak voor de passagiers tot een minimum te beperken.

3.3.2. *“Langdurige vertraging” bij aankomst*

Het Hof heeft geoordeeld dat een vertraging bij aankomst van ten minste drie uur aanleiding geeft tot dezelfde rechten op compensatie als een annulering ⁽⁶⁴⁾ (voor nadere informatie zie punt 4.4.5 over compensatie).

3.3.3. *Het meten van de vertraging bij aankomst en het begrip “aankomsttijd”*

Het Hof heeft geconcludeerd dat het begrip “aankomsttijd”, dat is gebruikt tot bepaling van de omvang van de door de luchtreizigers geleden vertraging, overeenkomt met het tijdstip waarop ten minste één vliegtuigdeur opent met dien verstande dat de passagiers op dat tijdstip het toestel mogen verlaten ⁽⁶⁵⁾. De Commissie is van oordeel dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de aankomsttijd moet registreren op basis van, bijvoorbeeld, een ondertekende verklaring van de bemanning of de afhandelaar. De aankomsttijd moet op verzoek gratis worden meegedeeld aan de nationale handhavingsinstantie en de passagiers om aan te tonen dat Verordening (EG) nr. 261/2004 is nageleefd.

⁽⁶¹⁾ Zaak C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punt 44.

⁽⁶²⁾ Zaak C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, punt 27.

⁽⁶³⁾ Zie hoofdstuk 5 over buitengewone omstandigheden.

⁽⁶⁴⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 69. Zie ook gevoegde zaken C-581/10 en C-629/10, Nelson e.a., ECLI:EU:C:2012:657, punt 40, en zaak C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punt 19.

⁽⁶⁵⁾ Zaak C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punt 27.

De “geplande aankomsttijd” die wordt gebruikt als uitgangspunt voor het berekenen van een vertraging is het tijdstip dat is vastgelegd in het vluchtschema en dat is vermeld op de boeking (ticket of ander bewijs ⁽⁶⁶⁾) dat de betrokken passagier bij zich heeft ⁽⁶⁷⁾.

Om de duur te bepalen van de vertraging bij aankomst van een passagier van een omgeleide vlucht die niet is geland op de luchthaven waarvoor was geboekt maar op een andere luchthaven die dezelfde stad of regio bedient, moet worden uitgegaan van het tijdstip waarop de passagier na aanvullend vervoer de luchthaven waarvoor was geboekt daadwerkelijk heeft bereikt, of in voorkomend geval, een met de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert overeengekomen andere nabijgelegen bestemming ⁽⁶⁸⁾.

Indien een vlucht bij aankomst een vertraging had van drie uur of meer en indien deze vertraging gedeeltelijk te wijten was aan een gebeurtenis die kan worden aangemerkt als een buitengewone omstandigheid en gedeeltelijk aan een andere oorzaak, moet de vertraging die te wijten is aan de buitengewone omstandigheid worden afgetrokken van de totale vertraging van de betrokken vlucht, om zodoende te kunnen beoordelen of voor de vertraging bij aankomst van de vlucht compensatie moet worden betaald ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Plaatsing in een hogere of lagere klasse

3.4.1. Definitie van plaatsing in een hogere of lagere klasse

Plaatsing in een hogere of lagere klasse valt onder artikel 10, leden 1 en 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004.

Het bijbehorende passagiersrecht is gekoppeld aan een wijziging van de reis- of serviceklasse, d.w.z. economy, business en first class. Het is niet van toepassing op voordelen die worden aangeboden via een hoger tarief binnen dezelfde klasse (bijvoorbeeld met betrekking tot specifieke zitplaatsen of catering). De aankoop van een ticket tegen een ander tarief binnen dezelfde passagiersklasse wordt in het kader van dit artikel dus niet beschouwd als plaatsing in een hogere of lagere klasse. Passagiers die niet de passagiersbehandeling krijgen die bij hun boeking hoort (bijvoorbeeld wat betreft zitplaatsen of catering), maar toch in dezelfde klasse reizen, worden niet in een lagere klasse geplaatst. Zij kunnen echter wel in aanmerking komen voor een terugbetaling van het bedrag dat is betaald voor een dienst die ze niet hebben ontvangen, volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij en/of de nationale wetgeving.

De definitie van plaatsing in een lagere (of hogere) klasse is van toepassing op de vervoersklasse waarvoor het ticket is gekocht, en niet op andere voordelen die worden aangeboden in het kader van een “frequent flyer”-programma of een ander commercieel programma van een luchtvaartmaatschappij of touroperator.

3.4.2. Rechten in verband met plaatsing in een hogere of lagere klasse

In het geval van plaatsing in een hogere klasse mag een luchtvaartmaatschappij geen bijbetaling vragen. In het geval van plaatsing in een lagere klasse wordt in artikel 10, lid 2, punten a), b) en c), van Verordening (EG) nr. 261/2004 voorgeschreven dat compensatie moet worden verleend in de vorm van terugbetaling van een percentage van de ticketprijs.

De prijs die in aanmerking moet worden genomen om de aan de betrokken passagiers verschuldigde terugbetaling vast te stellen, is de prijs van de vlucht waarop zij in een lagere klasse zijn geplaatst, tenzij een dergelijke prijs niet is vermeld op het ticket dat de passagier recht geeft op vervoer op deze vlucht. In dit geval moet worden uitgegaan van het gedeelte van de ticketprijs dat overeenkomt met het quotiënt van de afstand van deze vlucht gedeeld door de totale afstand van het vervoer waarop de passagier recht heeft. Deze prijs is exclusief de belastingen en heffingen die op het ticket staan vermeld, mits de opeisbaarheid en het bedrag ervan niet afhankelijk zijn van de klasse waarvoor het ticket is gekocht ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Gevoegde zaken C-146/20, C-188/20, C-196/20 en C-270/20, Azurair e.a., ECLI:EU:C:2021:1038, punt 68.

⁽⁶⁷⁾ Zaak C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, punt 25.

⁽⁶⁸⁾ Zaak C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punt 49.

⁽⁶⁹⁾ Zaak C-315/15, Pešková en Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punt 54.

⁽⁷⁰⁾ Zaak C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, punten 32 en 43.

4. PASSAGIERSRECHTEN

4.1. Recht op informatie

4.1.1. Algemeen recht op informatie

In artikel 14, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004 wordt de tekst gespecificeerd van een bericht dat goed leesbaar moet zijn en duidelijk zichtbaar voor de passagiers bij het inchecken moet worden uitgehangen. Deze mededeling moet op papier of in elektronische vorm worden uitgehangen in zoveel mogelijk relevante talen. Dit bericht moet niet alleen worden uitgehangen bij de incheckbalie op de luchthaven, maar ook op kiosken in de luchthaven, online en idealiter ook bij de boarding gate.

Wanneer een luchtvaartmaatschappij onjuiste, misleidende of onvolledige informatie verstrekt aan passagiers over hun rechten, hetzij individueel, hetzij in algemene zin via advertenties in de media of publicaties op haar website, moet dit worden beschouwd als een schending van artikel 15, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004, te lezen in samenhang met overweging 20, en kan dit eveneens als een oneerlijke en misleidende handelspraktijk van een onderneming jegens consumenten worden beschouwd op grond van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁷¹⁾.

In geval van vertraging, instapweigering of annulering is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert verplicht de luchtreizigers te informeren over de exacte naam en het exacte adres van het bedrijf waarbij deze passagiers compensatie kunnen vorderen en over de stukken die zij in voorkomend geval bij hun compensatieverzoek moeten voegen. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is echter niet verplicht om de luchtreizigers in kennis te stellen van het exacte compensatiebedrag dat zij eventueel kunnen verkrijgen ⁽⁷²⁾.

4.1.2. Informatie die moet worden verstrekt in geval van vertraging, instapweigering of annulering

In artikel 14, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 is bepaald dat, wanneer een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht, zij iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling moet verstrekken waarin de regels voor compensatie en bijstand zijn uitgelegd. In dit artikel is verder bepaald dat de luchtvaartmaatschappij ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een soortgelijke mededeling moet verstrekken. De verplichting om de getroffen passagiers een gedetailleerde schriftelijke uitleg van hun rechten te verstrekken, is dus uitdrukkelijk van toepassing op gevallen van instapweigering, annulering en vertraging. Aangezien een vertraging zich niet alleen bij vertrek kan voordoen, maar ook op de eindbestemming, moet de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagiers die minstens drie uur vertraging hebben op hun eindbestemming op passende wijze informatie verstrekken over hun rechten. Alleen op die manier kunnen alle passagiers op passende wijze worden geïnformeerd overeenkomstig de uitdrukkelijke eisen van artikel 14, lid 2 ⁽⁷³⁾. Die aanpak is volledig in overeenstemming met de uitspraak van het Hof in de zaak *Sturgeon* ⁽⁷⁴⁾, waarin bepaald is dat passagiers die te kampen hebben met een vertraging van ten minste drie uur, op dezelfde wijze moeten worden behandeld als een passagier wiens vlucht is geannuleerd, voor wat de toepassing van het recht op compensatie krachtens artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 betreft.

De verplichting om informatie te verstrekken overeenkomstig artikel 14, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 heeft geen invloed op de in andere bepalingen van het EU-recht vastgestelde informatieverplichtingen en met name op artikel 8, lid 2, van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁷⁵⁾ en artikel 7, lid 4, van Richtlijn 2005/29/EG. Het weglaten van essentiële informatie en het verstrekken van misleidende informatie over de rechten van passagiers kunnen eveneens als een oneerlijke praktijk van een onderneming jegens consumenten worden beschouwd op grond van Richtlijn 2005/29/EG.

⁽⁷¹⁾ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (richtlijn oneerlijke handelspraktijken) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁷²⁾ Gevoegde zaken C-146/20, C-188/20, C-196/20 en C-270/20, *Azurair e.a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punt 108.

⁽⁷³⁾ In de informatie aan passagiers met betrekking tot de lijst van nationale handhavingsinstanties in de EU, mag worden verwezen naar de website van de Commissie, die alle contactgegevens van de nationale handhavingsinstanties bevat.

⁽⁷⁴⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punt 69.

⁽⁷⁵⁾ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2. Recht op terugbetaling, een andere vlucht of herboeking bij instapweigering of annulering

Artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004 verplicht de luchtvaartmaatschappijen om passagiers een drievoudige keuze aan te bieden tussen:

- terugbetaling van de ticketprijs ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ en in het geval van aansluitingen, een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek bij de eerste gelegenheid;
- een andere vlucht naar de eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of
- een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden op een later tijdstip naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is.

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de keuze moet bieden tussen terugbetaling en een andere vlucht, moet de luchtvaartmaatschappij de betrokken passagiers volledig informeren over alle mogelijkheden met betrekking tot terugbetaling en een andere vlucht. Wanneer de passagiers wordt meegedeeld dat de vlucht is geannuleerd, moeten zij overeenkomstig artikel 5, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 informatie over een andere vlucht ontvangen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. De betrokken passagiers zijn niet verplicht om zelf actief mee te zoeken naar de relevante informatie ⁽⁷⁸⁾.

Als algemeen beginsel geldt dat, wanneer de passagier de toegang tot de vlucht wordt geweigerd of in kennis wordt gesteld van de annulering van de vlucht en correcte informatie krijgt over de beschikbare opties, de op grond van artikel 8, lid 1, aangeboden keuze slechts één keer moet worden gemaakt. Zodra de passagier één van de drie opties van artikel 8, lid 1, punten a), b) of c), heeft gekozen, is de luchtvaartmaatschappij in dergelijke gevallen niet meer gehouden aan de verplichtingen van de twee andere opties. Zij kan wel nog steeds gehouden zijn aan de verplichting tot compensatie, overeenkomstig artikel 5, lid 1, punt c), gelezen in samenhang met artikel 7.

De luchtvaartmaatschappij moet tegelijk de keuze tussen terugbetaling en een andere vlucht naar hun bestemming aanbieden. In het geval van aansluitende vluchten moet de luchtvaartmaatschappij tegelijk de keuze aanbieden tussen enerzijds terugbetaling en een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek en anderzijds een andere vlucht. De luchtvaartmaatschappij moet de kosten dragen voor de andere vlucht naar de bestemming of de terugvlucht. Indien de luchtvaartmaatschappij niet voldoet aan haar verplichting om bij de eerste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden een andere vlucht of een terugvlucht aan te bieden, moet zij de door de passagier gemaakte kosten voor een alternatieve vlucht naar de eindbestemming van de passagier of een terugvlucht terugbetalen. Het is aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om te bewijzen dat het alternatieve reisplan bij de eerste gelegenheid is uitgevoerd ⁽⁷⁹⁾. Hetzelfde geldt voor de terugvlucht naar het eerste vertrekpunt. Wanneer de luchtvaartmaatschappij de keuze tussen terugbetaling en een andere vlucht en, in het geval van aansluitende vluchten, enerzijds terugbetaling en een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek en anderzijds een andere vlucht naar de bestemming, niet aanbiedt, maar eenzijdig beslist de passagier terug te betalen, heeft deze laatste recht op een verdere terugbetaling van het prijsverschil met het nieuwe ticket onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden.

Als de boeking is gemaakt via een derde partij, zoals een boekingsplatform, dient de luchtvaartmaatschappij in geval van annulering van een vlucht de betrokken passagiers bijstand te bieden die daarin bestaat dat hun onder meer de terugbetaling van hun ticket tegen de prijs waarvoor het gekocht was, wordt aangeboden, en, in voorkomend geval, een retourvlucht naar hun eerste vertrekpunt ⁽⁸⁰⁾.

Indien een luchtvaartmaatschappij echter kan aantonen dat zij contact heeft opgenomen met de passagiers die ermee hebben ingestemd om hun contactgegevens achter te laten en heeft voorgesteld de uit hoofde van artikel 8 vereiste bijstand te verlenen, maar dat deze passagiers niettemin zelf voor bijstand of een andere vlucht naar hun bestemming hebben gezorgd, mag de luchtvaartmaatschappij daaruit concluderen dat zij niet verantwoordelijk is voor extra kosten die de passagiers hebben gemaakt en mag zij beslissen deze niet terug te betalen.

⁽⁷⁶⁾ De ticketprijs wordt terugbetaald voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft. Als de passagier ervoor kiest terug te keren naar zijn luchthaven van vertrek, hebben het gedeelte of de gedeelten van de reis die zijn afgelegd in principe geen zin meer in het licht van het oorspronkelijke reisplan.

⁽⁷⁷⁾ De ticketprijs die in aanmerking moet worden genomen bij de vaststelling van het bedrag dat de luchtvaartmaatschappij in geval van annulering van een vlucht aan een passagier dient terug te betalen, omvat het verschil tussen het door de passagier betaalde bedrag en het door de luchtvaartmaatschappij ontvangen bedrag, welk verschil overeenkomt met de provisie ontvangen door een persoon die als tussenpersoon tussen hen is opgetreden, tenzij deze provisie is vastgesteld buiten medeweten van de luchtvaartmaatschappij (zaak C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punt 20).

⁽⁷⁸⁾ Zaak C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punt 56.

⁽⁷⁹⁾ Zaak C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punt 62.

⁽⁸⁰⁾ Zaak C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punt 12.

Wat de vorm van de terugbetaling betreft, geeft de structuur van artikel 7, lid 3, aan dat de terugbetaling van het ticket in de eerste plaats gebeurt in de vorm van geld. Terugbetaling in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten wordt daarentegen voorgesteld als een subsidiaire wijze van terugbetaling, aangezien hiervoor de aanvullende voorwaarde van de "schriftelijke toestemming van de passagier" geldt ⁽⁸¹⁾.

In dit verband heeft het Hof verduidelijkt dat het begrip "toestemming", volgens zijn gebruikelijke betekenis, als een vrije en geïnformeerde instemming moet worden opgevat. De context van artikel 7, lid 3, vereist dus dat de passagier op vrijwillige en geïnformeerde wijze instemt met de terugbetaling van zijn ticket in de vorm van een reisbon ⁽⁸²⁾.

Wat de term "schriftelijke toestemming" betreft, heeft het Hof ook verduidelijkt dat er niet noodzakelijk een handgeschreven of digitale handtekening van de passagier hoeft te zijn indien de betrokken passagiers duidelijke en volledige informatie hebben ontvangen op grond waarvan zij een juiste en weloverwogen keuze hebben kunnen maken en vrijwillig en met kennis van zaken hebben kunnen instemmen met de terugbetaling van hun ticket in de vorm van een reisbon in plaats van in de vorm van geld. Als aan deze voorwaarden is voldaan, kan de "schriftelijke toestemming" worden geacht te zijn gegeven als de passagier op de website van de luchtvaartmaatschappij het relevante deel van een onlineformulier heeft ingevuld ⁽⁸³⁾.

Wanneer aan passagiers de keuze wordt aangeboden tussen voortzetting van de reis of een andere vlucht naar hun bestemming, moet dit "onder vergelijkbare vervoersomstandigheden" gebeuren. Of de vervoersomstandigheden al dan niet vergelijkbaar zijn, wordt bepaald door diverse factoren en moet geval per geval worden beoordeeld. Afhankelijk van de omstandigheden verdienen de volgende goede praktijken aanbeveling:

- a) indien mogelijk mogen de passagiers niet in een lagere vervoersklasse worden geplaatst dan die waarvoor zij een boeking hadden (in het geval van plaatsing in een lagere klasse is de in artikel 10 bedoelde compensatie van toepassing);
- b) een andere route naar de bestemming moet worden aangeboden zonder extra kosten voor de passagier, zelfs wanneer de passagiers op een vlucht met een andere luchtvaartmaatschappij worden gezet of verder reizen met een andere vervoerswijze, in een hogere klasse of tegen een tarief dat hoger is dan hetgeen voor de oorspronkelijke dienst is betaald;
- c) er moeten redelijke inspanningen worden geleverd om extra overstappen te vermijden;
- d) wanneer gebruik wordt gemaakt van een andere luchtvaartmaatschappij of een alternatieve vervoerswijze voor het gedeelte van de reis dat niet volgens plan verloopt, moet de totale reistijd zo weinig mogelijk afwijken van de geplande reistijd van de oorspronkelijke reis in dezelfde of een hogere vervoersklasse, indien nodig;
- e) indien meerdere vluchten met vergelijkbare dienstregeling beschikbaar zijn, moeten passagiers die recht hebben op een andere vlucht naar hun bestemming het voorstel van de luchtvaartmaatschappij daartoe aanvaarden, ook wanneer het een andere vlucht betreft via een luchtvaartmaatschappij die samenwerkt met de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert; en
- f) indien voor de oorspronkelijke reis bijstand voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit was geboekt, moet die bijstand ook op de alternatieve route beschikbaar zijn.

Om te worden vrijgesteld van haar verplichting tot compensatie als bedoeld in artikel 7, moet de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert alle haar ter beschikking staande middelen aanwenden om ervoor te zorgen dat er bij de eerste gelegenheid en onder bevredigende voorwaarden een redelijk alternatief vervoer beschikbaar is. Dat kan onder meer betekenen dat zij moet zoeken naar andere rechtstreekse of indirecte vluchten die eventueel worden uitgevoerd door andere luchtvaartmaatschappijen die al dan niet tot dezelfde luchtvaartalliantie behoren en die minder laat aankomen dan de volgende vlucht van de betrokken luchtvaartmaatschappij ⁽⁸⁴⁾. Een luchtvaartmaatschappij kan alleen worden geacht alle haar ter beschikking staande middelen te hebben aangewend wanneer zij de betrokken passagier met een andere, namelijk de volgende door haar uitgevoerde vlucht ter bestemming brengt, indien er geen enkele stoel beschikbaar is op een andere rechtstreekse of indirecte vlucht waarmee de betrokken passagiers hun eindbestemming minder laat kunnen bereiken dan de volgende vlucht van de betrokken luchtvaartmaatschappij, of indien het organiseren van dergelijk alternatief vervoer voor deze luchtvaartmaatschappij een onaanvaardbaar offer vormt, gelet op de mogelijkheden van haar onderneming op het relevante tijdstip ⁽⁸⁵⁾.

Als een overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt b) of c), aanvaarde andere vlucht ook wordt geannuleerd of bij aankomst een vertraging van ten minste drie uur heeft, ontstaat een nieuw recht op compensatie overeenkomstig artikel 7 ⁽⁸⁶⁾. De Commissie beveelt aan de alternatieven duidelijk uit te leggen aan passagiers wanneer bijstand moet worden verleend.

⁽⁸¹⁾ Zaak C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punt 20.

⁽⁸²⁾ Zaak C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punt 22.

⁽⁸³⁾ Zaak C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punten 29, 34 en 37.

⁽⁸⁴⁾ Zaak C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punt 59.

⁽⁸⁵⁾ Zaak C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punt 61.

⁽⁸⁶⁾ Zaak C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punten 31 en 33.

Als een passagier afzonderlijk een heenvlucht en een terugvlucht heeft geboekt bij verschillende luchtvaartmaatschappijen en de heenvlucht wordt geannuleerd, is alleen voor deze vlucht terugbetaling verschuldigd. In het geval van vluchten die deel uitmaken van eenzelfde vervoerscontract maar door verschillende luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd, hebben passagiers niet alleen recht op compensatie van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, maar moeten zij ook de keuze krijgen tussen twee opties in geval van annulering van de heenvlucht:

- a) terugbetaling van het volledige ticket (d.w.z. beide vluchten); of
- b) een andere vlucht naar hun bestemming voor de heenvlucht.

Ten slotte heeft het Hof in de zeer specifieke context van de repatriëring van gestrande passagiers tijdens de uitbraak van de COVID-19-pandemie geoordeeld dat een repatriërvlucht die door een lidstaat in het kader van consulaire bijstand wordt georganiseerd nadat een vlucht is geannuleerd, niet is aan te merken als een — door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht zou uitvoeren aan de passagier van wie de vlucht is geannuleerd aan te bieden — alternatief reisplan onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming in de zin van artikel 8, lid 1, punt b), van Verordening (EG) nr. 261/2004. Een passagier die een verplichte bijdrage in de door de betrokken lidstaat gemaakte onkosten moet betalen, heeft dus op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 geen recht op terugbetaling van deze bijdrage op kosten van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ⁽⁸⁷⁾.

Om van de betrokken luchtvaartmaatschappij een compensatie te verkrijgen, kan deze passagier zich voor de nationale rechter echter wel beroepen op de omstandigheid dat de luchtvaartmaatschappij haar verplichting om het ticket volledig terug te betalen tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt of voor die welke in het licht van het oorspronkelijke reisplan zinloos zijn geworden, alsook haar verplichting om overeenkomstig artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004 bijstand te bieden — waaronder ook haar plicht om informatie te verstrekken valt — niet is nagekomen. Die compensatie moet evenwel worden beperkt tot hetgeen, gelet op de specifieke omstandigheden van elk geval, noodzakelijk, passend en redelijk is om het verzuim van die luchtvaartmaatschappij goed te maken ⁽⁸⁸⁾.

4.3. **Recht op verzorging in geval van instapweigering, annulering of vertraging bij vertrek**

4.3.1. *Het begrip “recht op verzorging”*

Wanneer passagiers na een geval van instapweigering, annulering of vertraging bij vertrek met de luchtvaartmaatschappij overeenkomen dat zij kiezen voor een andere vlucht naar hun bestemming op een latere datum naar eigen keuze (artikel 8, lid 1, punt c)), eindigt het recht op verzorging. Het recht op verzorging bestaat maar zolang passagiers moeten wachten op een andere vlucht, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden, naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid (artikel 8, lid 1, punt b)) of een terugvlucht (artikel 8, lid 1, punt a), tweede streepje).

4.3.2. *Aanbieden van maaltijden, verfrissingen en accommodatie*

Het is de bedoeling van Verordening (EG) nr. 261/2004 ervoor te zorgen dat de behoeften van passagiers die wachten op hun terugvlucht of een andere vlucht naar hun bestemming op passende wijze worden ingevuld. De omvang van passende verzorging moet per geval worden beoordeeld, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeften van de passagiers in de gegeven omstandigheden en het evenredigheidsbeginsel (d.w.z. in verhouding tot de wachttijd). De prijs van het ticket of de tijdelijke aard van het ongemak mogen geen afbreuk doen aan het recht op verzorging.

Wat artikel 9, lid 1, punt a), (maaltijden en verfrissingen) betreft, is de Commissie van mening dat de uitdrukking “in redelijke verhouding tot de wachttijd” betekent dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert passagiers passende verzorging verstrekt in verhouding tot de verwachte duur van de vertraging en het tijdstip van de dag (of nacht) waarop de vertraging zich voordoet, in het geval van aansluitende vluchten ook op de luchthaven waar wordt overgestapt, teneinde — met inachtneming van het evenredigheidsbeginsel — het door de passagiers geleden ongemak zoveel mogelijk te beperken. Er moet bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van mensen met een handicap of beperkte mobiliteit en aan niet-begeleide kinderen.

⁽⁸⁷⁾ Zaak C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punt 33.

⁽⁸⁸⁾ Zaak C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punt 50.

Bovendien moet de verzorging kosteloos en op een duidelijke en toegankelijke manier aan de passagiers worden aangeboden, waar mogelijk onder meer via elektronische communicatiemiddelen. Dit betekent dat van passagiers niet mag worden verlangd dat zij zelf een oplossing zoeken, bv. zelf accommodatie of eten zoeken en betalen. In plaats daarvan zijn de luchtvaartmaatschappijen die de vlucht uitvoeren verplicht actief verzorging aan te bieden. Zij moeten er tevens voor zorgen dat de beschikbare accommodatie toegankelijk is voor personen met een handicap en hun geleidehonden.

Indien geen verzorging is aangeboden, hoewel dit wel had moeten gebeuren, kunnen passagiers die moesten betalen voor maaltijden, verfrissingen, hotelaccommodatie en vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie en/of telecommunicatiediensten, terugbetaling van deze kosten krijgen van de luchtvaartmaatschappij, voor zover deze kosten noodzakelijk, redelijk en passend waren ⁽⁸⁹⁾.

Indien een passagier een redelijk aanbod voor verzorging van een luchtvaartmaatschappij, zoals vereist bij artikel 9, weigert en zelf regelingen treft, is de luchtvaartmaatschappij niet verplicht de door de passagier gemaakte kosten terug te betalen, tenzij anders bepaald in het nationale recht of op voorhand anders overeengekomen met de luchtvaartmaatschappij. Om de gelijke behandeling van alle passagiers te garanderen, kan een dergelijke terugbetaling nooit hoger zijn dan de waarde van het bovengenoemde "redelijke aanbod" van de luchtvaartmaatschappij. De passagiers moeten ook alle betaalbewijzen van de gemaakte kosten bewaren.

Wat er ook van zij, passagiers die van mening zijn dat zij recht hebben op terugbetaling van meer kosten of op compensatie voor schade ten gevolge van een vertraging, met inbegrip van kosten, hebben het recht hun vorderingen te baseren op de bepalingen van het Verdrag van Montreal en op artikel 3 van Verordening (EG) nr. 2027/97, en kunnen de luchtvaartmaatschappij voor een nationale rechtbank dagen of zich wenden tot de bevoegde nationale handhavingsinstantie. In sommige lidstaten kunnen passagiers zich wenden tot instanties voor alternatieve beslechting van consumentengeschillen (zie punt 7.3).

Met betrekking tot de verplichting om gratis hotelaccommodatie aan te bieden, heeft het Hof verduidelijkt dat de formulering "krijgen de passagiers gratis [...] hotelaccommodatie" de wil van de Uniewetgever vertaalt om te voorkomen dat de betrokken passagiers zelf de last van de zoektocht naar een hotelkamer en de kosten daarvan moeten dragen, daar de luchtvaartmaatschappij moet instaan voor de verzorging van deze passagiers en daartoe de nodige voorzieningen moet treffen. Uit de bewoordingen van deze bepaling blijkt daarentegen niet uitdrukkelijk dat de Uniewetgever de luchtvaartmaatschappijen naast de verzorging van de passagiers ook de verplichting heeft willen opleggen om in te staan voor de omstandigheden van het verblijf als zodanig ⁽⁹⁰⁾, bijvoorbeeld door een specifieke kamer te boeken op naam van de passagier.

In dezelfde zin heeft het Hof geoordeeld dat in het geval van een incident in het hotel, de luchtvaartmaatschappij niet op basis van Verordening (EG) nr. 261/2004 alleen kan worden verplicht om een passagier te compenseren voor schade die is veroorzaakt door een fout van het personeel van het hotel waar de accommodatie wordt verstrekt ⁽⁹¹⁾.

Er zij aan herinnerd dat, volgens overweging 18 van Verordening (EG) nr. 261/2004, verzorging kan worden beperkt of geweigerd als het aanbieden ervan extra vertraging veroorzaakt voor passagiers die op een alternatieve of vertraagde vlucht wachten. Wanneer een laatavondvlucht vertraging oploopt, maar waarschijnlijk kan vertrekken binnen een paar uur en wanneer het vervoer van passagiers naar hotels en het terugbrengen naar de luchthaven midden in de nacht tot een veel langere vertraging zou kunnen leiden, mag de luchtvaartmaatschappij weigeren om hotelaccommodatie en het bijbehorende vervoer aan te bieden. Wanneer de luchtvaartmaatschappij op het punt staat waardebonnen voor eten en drank uit te delen en dan te horen krijgt dat de vlucht klaar is voor instappen, mag zij eveneens weigeren verzorging aan te bieden. Afgezien van deze gevallen is de Commissie van mening dat deze beperking slechts in zeer uitzonderlijke gevallen mag worden toegepast, omdat alles in het werk moet worden gesteld om het ongemak voor de passagiers te beperken.

Het recht op verzorging uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 heeft geen invloed op de verplichtingen van de organisatoren van pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 66.

⁽⁹⁰⁾ Zaak C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punt 24.

⁽⁹¹⁾ Zaak C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punt 40.

4.3.3. *Verzorging in buitengewone omstandigheden of bij buitengewone gebeurtenissen*

Volgens Verordening (EG) nr. 261/2004 moet de luchtvaartmaatschappij de verplichting tot het aanbieden van verzorging naleven, zelfs wanneer een vlucht wordt geannuleerd als gevolg van buitengewone omstandigheden, d.w.z. omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden. Verordening (EG) nr. 261/2004 bevat geen enkele aanwijzing waaruit mag worden afgeleid dat er boven op de in artikel 5, lid 3, vermelde “buitengewone omstandigheden” een onderscheiden categorie van “bijzonder buitengewone” gebeurtenissen wordt erkend die voor de luchtvaartmaatschappij een volledige vrijstelling zou meebrengen van al haar verplichtingen, daaronder begrepen de verplichtingen op basis van artikel 9 van genoemde verordening, zelfs wanneer er zich buitengewone omstandigheden voordoen die lang aanhouden, vooral omdat passagiers in dergelijke omstandigheden bijzonder kwetsbaar zijn ⁽⁹²⁾.

Het is de bedoeling van Verordening (EG) nr. 261/2004 dat in buitengewone omstandigheden passende verzorging wordt verstrekt, met name aan passagiers die wachten op een andere vlucht overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt b). Er mogen echter geen straffen worden opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen als zij kunnen aantonen dat zij hun uiterste best hebben gedaan om de verplichtingen uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 na te komen, waarbij rekening wordt gehouden met de bijzondere omstandigheden ten gevolge van de gebeurtenissen en met het evenredigheidsbeginsel.

4.4. **Recht op compensatie in geval van instapweigering, annulering, vertraging bij aankomst en een andere vlucht naar de bestemming, en terugbetaling voor plaatsing in een lagere klasse**

A. **Algemeen**

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is verplicht de passagiers de precieze naam en het precieze adres mee te delen van de luchtvaartmaatschappij waarbij zij een schadeclaim kunnen indienen en, in voorkomend geval, aan te geven welke documenten bij hun schadeclaim moeten worden gevoegd. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is echter niet verplicht de passagiers in kennis te stellen van het exacte bedrag van de compensatie dat zij eventueel kunnen krijgen ⁽⁹³⁾.

In geval van instapweigering tegen de wil van de passagier bepaalt artikel 4, lid 3, uitdrukkelijk dat de passagier “onmiddellijk” moet worden gecompenseerd. Dit zou betekenen dat indien de compensatie niet ter plaatse wordt betaald, ten minste een betalingstoezegging moet worden gedaan voordat de passagier de luchthaven verlaat.

Passagiers wier vlucht is geannuleerd of langdurige vertraging heeft opgelopen, kunnen betaling van het bedrag van de compensatie eisen in de nationale valuta van hun woonplaats. Dit verzet zich tegen een nationale regeling of rechtspraak volgens welke een vordering in die zin wordt afgewezen enkel en alleen omdat de vordering in de nationale valuta van de woonplaats van de passagier was gesteld ⁽⁹⁴⁾.

B. **Compensatie bij instapweigering**

4.4.1. *Compensatie, instapweigering en buitengewone omstandigheden*

Artikel 2, punt j), en artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 moeten zodanig worden geïnterpreteerd dat in geval van instapweigering altijd een compensatie verschuldigd is en dat luchtvaartmaatschappijen op geen enkele manier een geval van instapweigering kunnen rechtvaardigen en worden vrijgesteld van de betaling van compensatie aan passagiers door zich te beroepen op buitengewone omstandigheden ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. *Compensatie, instapweigering en aansluitende vluchten*

Passagiers van aansluitende vluchten moeten compensatie krijgen wanneer een luchtvaartmaatschappij, indien zij reizen onder één enkele vervoersovereenkomst die bestaat uit verschillende boekingen voor rechtstreeks aansluitende vluchten waarvoor gelijktijdig is ingecheckt, hen niet aan boord van een vlucht laat gaan omdat de eerste vlucht van hun boeking een aan deze luchtvaartmaatschappij te wijten vertraging heeft opgelopen en deze verkeerdelijk heeft verwacht dat deze passagiers niet op tijd zouden aankomen voor de tweede vlucht ⁽⁹⁶⁾. Wanneer passagiers daarentegen twee afzonderlijke tickets voor de twee opeenvolgende vluchten hebben en wegens vertraging van de eerste vlucht niet tijdig kunnen inchecken voor de volgende vlucht, zijn de luchtvaartmaatschappijen niet verplicht compensatie te betalen. Als de vertraging van de eerste vlucht echter meer dan drie uur bedraagt, kan de passagier recht hebben op compensatie van de luchtvaartmaatschappij die deze vlucht uitvoert.

⁽⁹²⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 30.

⁽⁹³⁾ Gevoegde zaken C-146/20, C-188/20, C-196/20 en C-270/20, Azurair e.a., ECLI:EU:C:2021:1038, punt 108.

⁽⁹⁴⁾ Zaak C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, punt 34.

⁽⁹⁵⁾ Zaak C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punt 40.

⁽⁹⁶⁾ Zaak C-321/11, Rodríguez Cachafeiro en Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punt 36.

4.4.3. *Compensatiebedrag*

De compensatie wordt berekend overeenkomstig artikel 7, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004. Zij kan met 50 % worden verlaagd indien de voorwaarden van artikel 7, lid 2, zijn vervuld.

C. ***Compensatie bij annulering***

4.4.4. *Algemeen*

Compensatie is verschuldigd bij annulering:

- indien de passagiers niet voldoende van tevoren worden geïnformeerd, d.w.z. ten minste twee weken voor het geplande vertrek; en
- indien zij niet binnen de in artikel 5, lid 1, punt c), van Verordening (EG) nr. 261/2004 vastgestelde termijnen een andere vlucht naar hun bestemming krijgen aangeboden (zie afdeling E);
- tenzij de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden, overeenkomstig artikel 5, lid 3 (zie hoofdstuk 5 over buitengewone omstandigheden).

Het is belangrijk op te merken dat deze compensatie moet worden onderscheiden van de compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst.

4.4.5. *Compensatiebedrag*

De compensatie wordt berekend overeenkomstig artikel 7, lid 1, van Verordening (EG) nr. 261/2004. Zij kan met 50 % worden verlaagd indien de voorwaarden van artikel 7, lid 2, zijn vervuld, d.w.z. als passagiers na annulering van hun oorspronkelijke vlucht een andere vlucht naar hun bestemming krijgen aangeboden en daar aankomen met een vertraging van ten hoogste twee, drie of vier uur, afhankelijk van de afstand.

4.4.6. *Verplichting om passagiers te informeren*

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is nog steeds verplicht de compensatie betalen in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd omdat de tussenpersoon (bv. reisagent, onlinereisbureau) via wie de vervoersovereenkomst met de passagier is aangegaan, deze informatie niet tijdig van de luchtvaartmaatschappij aan de passagier heeft doorgegeven en de passagier de tussenpersoon niet uitdrukkelijk toestemming heeft verleend om de door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert verzonden informatie te ontvangen ⁽⁹⁷⁾.

Evenzo is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht de in artikel 5, lid 1, punt c), en artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 bedoelde compensatie betalen in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, wanneer die luchtvaartmaatschappij de informatie tijdig heeft gezonden naar het enige haar bij de boeking meegedeelde e-mailadres, zonder evenwel te weten dat via dit e-mailadres alleen de reisagent, via wie de boeking werd gedaan, en niet rechtstreeks de passagier kon worden bereikt, en deze reisagent de informatie niet tijdig ⁽⁹⁸⁾, d.w.z. ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd, aan de passagier heeft doorgegeven.

⁽⁹⁷⁾ Zaak C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, punt 31; Zaak C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punt 56.

⁽⁹⁸⁾ Zaak C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, punt 30.

D. *Compensatie bij langdurige vertraging bij aankomst***4.4.7. *“Langdurige vertraging” bij aankomst***

Wat “langdurige vertragingen” betreft, heeft het Hof geoordeeld dat passagiers waarvan de vlucht is vertraagd, vergelijkbare schade lijden als passagiers waarvan de vlucht is geannuleerd, namelijk tijdsverlies ⁽⁹⁹⁾. Op basis van het beginsel van gelijke behandeling hebben passagiers die op hun eindbestemming aankomen met een vertraging van drie uur of meer, recht op dezelfde compensatie (artikel 7) als passagiers wier vlucht is geannuleerd. Het Hof baseerde zijn arrest voornamelijk op artikel 5, lid 1, punt c), iii), van Verordening (EG) nr. 261/2004, waarin de Uniewetgever rechtsgevolgen verbindt, met inbegrip van het recht op compensatie, aan situaties waarin passagiers wier vlucht is geannuleerd geen voorstel kregen voor een andere vlucht naar hun bestemming die niet eerder dan één uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en hen minder dan twee uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt. Het Hof leidde daaruit af dat het recht op compensatie overeenkomstig artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot doel heeft een tijdsverlies van ten minste drie uur te compenseren. Een dergelijke vertraging verleent de passagiers evenwel geen recht op compensatie indien de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de langdurige vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden ⁽¹⁰⁰⁾ (zie hoofdstuk 5 over buitengewone omstandigheden).

4.4.8. *Compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst in geval van aansluitende vluchten*

Het Hof ⁽¹⁰¹⁾ heeft geoordeeld dat, voor de toepassing van de bij artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziene compensatie, een vertraging moet worden beoordeeld ten opzichte van de geplande aankomsttijd op de eindbestemming van de passagier, zoals gedefinieerd in artikel 2, punt h), van Verordening (EG) nr. 261/2004; in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten moet dit worden geïnterpreteerd als de bestemming van de laatste vlucht die de passagier heeft genomen.

Overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt a), van Verordening (EG) nr. 261/2004 hebben passagiers die in de EU of buiten de EU een aansluiting hebben gemist met een vlucht die afkomstig was van een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat, recht op compensatie als zij met een vertraging van meer dan drie uur zijn aangekomen op de eindbestemming. Het heeft geen belang of de luchtvaartmaatschappij die de aansluitende vlucht uitvoert een EU- of een niet-EU-luchtvaartmaatschappij is.

Wanneer passagiers aansluitende vluchten missen ten gevolge van aanzienlijke vertragingen bij veiligheidscontroles of omdat zij de instaptijden van hun aansluitende vlucht niet in acht hebben genomen, hebben zij geen recht op compensatie.

In het geval van aansluitende vluchten waarvoor één boeking is gemaakt, is geen compensatie verschuldigd indien de luchtvaartmaatschappij de passagiers voor de eerste vlucht een plaats geeft op een latere vlucht, waardoor zij de tweede vlucht waaruit hun geboekte reis bestond, alsnog hebben kunnen nemen ⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. *Compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst indien een passagier een vlucht aanvaardt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt*

Wanneer een passagier een vlucht aanvaardt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt, is compensatie voor langdurige vertraging bij aankomst verschuldigd. De aankomsttijd die moet worden gebruikt voor het berekenen van de vertraging is de werkelijke aankomsttijd op de luchthaven van de oorspronkelijke boeking of op een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming, zoals bepaald in artikel 8, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 ⁽¹⁰³⁾. De kosten voor het vervoer tussen de alternatieve luchthaven en de luchthaven van de oorspronkelijke boeking of een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming moeten op eigen initiatief worden gedragen door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ⁽¹⁰⁴⁾. Indien de luchtvaartmaatschappij dit vervoer niet verstrekt of aanbiedt en de passagiers hun eigen regelingen moeten treffen, hebben de passagiers recht op terugbetaling van de door hen gemaakte kosten die, gelet op de specifieke omstandigheden van elk geval, binnen de grenzen blijven van wat noodzakelijk, passend en redelijk is ⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punt 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punt 69.

⁽¹⁰¹⁾ Zaak C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punt 47.

⁽¹⁰²⁾ Zaak C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, punt 34.

⁽¹⁰³⁾ Zaak C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punt 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Zaak C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punt 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Zaak C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punt 73.

4.4.10. *Compensatiebedrag*

Het bedrag van de krachtens artikel 7, lid 1, van Verordening nr. 261/2004 aan een passagier verschuldigde compensatie kan met 50 % worden verlaagd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 7, lid 2, van deze verordening. Hoewel artikel 7, lid 2, enkel betrekking heeft op het geval dat de passagiers een andere vlucht wordt aangeboden, heeft het Hof geoordeeld dat de vermindering van de compensatie op overeenkomstige wijze van toepassing moet zijn op passagiers die bij aankomst een langdurige vertraging van drie uur ondervinden ⁽¹⁰⁶⁾.

Hieruit volgt dat de compensatie die verschuldigd is aan passagiers van wie de vlucht drie uur of langer is vertraagd en hen drie uur of meer na de oorspronkelijk geplande aankomsttijd op hun eindbestemming brengt, met 50 % kan worden verminderd indien de vertraging minder dan vier uur bedraagt ⁽¹⁰⁷⁾.

Met andere woorden, indien de vertraging bij aankomst meer dan drie uur en minder dan vier uur bedraagt voor een reis van meer dan 3 500 km, kan de compensatie met 50 % worden verlaagd en bedraagt deze dus 300 EUR overeenkomstig artikel 7, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004.

Indien een vlucht echter is vervroegd met een tijdsspanne die recht geeft op compensatie op grond van artikel 7, is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, er nog steeds toe gehouden het volledige bedrag te betalen. Zij heeft niet de mogelijkheid om de te betalen compensatie met 50 % te verlagen op grond van het feit dat zij de passagiers een andere vlucht heeft aangeboden, zodat zij zonder vertraging op hun eindbestemming kunnen aankomen ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. *Berekening van de afstand op basis van de “reis” om de compensatie voor langdurige vertraging op de eindbestemming te bepalen*

In de zaak Folkerts ⁽¹⁰⁹⁾ wordt expliciet verklaard dat het begrip “reis” uit meerdere aansluitende vluchten bestaat. In artikel 2, punt h, van Verordening (EG) nr. 261/2004 wordt “eindbestemming” gedefinieerd als de bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten, de bestemming van de laatste vlucht. Volgens artikel 7, lid 4, van Verordening (EG) nr. 261/2004 wordt de afstand die bepalend is voor de compensatie in geval van langdurige vertraging op de eindbestemming gebaseerd op de grootcirkelafstand tussen de plaats van vertrek en de eindbestemming (de “reis”), en niet door optelling van de “grootcirkelafstanden” tussen de verschillende relevante aansluitende vluchten waaruit de “reis” bestaat ⁽¹¹⁰⁾.

Deze regel voor de berekening van de afstand geldt zelfs wanneer er slechts sprake was van vertraging op het tweede deeltraject van de reis of indien de langdurige vertraging bij aankomst het gevolg was van een annulering van het tweede deeltraject van de reis, dat moest worden uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan die waarmee de betrokken passagier de vervoerovereenkomst had gesloten ⁽¹¹¹⁾. Dezelfde redenering zou gelden voor vluchten die uit meer dan twee deeltrajecten bestaan.

E. *Compensatie bij een andere vlucht naar de eindbestemming*

4.4.12. *Verplichting om passagiers tijdig op een andere vlucht naar de eindbestemming te zetten*

Op grond van artikel 5, lid 1, punt c), hoeven luchtvaartmaatschappijen die de vlucht uitvoeren, geen compensatie op grond van artikel 7 te betalen indien zij passagiers als volgt op een andere vlucht naar de eindbestemming zetten:

- indien de passagiers twee weken tot zeven dagen voor het geplande vertrek op de hoogte worden gebracht, moet de andere vlucht hen in staat stellen uiterlijk twee uur voor de oorspronkelijke geplande vertrektijd te vertrekken en hun eindbestemming minder dan vier uur na de oorspronkelijk geplande aankomsttijd te bereiken;
- indien de passagiers minder dan zeven dagen voor het geplande vertrek op de hoogte worden gebracht, moet de andere vlucht hen in staat stellen uiterlijk één uur voor de oorspronkelijke geplande vertrektijd te vertrekken en hun eindbestemming uiterlijk twee uur na de oorspronkelijk geplande aankomsttijd te bereiken ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Gevoegde zaken C-146/20, C-188/20, C-196/20 en C-270/20, Azurair e.a., ECLI:EU:C:2021:1038, punt 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Zaak C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punt 18.

⁽¹¹⁰⁾ Zaak C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, punt 33.

⁽¹¹¹⁾ Zaak C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, punt 22; zaak C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, punt 36.

⁽¹¹²⁾ Zaak C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punt 23.

4.4.13. *Andere vlucht naar de eindbestemming en aankomst meer dan twee uur maar minder dan drie uur na de geplande aankomsttijd*

Het Hof heeft bevestigd dat passagiers die minder dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd op de hoogte zijn gesteld van de annulering van hun vlucht, recht hebben op de in artikel 5, lid 1, punt c), bedoelde compensatie indien de door de luchtvaartmaatschappij aangeboden andere vlucht hen in staat stelde de eindbestemming meer dan twee uur maar minder dan drie uur na de geplande aankomsttijd van de geannuleerde vlucht te bereiken ⁽¹¹³⁾.

Als de passagiers echter zelf een andere vlucht hebben geboekt omdat zij ervan in kennis zijn gesteld of over voldoende bewijs beschikken dat hun vlucht met langdurige vertraging op de plaats van bestemming zal aankomen, komen zij niet in aanmerking voor compensatie als zij hun eindbestemming (met de nieuwe vlucht) bereiken met een vertraging van minder dan drie uur na de geplande aankomsttijd van hun oorspronkelijk geboekte vlucht ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Terugbetaling bij plaatsing in een lagere klasse**

4.4.14. *Berekening van het bedrag*

Overeenkomstig artikel 10 van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet alleen compensatie worden betaald voor de vlucht waarvoor de passagier in een lagere klasse is geplaatst, en niet voor de hele reis, ook niet als één ticket is gekocht voor een reis die uit twee of meer aansluitende vluchten bestaat. De bovenvermelde terugbetaling moet plaatsvinden binnen zeven dagen.

G. **Verdere compensatie**

Artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet in een gestandaardiseerde vaste compensatie. In artikel 12 wordt benadrukt dat de bepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 het recht van een passagier op aanvullende compensatie niet uitsluiten. Het Hof heeft geoordeeld dat het begrip “verdere compensatie” een nationale rechter de mogelijkheid biedt om onder de in het Verdrag van Montreal of in het nationale recht bepaalde voorwaarden de schade te vergoeden, met inbegrip van immateriële schade, die voortvloeit uit de niet-uitvoering van de luchtvervoerovereenkomst ⁽¹¹⁵⁾. Een nationale rechter kan de uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 toegekende compensatie in mindering brengen op verdere compensatie, maar is daartoe niet verplicht ⁽¹¹⁶⁾.

“Verdere compensatie” als bedoeld in artikel 12 van Verordening (EG) nr. 261/2004 kan ook een vergoeding van een touroperator omvatten op grond van een recht op prijsverlaging naar nationaal recht ⁽¹¹⁷⁾.

5. BUITENGEWONE OMSTANDIGHEDEN

5.1. **Beginsel**

Overeenkomstig artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 is een luchtvaartmaatschappij vrijgesteld van het betalen van compensatie in geval van annulering of langdurige vertraging bij aankomst als zij kan aantonen dat de annulering of vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

Om vrijgesteld te worden van het betalen van compensatie moet de luchtvaartmaatschappij tegelijkertijd het volgende aantonen:

- het bestaan van buitengewone omstandigheden en het verband tussen deze omstandigheden en de vertraging of annulering; en
- het feit dat deze vertraging of annulering niet kon worden voorkomen, hoewel de luchtvaartmaatschappij alle redelijke maatregelen heeft genomen (zie punt 5.3).

Een buitengewone omstandigheid kan meer dan één annulering of vertraging op de eindbestemming veroorzaken, zoals in het geval van een besluit van het luchtverkeersbeheer, zoals bedoeld in overweging 15 van Verordening (EG) nr. 261/2004.

⁽¹¹³⁾ Zaak C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punt 23.

⁽¹¹⁴⁾ Zaak C-54/23, WY/Laudamotion GmbH en Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, punt 24.

⁽¹¹⁵⁾ Zaak C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punt 46.

⁽¹¹⁶⁾ Zaak C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punt 47.

⁽¹¹⁷⁾ Zaak C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, punt 36.

Aangezien het een uitzondering betreft op de belangrijkste regel, namelijk de betaling van compensatie, die tot doel heeft de consument te beschermen, moet de vrijstelling in artikel 5, lid 3, strikt worden uitgelegd ⁽¹¹⁸⁾. Hieruit vloeit voort dat niet alle buitengewone omstandigheden die gepaard gaan met de in overweging 14 van Verordening (EG) nr. 261/2004 genoemde gebeurtenissen — d.w.z. politieke onstabiliteit, weersomstandigheden die uitvoering van de vlucht in kwestie verhinderen, beveiligingsproblemen, onverwachte vliegveiligheidsproblemen en stakingen die gevolgen hebben voor de vluchtuitvoering van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert — noodzakelijkerwijs gronden zijn voor vrijstelling van de verplichting om compensatie te betalen, maar geval per geval moeten worden beoordeeld ⁽¹¹⁹⁾.

Het Hof heeft twee cumulatieve voorwaarden ontwikkeld voor de kwalificatie van gebeurtenissen als buitengewone omstandigheden, die in zijn gehele jurisprudentie consequent zijn toegepast:

- a) een gebeurtenis mag vanwege haar aard of oorsprong niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij; en
- b) die luchtvaartmaatschappij kan hierop geen daadwerkelijke invloed uitoefenen wegens de aard of de oorsprong van die gebeurtenis ⁽¹²⁰⁾.

Luchtvaartmaatschappijen kunnen dit aantonen door uittreksels uit hun logboeken of incidentenrapporten of externe documenten en verklaringen voor te leggen. Indien een luchtvaartmaatschappij naar dergelijk bewijs verwijst in haar antwoord op de vordering van een passagier, of naar de nationale handhavingsinstantie, dan moet zij dit bewijs in haar antwoord opnemen. Wanneer de luchtvaartmaatschappij zich wenst te beroepen op buitengewone omstandigheden moet zij deze bewijzen kosteloos verstrekken aan de nationale handhavingsinstantie en de passagiers, overeenkomstig de nationale bepalingen inzake de toegang tot documenten.

5.2. “Interne” en “externe” gebeurtenissen

5.2.1. Begrip

In zijn rechtspraak met betrekking tot het begrip buitengewone omstandigheden in de zin van artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 heeft het Hof altijd benadrukt dat gebeurtenissen waarvan de oorsprong “intern” is, moeten worden onderscheiden van gebeurtenissen waarvan de oorsprong “extern” is aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ⁽¹²¹⁾.

“Externe” gebeurtenissen zijn het gevolg van externe omstandigheden die zich in de praktijk min of meer frequent voordoen, maar waarop de luchtvaartmaatschappij geen invloed heeft omdat zij het gevolg zijn van een natuurverschijnsel of een handeling van een derde, zoals een andere luchtvaartmaatschappij of een publieke of particuliere partij die het luchtverkeer of de luchthavenactiviteiten verstoort ⁽¹²²⁾. “Externe” gebeurtenissen worden doorgaans als buitengewone omstandigheden aangemerkt.

Gebeurtenissen die niet “extern” zijn, moeten worden aangemerkt als “intern” aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert en zijn dus geen buitengewone omstandigheden.

5.2.2. “Interne” gebeurtenissen

— Technische defecten van het luchtvaartuig

Het Hof ⁽¹²³⁾ heeft voorts verduidelijkt dat technische problemen die aan het licht komen tijdens het onderhoud van een luchtvaartuig of die het gevolg zijn van onvolkomenheden bij een dergelijk onderhoud, op zich geen “uitzonderlijke omstandigheden” vormen. Het Hof is van oordeel dat zelfs een onverwacht technisch probleem dat niet te wijten is aan slecht onderhoud en niet is ontdekt tijdens regulier onderhoud, alleen onder het begrip “buitengewone omstandigheden” valt als het niet inherent is aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij.

⁽¹¹⁸⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 17 en de geciteerde jurisprudentie.

⁽¹¹⁹⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 22.

⁽¹²⁰⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 23; zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 29; zaak C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punt 36; en latere zaken.

⁽¹²¹⁾ Het Hof maakte dit onderscheid voor het eerst in zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punt 39.

⁽¹²²⁾ Zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punt 41.

⁽¹²³⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 25.

Een panne als gevolg van een voortijdig defect van bepaalde componenten van een luchtvaartuig is bijvoorbeeld een onverwachte gebeurtenis. Niettemin blijft een dergelijk defect inherent verbonden aan het zeer complexe bedieningssysteem van een luchtvaartuig, dat door de luchtvaartmaatschappij wordt gebruikt in omstandigheden, met name meteorologische omstandigheden, die moeilijk of zelfs extreem zijn; bovendien zij erop gewezen dat geen enkele component van een luchtvaartuig eeuwig meegaat. Een dergelijke onverwachte gebeurtenis is dan ook inherent aan de normale uitoefening van de activiteit van de luchtvaartmaatschappij ⁽¹²⁴⁾.

Hetzelfde geldt in beginsel voor het defect van een onderdeel dat pas door een nieuw onderdeel wordt vervangen wanneer het uitvalt (een “on-condition”-onderdeel) ⁽¹²⁵⁾.

Een verborgen constructiefout die door de fabrikant van het luchtvaartuig of een bevoegde autoriteit wordt ontdekt, of schade aan het luchtvaartuig die is veroorzaakt door sabotage of terrorisme, zijn wel “buitengewone omstandigheden”. Dit geldt zelfs wanneer de fabrikant de luchtvaartmaatschappij enkele maanden voor de vlucht in kennis heeft gesteld van het bestaan van het defect ⁽¹²⁶⁾.

— Mobiele vliegtuigtrap

Het Hof ⁽¹²⁷⁾ heeft verduidelijkt dat de botsing van een mobiele vliegtuigtrap met een luchtvaartuig niet kan worden beschouwd als “buitengewone omstandigheden” die de luchtvaartmaatschappij vrijstellen van de betaling van compensatie krachtens artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004. Mobiele trappen of loopbruggen zijn onmisbaar in het luchtvervoer en luchtvaartmaatschappijen worden dan ook regelmatig geconfronteerd met situaties die het gevolg zijn van het gebruik van deze apparatuur. Een botsing tussen een luchtvaartuig en een mobiele vliegtuigtrap is dus een gebeurtenis die inherent is aan de normale uitoefening van de activiteit van een luchtvaartmaatschappij. Er zou bijvoorbeeld sprake zijn van “buitengewone omstandigheden” als schade aan het luchtvaartuig te wijten zou zijn aan een handeling die geen deel uitmaakt van de normale diensten op een luchthaven, zoals terrorisme of sabotage.

— Onverwachte afwezigheid van bemanningsleden

Indien een bemanningslid wiens aanwezigheid essentieel is voor het uitvoeren van een vlucht, kort voor het geplande vertrek van deze vlucht onverwacht afwezig is wegens ziekte of zelfs onverwacht overlijden, valt dit niet onder het begrip buitengewone omstandigheden in de zin van artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

— Stakingen door personeel van luchtvaartmaatschappijen

Het Hof heeft geoordeeld dat stakingen van het personeel van een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, niet als buitengewone omstandigheid kunnen worden aangemerkt indien deze staking verband houdt met eisen inzake de arbeidsbetrekkingen tussen die luchtvaartmaatschappij en haar personeel, zoals in het geval van loononderhandelingen ⁽¹²⁹⁾.

Deze bevinding geldt ook voor stakingen die worden georganiseerd door vakbonden ⁽¹³⁰⁾ en “wilde stakingen” waartoe door het personeel van de luchtvaartmaatschappij is opgeroepen naar aanleiding van de onverwachte aankondiging dat een luchtvaartmaatschappij zal worden geherstructureerd ⁽¹³¹⁾. Een staking van het personeel van een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert in solidariteit met een stakingsactie tegen de moedermaatschappij van deze luchtvaartmaatschappij valt evenmin onder het begrip buitengewone omstandigheden ⁽¹³²⁾.

Stakingsmaatregelen die worden genomen om de aanspraken van deze werknemers bij de moedermaatschappij af te dwingen, vallen niet onder het begrip buitengewone omstandigheden in de zin van artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004; of er voorafgaand onderhandelingen met werknemersvertegenwoordigers hebben plaatsgevonden, is in dit verband niet relevant ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Zaak C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punten 40, 41 en 42.

⁽¹²⁵⁾ Zaak C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punt 43.

⁽¹²⁶⁾ Zaak C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, punt 42; zie ook zaak C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, punten 37 en 39.

⁽¹²⁷⁾ Zaak C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punten 19 en 20.

⁽¹²⁸⁾ Gevoegde zaken C-156/22, C-157/22 en C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, punt 26.

⁽¹²⁹⁾ Zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punt 37.

⁽¹³⁰⁾ Zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punt 44.

⁽¹³¹⁾ Zaak C-195/17, Krüsemann e.a., ECLI:EU:C:2018:258, punt 48.

⁽¹³²⁾ Zaak C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, punt 34.

⁽¹³³⁾ Zaak C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, punt 33.

Indien een dergelijke staking echter voortvloeit uit eisen waaraan alleen de overheid kan voldoen en de betrokken luchtvaartmaatschappij daarop derhalve geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen, kan zij een buitengewone omstandigheid vormen ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. “Externe” gebeurtenissen

In verschillende zaken heeft het Hof situaties beoordeeld die het gevolg zijn van natuurlijkverschijnselen of handelingen van derden. Deze gebeurtenissen kunnen doorgaans als buitengewone omstandigheden worden aangemerkt.

Hier volgen enkele voorbeelden:

a) Aanvaring met vogels

Een aanvaring tussen een luchtvaartuig en een vogel alsook eventuele schade als gevolg van een dergelijke botsing zijn niet intrinsiek verbonden met de exploitatie van het luchtvaartuig. Zij zijn naar hun aard of oorsprong niet inherent aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij en deze kan daar derhalve geen daadwerkelijke invloed op uitoefenen. Een dergelijke aanvaring kan derhalve als buitengewone omstandigheid worden aangemerkt ⁽¹³⁵⁾.

Het Hof heeft ook verduidelijkt dat het irrelevant is of de aanvaring daadwerkelijk schade heeft toegebracht aan het betrokken luchtvaartuig. De doelstelling om een hoog niveau van bescherming van luchtpassagiers te waarborgen, zoals die blijkens overweging 1 van Verordening (EG) nr. 261/2004 met deze verordening wordt nagestreefd, brengt immers met zich mee dat luchtvaartmaatschappijen er niet toe mogen worden gebracht om ervan af te zien de bij een dergelijk incident vereiste maatregelen te treffen en voorrang te geven aan de handhaving en punctualiteit van hun vluchten boven de nagestreefde veiligheid van die passagiers ⁽¹³⁶⁾.

In een andere zaak heeft het Hof vastgesteld dat wanneer de opstijgfase van een vliegtuig wordt afgebroken wegens een aanvaring met vogels en het een noodremmanoeuvre dient uit te voeren waardoor de banden van dat vliegtuig worden beschadigd, dit onder het begrip “buitengewone omstandigheid” in de zin van artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 valt ⁽¹³⁷⁾.

b) Botsing met andere luchtvaartuigen of luchthavenvoertuigen

Een botsing van een luchtvaartuig in parkeerpositie met een luchtvaartuig van een andere luchtvaartmaatschappij die werd veroorzaakt door de beweging van het luchtvaartuig van de andere luchtvaartmaatschappij, valt onder het begrip buitengewone omstandigheden ⁽¹³⁸⁾.

Ook een technisch defect van een op de luchthaven geparkeerd luchtvaartuig, veroorzaakt door de botsing van het luchtvaartuig met een aan een derde toebehorend cateringvoertuig, kan onder het begrip buitengewone omstandigheden vallen ⁽¹³⁹⁾.

c) Schade aan het luchtvaartuig veroorzaakt door een vreemd voorwerp

De beschadiging van een luchtvaartuig door een vreemd voorwerp, zoals losliggend puin, op de start- of landingsbaan van een vliegveld, valt onder het begrip buitengewone omstandigheden ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Benzine op de start- en landingsbaan

De aanwezigheid van benzine op een start- en landingsbaan waardoor de luchthaven moest worden gesloten en de vlucht van of naar deze luchthaven bijgevolg aanzienlijke vertraging heeft opgelopen, valt onder het begrip buitengewone omstandigheden wanneer die benzine niet afkomstig is van een luchtvaartuig van de luchtvaartmaatschappij die deze vlucht heeft uitgevoerd ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punt 45.

⁽¹³⁵⁾ Zaak C-315/15, Pešková en Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punt 24.

⁽¹³⁶⁾ Zaak C-315/15, Pešková en Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punt 25.

⁽¹³⁷⁾ Zaak C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd., ECLI:EU:C:2022:748, punt 23.

⁽¹³⁸⁾ Zaak C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punt 26.

⁽¹³⁹⁾ Zaak C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, punt 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Zaak C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, punt 34.

⁽¹⁴¹⁾ Zaak C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, punt 22.

e) Storing van het systeem voor de brandstofvoorziening van vliegtuigen

Indien de luchthaven van herkomst van de betrokken vlucht of het betrokken vliegtuig verantwoordelijk is voor het beheer van het brandstofvoorzieningssysteem voor vliegtuigen, kan een algemene storing van dat systeem voor de brandstofvoorziening worden beschouwd als een buitengewone omstandigheid ⁽¹⁴²⁾.

f) Storend gedrag van passagiers; medische noodsituaties

Indien het storende gedrag van een passagier ervoor zorgt dat de gezagvoerder van het luchtvaartuig de betrokken vlucht heeft omgeleid naar een andere luchthaven dan die van aankomst teneinde deze passagier of passagiers en hun bagage van boord te halen, dan valt dit onder het begrip buitengewone omstandigheden, tenzij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ertoe heeft bijgedragen dat de passagier zich storend is gaan gedragen, of, gelet op de voortekenen van dergelijk gedrag, niet de aangepaste maatregelen heeft getroffen ⁽¹⁴³⁾.

Bovendien zou de verwijdering van een passagier uit het luchtvaartuig wegens een medische noodsituatie onder het begrip buitengewone omstandigheden vallen.

g) Vulkaanuitbarsting

Omstandigheden als de sluitingen van het Europese luchtruim ten gevolge van de uitbarsting van de Eyjafjallajökull-vulkaan op IJsland vormen buitengewone omstandigheden in de zin van Verordening (EG) nr. 261/2004 ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Luchthavencongestie ten gevolge van slechte weersomstandigheden

Overeenkomstig overweging 14 van Verordening (EG) nr. 261/2004 is er sprake van buitengewone omstandigheden als een luchtvaartmaatschappij een vlucht op een overbelaste luchthaven moet uitstellen of annuleren wegens slechte weersomstandigheden, ook als dit tot capaciteitstekort leidt.

i) Externe stakingen

Stakingen die geen verband houden met het bedrijf van de betrokken luchtvaartmaatschappij, zoals stakingsacties van luchtverkeersleiders of het luchthavenpersoneel, kunnen buitengewone omstandigheden vormen, aangezien een dergelijke externe stakingsactie niet onder de uitoefening van het bedrijf van de luchtvaartmaatschappij valt en deze daar dus geen daadwerkelijke invloed op kan uitoefenen ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Tekort aan personeel dat diensten bestaande in het inladen van de bagage verricht

Een situatie waarin de luchthavenexploitant die verantwoordelijk is voor het inladen van de bagage in de vliegtuigen over onvoldoende personeel beschikt, kan een buitengewone omstandigheid vormen ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Redelijke maatregelen die van een luchtvaartmaatschappij mogen worden verwacht in buitengewone omstandigheden

Wanneer zich buitengewone omstandigheden voordoen, moet een luchtvaartmaatschappij om te kunnen worden vrijgesteld van de verplichting om compensatie te betalen, aantonen dat die omstandigheden ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

Met andere woorden, indien dergelijke omstandigheden zich voordoen, staat het aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, om aan te tonen dat zij aan de situatie aangepaste maatregelen heeft genomen, met inzet van alle beschikbare materiële, financiële en personeelsmiddelen, om te voorkomen dat deze zou leiden tot annulering of vertraging van de betrokken vlucht. Daarbij kan evenwel niet van haar worden verlangd dat zij offers brengt die uit het oogpunt van haar mogelijkheden op het relevante tijdstip onaanvaardbaar zijn ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Zaak C-308/21, SATA International — Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, punt 28.

⁽¹⁴³⁾ Zaak C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punt 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Zaak C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punten 42 en 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Zaak C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, punt 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Zaak C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, punt 36, en de geciteerde jurisprudentie.

Bovendien heeft het Hof ⁽¹⁴⁸⁾ geoordeeld dat artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 zodanig moet worden uitgelegd dat van een luchtvaartmaatschappij kan worden verlangd dat zij haar middelen tijdig organiseert, zodat het mogelijk is een geprogrammeerde vlucht uit te voeren na afloop van de buitengewone omstandigheden, dat wil zeggen binnen een bepaalde tijdspanne na de geplande vertrektijd. De luchtvaartmaatschappij moet met name voorzien in een bepaalde reservetijd die haar in staat stelt om, indien mogelijk, de vlucht volledig uit te voeren na afloop van de buitengewone omstandigheden. Deze reservetijd wordt geval per geval beoordeeld.

Artikel 5, lid 3, kan niet aldus worden uitgelegd dat het uit hoofde van “redelijke maatregelen” de verplichting oplegt om op algemene en niet-gedifferentieerde wijze een minimale reservetijd te plannen die zonder onderscheid geldt voor alle luchtvaartmaatschappijen in alle situaties waarin sprake is van buitengewone omstandigheden. Wat dit betreft zullen luchtvaartmaatschappijen op de thuisbasis meestal meer middelen beschikbaar hebben dan op uitgaande bestemmingen, waardoor zij over meer mogelijkheden beschikken om de gevolgen van buitengewone omstandigheden te beperken. Bij de beoordeling van de vraag of de luchtvaartmaatschappij in staat is om de vlucht volledig uit te voeren onder de nieuwe, uit de buitengewone omstandigheden voortvloeiende voorwaarden, moet erop worden gelet dat geen dermate lange reservetijd wordt verlangd dat de luchtvaartmaatschappij daardoor op het relevante tijdstip uit het oogpunt van de mogelijkheden van haar onderneming onaanvaardbare offers dient te brengen ⁽¹⁴⁹⁾.

Wat technische gebreken betreft, volstaat de omstandigheid dat een luchtvaartmaatschappij aan de voorgeschreven minimumvereisten inzake het onderhoud van een luchtvaartuig heeft voldaan, op zich niet als bewijs dat deze luchtvaartmaatschappij alle redelijke maatregelen heeft getroffen om haar te ontslaan van haar verplichting om compensatie te betalen ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. Buitengewone omstandigheden op een vorige vlucht met hetzelfde luchtvaartuig

Om te worden vrijgesteld van haar verplichting om passagiers te compenseren in geval van langdurige vertraging of annulering van een vlucht, kan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zich beroepen op een buitengewone omstandigheid die gevolgen heeft gehad voor een eerdere vlucht die zij met hetzelfde vliegtuig heeft uitgevoerd, indien er een rechtstreeks causaal verband bestaat tussen deze omstandigheid en de vertraging of annulering van de volgende vlucht ⁽¹⁵¹⁾.

In een andere zaak heeft het Hof gepreciseerd dat in geval van langdurige vertraging bij aankomst de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een beroep kan doen op een buitengewone omstandigheid waardoor niet deze vertraagde vlucht is getroffen, maar een eerdere vlucht die zijzelf met hetzelfde luchtvaartuig in het kader van de op twee na laatste rotatie ervan heeft uitgevoerd, indien er een rechtstreeks causaal verband bestaat tussen deze bijzondere omstandigheid en de langdurige vertraging van de latere vlucht bij aankomst ⁽¹⁵²⁾.

6. RECHTEN VAN PASSAGIERS IN GEVAL VAN GROOTSCHALIGE REISVERSTORINGEN

6.1. Algemeen

Verordening (EG) nr. 261/2004 bevat geen specifieke bepalingen in het geval van grootschalige reisverstoringen, zoals de vulkaanuitbarsting in IJsland in 2010 of de uitbraak van de COVID-19-pandemie in 2020. Het recht op compensatie in geval van annulering houdt echter verband met het feit dat de luchtvaartmaatschappij de passagier niet voldoende in kennis heeft gesteld van de annulering. Dit aspect valt derhalve onder de overwegingen in punt 4.4 met betrekking tot het recht op compensatie.

6.2. Recht op een andere vlucht naar de bestemming of terugbetaling

Wat andere vluchten naar de bestemming betreft, kunnen de omstandigheden ten gevolge van aanzienlijke verstoring van de reis inbreuk maken op het recht om te kiezen voor een andere vlucht naar de bestemming “bij de eerste gelegenheid”. Het zou kunnen dat luchtvaartmaatschappijen de passagiers onmogelijk binnen een korte tijdspanne via een andere vlucht naar hun bestemming kunnen brengen. Bovendien zou het enige tijd kunnen duren alvorens het duidelijk is wanneer een andere vlucht naar de bestemming mogelijk is. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer een lidstaat vluchten opschort die vertrekken naar of aankomen uit bepaalde landen. Al naargelang het geval kan de eerste gelegenheid op een andere vlucht naar de bestemming dus een aanzienlijke vertraging of aanzienlijke onzekerheid inhouden voor de reiziger. Bijgevolg is het mogelijk dat de passagier de voorkeur geeft aan terugbetaling van de ticketprijs of een andere vlucht naar de bestemming op een latere datum, “naar keuze van de passagier”.

⁽¹⁴⁸⁾ Zaak C-294/10, Eglitis en Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punt 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Zaak C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punt 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 43.

⁽¹⁵¹⁾ Zaak C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, punt 55.

⁽¹⁵²⁾ Zaak C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punt 57.

Wanneer een passagier de heenvlucht en de terugvlucht afzonderlijk heeft geboekt en de heenvlucht wordt geannuleerd, heeft hij alleen recht op terugbetaling van de geannuleerde vlucht, dat wil zeggen de heenvlucht.

Als de heen- en terugvlucht samen zijn geboekt, ook al worden ze uitgevoerd door verschillende luchtvaartmaatschappijen, moet de passagier twee opties krijgen als de heenvlucht wordt geannuleerd: terugbetaling van het volledige ticket (dat wil zeggen beide vluchten) of een andere vlucht naar de bestemming voor de heenvlucht.

6.3. **Recht op verzorging**

Verordening (EG) nr. 261/2004 bevat geen bepalingen die een afzonderlijke categorie “bijzonder buitengewone” gebeurtenissen erkennen die verder gaan dan de in artikel 5, lid 3, bedoelde buitengewone omstandigheden. Daarom moet de luchtvaartmaatschappij voldoen aan haar verplichtingen, met inbegrip van die uit hoofde van artikel 9 van Verordening (EG) nr. 261/2004, zelfs als de situatie die aanleiding geeft tot deze verplichtingen lang duurt. In dergelijke omstandigheden en gebeurtenissen zijn passagiers bijzonder kwetsbaar⁽¹⁵³⁾. De bedoeling van Verordening (EG) nr. 261/2004 is te waarborgen dat, indien zich buitengewone omstandigheden voordoen, passende verzorging wordt verstrekt, met name aan passagiers die wachten op een andere vlucht overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt b), van Verordening (EG) nr. 261/2004.

6.4. **Recht op schadevergoeding**

Het recht op compensatie voor annulering overeenkomstig artikel 5, lid 1, en artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004 is niet van toepassing op vluchten die meer dan 14 dagen van tevoren zijn geannuleerd of die zijn geannuleerd als gevolg van buitengewone omstandigheden die zelfs ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen door de luchtvaartmaatschappij niet voorkomen hadden kunnen worden.

De Commissie is van mening dat, indien overheidsinstanties maatregelen nemen om de gevolgen te beperken van een crisissituatie die tot grootschalige reisverstoringen leidt, dergelijke maatregelen naar hun aard en oorsprong niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteiten van luchtvaartmaatschappijen en deze daar geen daadwerkelijke invloed op kunnen uitoefenen.

Volgens artikel 5, lid 3, wordt van het recht op compensatie afgezien op voorwaarde dat de desbetreffende annulering “het gevolg is” van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.

Er wordt geacht aan die voorwaarde te zijn voldaan als overheden bepaalde vluchten verbieden of het verkeer van personen op zodanige wijze verbieden dat de desbetreffende vlucht feitelijk niet kan worden uitgevoerd.

Aan die voorwaarde kan ook worden voldaan indien de vlucht wordt geannuleerd onder omstandigheden waarin de overeenkomstige verplaatsing van personen niet volledig verboden is, maar beperkt is tot personen die een afwijking genieten (bijvoorbeeld onderdanen of ingezetenen van de desbetreffende staat).

Indien geen van deze personen een bepaalde vlucht neemt, zou de vlucht leeg blijven of geannuleerd worden. In dergelijke situaties kan het legitiem zijn dat een luchtvaartmaatschappij niet tot het laatste moment wacht, maar de vlucht tijdig annuleert om passende organisatorische maatregelen te nemen, onder meer wat betreft de verzorging die luchtvaartmaatschappijen hun passagiers moeten aanbieden. In dergelijke gevallen kan een annulering, al naargelang de omstandigheden, nog steeds worden beschouwd als “het gevolg” van de maatregel die de overheid heeft genomen. Dit kan, afhankelijk van de omstandigheden, ook het geval zijn voor vluchten in de tegenovergestelde richting van de vluchten waarop de door de overheid opgelegde reisbeperkingen rechtstreeks betrekking hebben.

Indien de luchtvaartmaatschappij besluit een vlucht te annuleren en bewijst dat dit besluit gerechtvaardigd is om redenen van de beveiliging of veiligheid van de bemanning, moet die annulering ook als “het gevolg” van buitengewone omstandigheden worden beschouwd.

Bovenstaande overwegingen zijn niet uitputtend en kunnen dat ook niet zijn, aangezien ook andere specifieke omstandigheden die zich in een specifieke crisissituatie voordoen, binnen de werkingssfeer van artikel 5, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004 kunnen vallen.

⁽¹⁵³⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 30, en punt 4.3.3 van de interpretatieve richtsnoeren.

7. COMPENSATIE, TERUGBETALING, EEN ANDERE VLUCHT NAAR DE BESTEMMING EN VERZORGING IN GEVAL VAN MULTIMODALE REIZEN

Multimodale reizen waarbij één vervoersovereenkomst is gesloten voor een reis met verschillende vervoerswijzen (bv. verkoop van een gecombineerd traject met trein en vliegtuig) vallen als dusdanig niet onder Verordening (EG) nr. 261/2004, noch onder andere EU-regelgeving inzake de rechten van passagiers bij andere vervoerswijzen ⁽¹⁵⁴⁾. Wanneer een passagier een vlucht mist omdat zijn trein vertraging had, zou hij alleen de bijstand krijgen die wordt verleend op grond van Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁵⁵⁾ ten aanzien van de treinreis, en dan nog alleen als hij zestig minuten of langer vertraging had bij aankomst op de plaats van bestemming ⁽¹⁵⁶⁾. Naar analogie zijn andere bepalingen van toepassing in het geval van een gemiste vlucht na een vertraging van een schip of touringcar in het kader van één vervoersovereenkomst ⁽¹⁵⁷⁾. Indien de multimodale reis echter deel uitmaakt van een combinatie met andere reisdiensten (zoals accommodatie), kan de betrokken organisator van de pakketreis uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302 ook aansprakelijk zijn voor de gemiste vluchten en de gevolgen voor de pakketreis als geheel.

8. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES, ORGANEN VOOR ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING EN CONSUMENTENBESCHERMING IN HET KADER VAN DE VERORDENING BETREFFENDE SAMENWERKING MET BETREKKING TOT CONSUMENTENBESCHERMING

8.1. Klachten bij nationale handhavingsinstanties

Passagiers kunnen een klacht indienen bij een door een lidstaat aangewezen nationale handhavingsinstantie over een vermeende overtreding van Verordening (EG) nr. 261/2004 op een luchthaven in de EU of betreffende een vlucht vanuit een niet-EU-land naar een luchthaven in de EU ⁽¹⁵⁸⁾.

Om ervoor te zorgen dat klachtenprocedures doeltreffend worden afgehandeld en om luchtvervoerders en andere mogelijk betrokken ondernemingen een veilige juridische omgeving te bieden, beveelt de Commissie passagiers aan om klachten in te dienen bij:

- de nationale handhavingsinstantie van het land van vertrek in het geval van vluchten binnen de EU en vluchten vanuit de EU naar een niet-EU-land; en
- de nationale handhavingsinstantie van het land van aankomst in het geval van vluchten van buiten de EU.

Passagiers die van mening zijn dat een luchtvervoerder inbreuk heeft gemaakt op hun rechten, moeten hun klacht indienen binnen een redelijke termijn en binnen de in de nationale wetgeving vastgestelde termijnen ⁽¹⁵⁹⁾.

Passagiers moeten eerst een klacht indienen bij de luchtvervoerder. Alleen als zij het niet eens zijn met het antwoord van de luchtvervoerder of als de luchtvervoerder geen bevredigend antwoord geeft, moeten passagiers een klacht indienen bij een nationale handhavingsinstantie. De Commissie beveelt luchtvervoerders aan om binnen twee maanden antwoord te geven en geen beperkingen op te leggen wat het gebruik van een van de officiële talen van de EU betreft.

Het is belangrijk op te merken dat het Hof ⁽¹⁶⁰⁾ heeft geoordeeld dat nationale handhavingsinstanties op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 niet verplicht zijn om naar aanleiding van dergelijke klachten op te treden teneinde de rechten van elke individuele passagier te waarborgen. Een nationale handhavingsinstantie is dus niet verplicht om handhavend op te treden tegen luchtvervoerders om hen te verplichten in individuele gevallen de bij Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziene compensatie te betalen; de sanctionerende rol van de nationale handhavingsinstanties, zoals vermeld in artikel 16, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004, bestaat erin maatregelen vast te stellen in reactie op inbreuken die de instantie vaststelt in het kader van haar algemene toezichtsactiviteiten als bedoeld in artikel 16, lid 1.

⁽¹⁵⁴⁾ Dergelijke regels worden voorgesteld, zie voorstel COM(2013) 130 final en het voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende passagiersrechten in een multimodale context (COM(2023) XXX final van 29.11.2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Artikel 20 van Verordening (EU) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ Zie in dit opzicht Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) en Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Artikel 16, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Zaak C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punt 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Gevoegde zaken C-145/15 en C-146/15, Ruijsenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, punten 32, 36 en 38.

Volgens het Hof belet Verordening (EG) nr. 261/2004 de lidstaten echter niet om wetgeving vast te stellen die de nationale handhavingsinstantie verplicht maatregelen te nemen naar aanleiding van individuele klachten⁽¹⁶¹⁾. De lidstaten beschikken over speelruimte met betrekking tot de bevoegdheden die zij aan hun nationale instanties willen toekennen met het oog op de bescherming van de rechten van passagiers.

Deze arresten hebben geen invloed op de verplichting van de nationale handhavingsinstanties om klagers, in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur, een onderbouwd antwoord op hun klachten te verstrekken. Volgens de Commissie is het eveneens een goede praktijk om passagiers op de hoogte te brengen van de beroepsmogelijkheden of andere stappen die zij kunnen ondernemen als zij het niet eens zijn met de beoordeling van hun zaak. Een passagier moet het recht hebben om te beslissen of hij wenst te worden vertegenwoordigd door een andere persoon of entiteit.

8.2. Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

Het EU-wetgevingskader op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting is bedoeld om consumenten in staat te stellen hun rechten in geschillen met handelaars over de aankoop van een product of dienst daadwerkelijk te doen gelden. Hoewel investeringen in termen van kosten en tijd om naar de rechter te stappen ontmoedigend kunnen zijn en informele instrumenten ontoereikend kunnen zijn, moeten de uit hoofde van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁶²⁾ gecertificeerde ADR-organen een geschil binnen negentig dagen kosteloos of tegen een geringe vergoeding voor de consument beslechten.

Consumenten hebben toegang tot gecertificeerde instanties voor alternatieve geschillenbeslechting ("ADR") indien zij woonachtig zijn in de EU en de handelaar in de EU is gevestigd. Indien luchtvaartmaatschappijen volgens het nationale recht niet verplicht zijn om deel te nemen aan procedures bij ADR-instanties, is het wenselijk dat zij zich er vrijwillig toe verbinden deel te nemen aan relevante procedures en hun klanten daarvan op de hoogte brengen.

De toegang van consumenten tot ADR-instanties komt bovenop de mogelijkheid voor passagiers om een klacht in te dienen bij de nationale handhavingsinstanties uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004.

8.3. Verdere middelen om belanghebbenden bij te staan bij de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004

Er zijn een aantal manieren om belanghebbenden bij te staan bij de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004.

De eerste betreft de samenwerking op het gebied van consumentenbescherming uit hoofde van Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁶³⁾, waarbij een coördinatie- en samenwerkingsmechanisme tussen de nationale autoriteiten voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming is ingesteld. Samenwerking tussen deze autoriteiten is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de wetgeving op het gebied van consumentenrechten op uniforme wijze wordt toegepast in de gehele interne markt en om een gelijk speelveld voor ondernemingen te creëren. Verordening (EU) 2017/2394 heeft betrekking op situaties waarin de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn en verleent de nationale autoriteiten aanvullende onderzoeks- en handhavingsbevoegdheden om inbreuken op de regels inzake consumentenbescherming in grensoverschrijdende gevallen een halt toe te roepen.

In Verordening (EU) 2017/2394 wordt Verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende de rechten van luchtreizigers genoemd als een van de rechtsinstrumenten die de belangen van consumenten beschermen. Dit betekent dat de in Verordening (EG) nr. 261/2004 vastgestelde passagiersrechten kunnen worden gehandhaafd in het kader van het bij Verordening (EU) 2017/2394 ingestelde coördinatie- en samenwerkingsmechanisme indien de collectieve belangen van consumenten in een grensoverschrijdende context op het spel staan.

⁽¹⁶¹⁾ Zaak C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, punt 26.

⁽¹⁶²⁾ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Richtlijn (EU) 2020/1828 ⁽¹⁶⁴⁾ voorziet in een ander instrument om passagiersrechten op grotere schaal af te dwingen. Uit deze richtlijn volgt dat representatieve vorderingen vorderingen zijn die door bevoegde instanties namens groepen consumenten bij nationale rechtbanken of administratieve autoriteiten worden ingesteld met het oog op stakingsmaatregelen (d.w.z. om een einde te maken aan onrechtmatige praktijken van handelaren), herstelmaatregelen (zoals terugbetaling of compensatie) of zowel stakings- als herstelmaatregelen. De richtlijn heeft tot doel de collectieve belangen van consumenten op veel gebieden te beschermen, met name op het gebied van reizen en toerisme. Zij is van toepassing op vorderingen die worden ingesteld tegen inbreuken op Verordening (EG) nr. 261/2004, die in de richtlijn wordt genoemd als een van de handelingen van het EU-recht die binnen de werkingssfeer ervan vallen. Passagiers die problemen hebben ondervonden in grensoverschrijdende situaties kunnen zich ook wenden tot het netwerk van Europese consumentencentra ⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-net). Het ECC-net verstrekt consumenten informatie over hun rechten uit hoofde van de Europese en nationale consumentenwetgeving, geeft kosteloos advies over mogelijke behandelingen van consumentenklachten, verschaft directe bijstand om een buitengerechtelijke oplossing te vinden voor klachten met handelaren, en verwijst consumenten naar een passende instantie indien het ECC-net niet kan helpen. Passagiers kunnen zich ook wenden tot nationale consumentenorganisaties voor informatie en rechtstreekse bijstand bij de uitoefening van hun rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004.

9. VORDERINGEN INSTELLEN OP GROND VAN VERORDENING (EG) nr. 261/2004

9.1. **Rechterlijke instantie waarbij een vordering kan worden ingesteld op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004**

Om te beginnen moet worden opgemerkt dat Verordening (EG) nr. 261/2004 geen regels bevat over de internationale bevoegdheid van de gerechten van de lidstaten, zodat de kwestie van de bevoegdheid moet worden onderzocht in het licht van Verordening (EU) nr. 1215/2012 ⁽¹⁶⁶⁾.

Voor vluchten van een lidstaat naar een andere lidstaat op basis van een vervoersovereenkomst met één enkele luchtvervoerder die de vlucht uitvoert, kan op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 een vordering worden ingesteld bij de nationale rechter die bevoegd is voor de in de vervoersovereenkomst ⁽¹⁶⁷⁾ vermelde plaats van vertrek of plaats van aankomst, naar keuze van de eiser, overeenkomstig Verordening (EU) nr. 1215/2012. Krachtens artikel 4, lid 1, van Verordening (EU) nr. 1215/2012 hebben passagiers ook de mogelijkheid om de zaak aanhangig te maken bij de rechter van de woonplaats van de verweerder (d.w.z. de luchtvervoerder).

Het Hof heeft in verschillende arresten bevestigd dat passagiers ook in het geval van aansluitende vluchten die bestaan uit één bevestigde boeking voor de gehele reis en verdeeld zijn over meerdere deeltrajecten, een vordering kunnen instellen op de plaats van vertrek of op de plaats van aankomst. Het Hof heeft met name geoordeeld dat op grond van Verordening (EU) nr. 1215/2012 een vordering kan worden ingesteld bij de nationale rechter van de plaats van aankomst van de tweede vlucht wanneer de twee vluchten door twee verschillende luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd en het ingestelde beroep tot compensatie berust op een incident dat heeft plaatsgevonden bij de eerste vlucht, die is uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij die niet de contractpartij van de betrokken passagiers is ⁽¹⁶⁸⁾.

Evenzo kan een vordering worden ingesteld bij de nationale rechter van de plaats van vertrek van het eerste deeltraject, indien de vordering tot compensatie voortvloeit uit de annulering van het laatste deeltraject van de reis en wordt ingesteld tegen de met dit laatste deeltraject belaste luchtvaartmaatschappij ⁽¹⁶⁹⁾.

In het geval van aansluitende vluchten bestaande uit twee of meer vluchtsegmenten die door verschillende luchtvaartmaatschappijen worden verzorgd, kan bij de nationale rechter van de plaats van aankomst van het eerste vluchtsegment geen vordering worden ingesteld indien de vordering tot compensatie uitsluitend voortvloeit uit een vertraging van het eerste vluchtsegment van de reis als gevolg van een laat vertrek en wordt ingesteld tegen de luchtvaartmaatschappij die dit eerste vluchtsegment uitvoert ⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Zaak C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punt 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Zaak C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punt 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Gevoegde zaken C-274/16, C-447/16 en C-448/16, flightright, ECLI:EU:C:2018:160, punt 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Zaak C-606/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:101, punt 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Zaak C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, punt 27.

Met betrekking tot de kwestie van de juiste adressaat van een gerechtelijke procedure, heeft het Hof geoordeeld dat een gerecht van een lidstaat niet bevoegd is om kennis te nemen van een beroep tot schadevergoeding dat is ingesteld tegen een in een andere lidstaat gevestigde luchtvaartmaatschappij, op grond dat deze maatschappij een filiaal heeft in het rechtsgebied van de aangezochte rechter, zonder dat dit filiaal partij is in de rechtsverhouding tussen de maatschappij en de betrokken passagier ⁽¹⁷¹⁾.

Met betrekking tot de vraag of een luchtvaartmaatschappij in haar algemene voorwaarden kan verbieden dat passagiers een derde partij opdracht geven om namens hen vorderingen in te dienen, heeft het Hof verduidelijkt dat artikel 15 van Verordening (EG) nr. 261/2004 eraan in de weg staat dat in een vervoerovereenkomst een beding wordt opgenomen dat de overdracht verbiedt van de rechten die de luchtreiziger krachtens deze verordening kan doen gelden jegens de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ⁽¹⁷²⁾.

Indien een vlucht deel uitmaakte van een contract voor pakketreizen, kan een passagier op grond van Verordening (EU) nr. 1215/2012 een vordering tot compensatie instellen tegen de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zelfs wanneer er geen overeenkomst is gesloten tussen de passagier en de luchtvaartmaatschappij ⁽¹⁷³⁾.

Met betrekking tot de bevoegdheid voor vorderingen uit hoofde van het Verdrag van Montreal heeft het Hof het volgende verduidelijkt: hoewel de relatieve bevoegdheid voor een vordering tot compensatie uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet worden beoordeeld krachtens Verordening (EU) nr. 1215/2012, moet de bevoegdheid voor een aanvullende vordering voor de binnen de werkingssfeer van het Verdrag van Montreal vallende verdere compensatie worden beoordeeld in het kader van dit verdrag ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. Termijn voor het instellen van vorderingen op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004

In Verordening (EG) nr. 261/2004 zijn geen termijnen vastgesteld voor het instellen van vorderingen bij de nationale rechter. Deze kwestie valt onder de nationale wetgeving van elke lidstaat betreffende de verjaring van vorderingen. De uiterste termijn van twee jaar voor het instellen van vorderingen op grond van het Verdrag van Montreal geldt niet voor vorderingen die op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 worden ingesteld en laat de nationale wetgeving van de lidstaten onverlet omdat de compensatiebepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 buiten het toepassingsgebied van het Verdrag van Montreal vallen; zij zijn immers gericht op het verlichten van het ongemak dat passagiers hebben geleden, en vormen alleen een aanvulling op het systeem van schadevergoedingen dat is vastgesteld bij het Verdrag van Montreal. De termijnen kunnen dus verschillen van lidstaat tot lidstaat ⁽¹⁷⁵⁾.

10. AANSPRAKELIJKHEID VAN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN UIT HOOFDE VAN HET VERDRAG VAN MONTREAL

Het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, algemeen bekend als het “Verdrag van Montreal”, werd op 28 mei 1999 in Montreal gesloten. De EU is partij bij dit verdrag en sommige bepalingen van het verdrag zijn in het EU-recht opgenomen bij Verordening (EG) nr. 2027/97, die tot doel heeft de rechten van luchtreizigers in de EU te beschermen, samen met Verordening (EG) nr. 261/2004.

a) Verenigbaarheid van Verordening (EG) nr. 261/2004 met het Verdrag van Montreal:

Het Hof ⁽¹⁷⁶⁾ heeft bevestigd dat de verplichting om compensatie te geven voor vertraging bij aankomst en bijstand te verstrekken in het geval van vertraging bij vertrek, verenigbaar zijn met het Verdrag van Montreal. In dit verband heeft het Hof geoordeeld dat het tijdsverlies dat inherent is aan een vertraagde vlucht niet zozeer een “schade” is, hetgeen onder het Verdrag van Montreal valt, dan wel een “ongemak”. Deze redenering berust op de vaststelling dat buitensporige vertraging eerst een ongemak veroorzaakt dat voor alle passagiers vrijwel identiek is en Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet in gestandaardiseerde en onmiddellijke schadevergoeding, terwijl het Verdrag van Montreal voorziet in rechtsmiddelen waarbij de omvang van de schade geval per geval moet worden beoordeeld en bijgevolg alleen aanleiding kan geven tot compensatie op individuele basis. Verordening (EG) nr. 261/2004 regelt dus een stadium dat voorafgaat aan het Verdrag van Montreal. De verplichting tot compensatie van passagiers van vertraagde vluchten op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 valt derhalve buiten de werkingssfeer van het Verdrag van Montreal, maar vormt een aanvulling op het systeem voor schadevergoeding dat bij dat verdrag is vastgesteld.

⁽¹⁷¹⁾ Zaak C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, punt 36.

⁽¹⁷²⁾ Zaak C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, punt 26.

⁽¹⁷³⁾ Zaak C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punt 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Zaak C-213/18, Guaitoli e.a., ECLI:EU:C:2019:927, punt 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Zaak C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punt 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Zaak C-344/04, IATA en ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punten 43, 45, 46 en 47; Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 51.

- b) Verordening (EG) nr. 2027/97 is alleen van toepassing op passagiers die met een “luchtvervoerder” vliegen, d.w.z. een luchtvervoeronderneming met een geldige exploitatievergunning ⁽¹⁷⁷⁾ in de zin van artikel 2, lid 1, punt b), van die verordening.
- c) Volgens artikel 17 van het Verdrag van Montreal is een passagier een persoon die vervoerd is op basis van een “vervoersovereenkomst” in de zin van artikel 3 van dat verdrag, zelfs wanneer geen individueel of collectief vervoersdocument is afgegeven ⁽¹⁷⁸⁾.
- d) Het begrip “ongeval” in de zin van artikel 17, lid 1, van het Verdrag van Montreal, dat de aansprakelijkheid van een luchtvaartmaatschappij vaststelt voor schade geleden in geval van dood of lichamelijk letsel van een passagier, is door het Hof in verschillende arresten uitgelegd, bijvoorbeeld in deze zaken:
- (i) Gemorste koffie — situaties die zich voordoen aan boord van een luchtvaartuig en waarbij een passagier lichamelijk letsel oploopt door een voorwerp dat wordt gebruikt voor het bedienen van passagiers, zoals het morsen van hete koffie, zonder dat hoeft te worden onderzocht of deze situaties het gevolg zijn van een typisch luchtvaartrisico ⁽¹⁷⁹⁾, kunnen een “ongeval” vormen.
 - (ii) Val op een vliegtuigtrap — een situatie waarin een passagier om een onbepaalde reden ten val komt op een mobiele vliegtuigtrap, en letsel oploopt, valt onder het begrip “ongeval” in de zin van artikel 17, lid 1, van het Verdrag van Montreal, ook wanneer de betrokken luchtvervoerder in dit verband niet tekort is geschoten in zijn verplichtingen om zorgvuldigheid te betrachten en de veiligheid van de passagiers te waarborgen ⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) Harde landing — het begrip “ongeval” strekt zich niet mede uit tot een landing die is uitgevoerd in overeenstemming met de op het luchtvaartuig in kwestie van toepassing zijnde operationele procedures en beperkingen — daaronder begrepen de inaanmerkingnemen en marges met betrekking tot de prestatiefactoren die een wezenlijke invloed hebben op de landing — en waarbij rekening is gehouden met de regelen van de kunst en met de beste praktijken op het gebied van vluchtuitvoering, ook al zou de betrokken passagier die landing hebben ervaren als een onverwachte gebeurtenis ⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) Voor psychisch letsel dat een passagier heeft opgelopen ten gevolge van een “ongeval” in de zin van artikel 17, lid 1, van het Verdrag van Montreal en dat geen verband houdt met een “lichamelijk letsel” in de zin van deze bepaling, moet op dezelfde wijze schadevergoeding worden betaald als voor een dergelijk lichamelijk letsel, voor zover de passagiers aantonen dat er sprake is van nadelige effecten op hun psychische gezondheid die zodanig ernstig of intens zijn dat ze hun algemene gezondheidstoestand aantasten en zonder medische behandeling niet zullen verdwijnen ⁽¹⁸²⁾.
 - (v) De gebrekkige eerste hulp aan een passagier aan boord van een luchtvaartuig, die heeft geleid tot de verergering van het lichamelijk letsel ten gevolge van een “ongeval” in de zin van artikel 17, lid 1, van het Verdrag van Montreal, moet worden geacht deel uit te maken van dit ongeval ⁽¹⁸³⁾.
- e) Artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal moet worden gelezen in samenhang met artikel 3, lid 3, van het verdrag en moet zodanig worden uitgelegd dat het recht op compensatie en de beperkingen van de aansprakelijkheid van een luchtvaartmaatschappij tot 1 288 bijzondere trekkingsrechten (SDR) in geval van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging van bagage ook gelden voor passagiers die deze compensatie vorderen op grond van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging van bagage die is aangegeven op naam van een andere passagier, indien de bagage de bezittingen van de eerste passagier bevatte. Iedere passagier die getroffen is door vernieling, verlies, beschadiging of vertraging van bagage die aangegeven is op naam van iemand anders, moet dus recht hebben op compensatie van maximaal 1 288 bijzondere trekkingsrechten als de passagiers kunnen aantonen dat de aangegeven bagage in feite hun bezittingen bevatte. Elke passagier die zich in deze situatie bevindt, moet dit aantonen ten overstaan van een nationale rechter, die rekening kan houden met het feit dat de passagiers tot dezelfde familie behoren, hun ticket samen hebben gekocht of samen hebben gereisd ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Zaak C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punt 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Zaak C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punten 36, 37 en 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Zaak C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, punt 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Zaak C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, punt 24.

⁽¹⁸¹⁾ Zaak C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, punt 43.

⁽¹⁸²⁾ Zaak C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, punt 33.

⁽¹⁸³⁾ Zaak C-510/21, DB/Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, punt 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Zaak C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punt 35.

- f) Het in artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal genoemde bedrag, dat de aansprakelijkheidsgrens vormt van de luchtvaartmaatschappij in geval van vernieling, verlies, vertraging of beschadiging van aangegeven bagage waarvoor geen bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering is gedaan, vormt een vergoedingslimiet. Het is geen forfaitaire basis en de passagier heeft niet van rechtswege recht op dit bedrag ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) Artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal, waarbij het maximumbedrag is vastgesteld ten belope waarvan de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk kan worden gehouden voor schade die het gevolg is van, onder meer, het verlies van bagage, heeft betrekking op zowel materiële als immateriële schade ⁽¹⁸⁶⁾. Dit artikel is ook van toepassing in geval van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging bij het vervoer van aangegeven rolstoelen of andere mobiliteitsapparatuur of hulpmiddelen als gedefinieerd in artikel 2, punt a), van Verordening (EG) nr. 1107/2006. In het onderhavige geval is de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij beperkt tot het in het vorige punt vermelde bedrag, tenzij de passagier op het ogenblik dat de aangegeven bagage werd overgedragen aan de vervoerder een bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering op de bestemming heeft afgelegd en een aanvullend bedrag heeft betaald, indien vereist.
- h) Het Hof ⁽¹⁸⁷⁾ heeft de artikelen 19, 22 en 29 van het Verdrag van Montreal zodanig geïnterpreteerd dat een luchtvaartmaatschappij op grond van dat verdrag aansprakelijk kan worden gesteld door een werkgever bij schade als gevolg van vertraging van een vlucht met passagiers die werknemer zijn van deze werkgever. Derhalve moet het Verdrag van Montreal aldus worden uitgelegd dat het niet alleen van toepassing is bij schade die door passagiers zelf wordt geleden, maar ook bij schade die wordt geleden door een werkgever met wie een overeenkomst voor internationaal vervoer van een passagier is gesloten. In zijn arrest heeft het Hof toegevoegd dat de aansprakelijkheid van luchtvervoerders in geen geval meer kan bedragen dan het bedrag dat wordt verkregen door vermenigvuldiging van het in het verdrag vastgestelde maximumbedrag per passagier met het aantal betrokken werknemers/passagiers.
- i) Een protest moet schriftelijk worden ingediend binnen de in artikel 31, lid 2, van het Verdrag van Montreal bedoelde termijnen, op straffe van niet-ontvankelijkheid van elke rechtsvordering tegen die vervoerder. Aan dit vereiste is voldaan indien het protest door haar vertegenwoordiger in het informatiesysteem van de luchtvaartmaatschappij wordt geregistreerd, indien de passagier de juistheid van de tekst van dit protest, zoals dit schriftelijk is opgenomen en in dat systeem is ingevoerd, kan controleren en, in voorkomend geval, vóór het verstrijken van de in artikel 31, lid 2, van het verdrag vastgestelde termijn kan wijzigen, aanvullen of zelfs vervangen. Tot slot worden aan het protest geen andere inhoudelijke eisen gesteld dan dat de luchtvervoerder in kennis wordt gesteld van de veroorzaakte schade ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) In geval van een rechtsvordering tot schadevergoeding die onder artikel 19 van het Verdrag van Montreal valt, heeft de passagier de keuze tussen verschillende rechters, zoals bepaald in artikel 33 van dat verdrag: de rechter van de woonplaats van de vervoerder, de rechter van de hoofdzetel van diens onderneming, de rechter van de plaats waar hij een vestiging heeft, door de zorg waarvan de overeenkomst is gesloten, of de rechter van de plaats van bestemming. In dit geval heeft het geen belang of deze plaats zich in de EU bevindt, aangezien de rechtsbevoegdheid gebaseerd is op het Verdrag van Montreal, waar de EU partij bij is.

⁽¹⁸⁵⁾ Zaak C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, punt 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Zaak C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punt 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Zaak C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, punten 29 en 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Zaak C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, punten 31, 37, 47 en 54.