



EUROPESE  
COMMISSIE

Brussel, 13.3.2013  
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

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**

(Voor de EER relevante tekst)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

## TOELICHTING

### 1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

#### 1.1. Het huidige wetgevingskader

Volgens **Verordening (EG) nr. 261/2004**<sup>1</sup> moeten luchtvaartmaatschappijen, al naargelang van de omstandigheden van de verstoring van de reis:

- bijstand verlenen aan passagiers, zoals maaltijden, drankjes, telefoongesprekken en hotelaccommodatie;
- herroutering en terugbetaling aanbieden;
- een vaste vergoeding per passagier betalen, die – afhankelijk van de afstand van de vlucht – kan oplopen tot 600 euro; en
- de passagiers vooraf informatie verstrekken over hun rechten.

Luchtvaartmaatschappijen zijn niet verplicht een financiële vergoeding te betalen als zij kunnen aantonen dat de annulering of vertraging door buitengewone omstandigheden werd veroorzaakt. De verplichting tot het verstrekken van verzorging en bijstand blijft echter ook in dergelijke situaties gelden.

De verordening verplicht de lidstaten ook om nationale handhavingsorganen op te richten, die erop moeten toezien dat de verordening correct wordt toegepast.

De rechten van de passagiers uit hoofde van de verordening mogen niet worden verward met hun rechten uit hoofde van het **Verdrag van Montreal**. Dit verdrag heeft betrekking op individuele schadevergoedingen aan reizigers, die geval per geval worden beoordeeld op basis van de individuele situatie van de passagier, maar Verordening (EG) nr. 261/2004 heeft betrekking op gestandaardiseerde rechten (met betrekking tot bijstand en verzorging) die gelden voor alle passagiers, ongeacht hun individuele situatie.

Volgens het **Verdrag van Montreal** (in de EU-wetgeving opgenomen bij **Verordening (EG) nr. 2027/97**<sup>2</sup>) heeft een passagier recht op schadevergoeding als zijn **bagage slecht wordt behandeld** (bepikt tot ongeveer 1 200 euro), behalve als de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat zij alle redelijke maatregelen heeft genomen om de schade te voorkomen of dat het onmogelijk was dergelijke maatregelen te nemen. In tegenstelling tot Verordening (EG) nr. 261/2004 hoeven volgens Verordening (EG) nr. 2027/97 en het Verdrag van Montreal geen handhavingsorganen te worden opgericht om toe te zien op de correcte toepassing.

#### 1.2. Recente ontwikkelingen

Luchtvaartmaatschappijen ontzeggen passagiers vaak hun rechten in geval van instapweigering, langdurige vertraging, annulering of slechte behandeling van hun bagage, met name de rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 ("de verordening") en Verordening (EG) nr. 2027/97.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> 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), zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 (PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2).

In het **Verslag van de Commissie over het EU-burgerschap** van oktober 2010 "Het wegnemen van de belemmeringen voor de rechten van EU-burger<sup>3</sup>" zijn maatregelen aangekondigd om te zorgen voor een reeks gemeenschappelijke rechten voor reizigers in de hele EU, ongeacht het vervoersmiddel, en om ervoor zorgen dat deze rechten worden gehandhaafd.

Een van de initiatieven van het **witboek vervoer** van 28 maart 2011 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"<sup>4</sup>.

In de **mededeling van de Commissie van 11 april 2011**<sup>5</sup> wordt melding gemaakt van de uiteenlopende interpretaties van de bepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 ten gevolge van grijze zones en hiaten in de huidige tekst, en van de niet-uniforme handhaving in de lidstaten. Bovendien is het moeilijk voor passagiers om hun individuele rechten af te dwingen.

Op 29 maart 2012 heeft het **Europees Parlement** (EP) een resolutie<sup>6</sup> goedgekeurd in reactie op de bovenvermelde mededeling van de Commissie. Het EP is van oordeel dat de adequate toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de handhaving van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van passende informatie aan passagiers over hun rechten de hoeksteen moeten vormen van het herstel van het vertrouwen van passagiers. Het EP betreurt dat de door de lidstaten ingestelde handhavingsorganen niet altijd een daadwerkelijke bescherming van passagiersrechten verzekeren. Met betrekking tot Verordening (EG) nr. 261/2004 verzoekt het EP de Commissie de passagiersrechten te verduidelijken, en met name het begrip 'buitengewone omstandigheden'.

De EU-wetgeving moet volledig in overeenstemming zijn met het **Handvest van de grondrechten van de Europese Unie**<sup>7</sup>. Specifiek moet volgens artikel 38 een hoog niveau van consumentenbescherming worden verzekerd in het beleid van de Unie. Andere relevante bepalingen hebben betrekking op de bescherming van persoonsgegevens (artikel 8), het verbod op discriminatie (artikel 21), de integratie van personen met een handicap (artikel 26) en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht (artikel 47).

De **jurisprudentie** heeft een bepalende invloed gehad op de interpretatie van de verordening. In zaak C-344/04 (IATA) heeft het Europees Hof van Justitie bevestigd dat de verordening volledig in overeenstemming is met het Verdrag van Montreal en dat de twee rechtsinstrumenten elkaar aanvullen. In zaak C-549/07 Wallentin-Herrman heeft het Hof verduidelijkt dat een technisch probleem met een luchtvaartuig niet mag worden beschouwd als een 'buitengewone omstandigheid'. In de Sturgeon-zaak (Gevoegde zaken C-402/07 en C-

<sup>3</sup> COM(2010) 603, 16 oktober 2010.

<sup>4</sup> Stappenplan voor een interne Europese vervoersruimte – werken aan een concurrerend en zuinig vervoerssysteem, COM(2011) 144 definitief, zie blz. 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:NL:PDF>

<sup>5</sup> 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 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:NL:PDF>). COM(2011) 174 definitief.

<sup>6</sup> Resolutie van het Europees Parlement van 29 maart 2012 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>

<sup>7</sup> PB C 364 van 18.12.2000, blz. 1.

432/07) heeft het Hof geoordeeld dat passagiers, in geval van een langdurige vertraging van minstens drie uur bij aankomst, recht hebben op compensatie.

Dit voorstel verdedigt de belangen van luchtvaartpassagiers door ervoor te zorgen dat luchtvaartmaatschappijen een hoog niveau van passagiersbescherming in acht nemen in geval van verstoring van de vlucht, maar houdt ook rekening met de financiële gevolgen voor de luchtvervoerssector en garandeert dat luchtvaartmaatschappijen onder geharmoniseerde voorwaarden hun activiteiten kunnen uitoefenen op een geliberaliseerde markt.

## **2. RESULTATEN VAN DE RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDE PARTIJEN EN DE EFFECTBEOORDELING**

### **2.1. Raadpleging**

Tussen 19 december 2011 en 11 maart 2012 is een openbare raadpleging gehouden; 410 reacties werden ontvangen. De resultaten zijn beschikbaar op de website van de Commissie<sup>8</sup>. Bovendien heeft een consultant individuele en meer gedetailleerde interviews afgenomen van 98 belanghebbenden uit alle belanghebbendengroepen.

Op 30 mei 2012 hebben de Commissie en het Europees Economisch en Sociaal Comité ten slotte samen een conferentie georganiseerd om de belanghebbenden de gelegenheid te geven te reageren op de resultaten van de openbare raadpleging. De presentaties die op deze conferentie zijn gegeven en de notulen van de conferentie zijn beschikbaar op de website van de Commissie<sup>9</sup>.

De **vertegenwoordigers van de consumenten en passagiers** hadden vooral aandacht voor de slechte naleving en handhaving, vooral wat de financiële vergoedingen in geval van vertragingen betreft. **De luchtvaartmaatschappijen en hun belangenverenigingen** vonden dan weer dat de kosten van de verordening te hoog opliepen, vooral omdat luchtvaartmaatschappijen onbeperkt aansprakelijk kunnen worden gesteld voor incidenten die niet hun fout zijn (bijv. de aswolkerisis in april 2010). De luchtvaartmaatschappijen hadden zware kritiek op de gevolgen van het Sturgeon-arrest omdat het buitensporige kosten met zich meebrengt. De **verenigingen van reisagenten en touroperators** waren het grotendeels eens met de luchtvaartmaatschappijen, op enkele punten na, zoals het recht op herroutering of het gebruik van afzonderlijke delen van een ticket ("no-showbeleid"). De **luchthavens** hebben zich sterk gekant tegen eventuele verantwoordelijkheden die zij in de herziene verordening zouden krijgen.

Het standpunt van de **nationale en subnationale overheden** die gereageerd hebben op de openbare raadpleging was op de meeste punten vergelijkbaar met dat van de consumenten-/passagiersverenigingen, zij het dat zij gevoeliger waren voor de economische, budgettaire en juridische beperkingen.

### **2.2. Effectbeoordeling**

De Commissie heeft vier beleidsopties beoordeeld om de toepassing en handhaving van de passagiersrechten te verbeteren. Het verschil tussen deze opties zit in het evenwicht tussen strengere handhaving en aangepaste economische stimulansen voor luchtvaartmaatschappijen: hogere kosten zetten de luchtvaartmaatschappijen ertoe aan de nalevingskosten tot een minimum te beperken en te proberen passagiers hun rechten te ontzeggen. Een strenger sanctiebeleid zet aan tot betere naleving. Als een optie de kosten voor de naleving van de

<sup>8</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm)

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm)

verordening doet toenemen, moet het handhavingsbeleid dus strenger en beter gecoördineerd zijn, en omgekeerd.

Wanneer alleen aandacht zou worden besteed aan de handhaving en niet aan de economische effecten die een negatieve invloed hebben op de naleving, zouden aanzienlijke overheidsmiddelen moeten worden besteed aan de handhavingsorganen.

**Optie 1: focus op economische stimulansen (lichte wijzigingen inzake handhaving):** in optie 1 wordt de handhaving beter gecoördineerd, vooral via een verbetering van de informatiestroom tussen de nationale handhavingsorganen en de Commissie. De nadruk ligt vooral op de beperking van de kosten door sommige verzorgingsverplichtingen (zoals catering, accommodatie) te vervangen door de verplichting voor de luchtvaartmaatschappijen om een facultatieve verzekering aan te bieden aan de passagiers.

**Optie 2: evenwicht tussen strengere handhaving en economische stimulansen:** het handhavingsbeleid wordt versterkt door een betere coördinatie van de nationale handhavingsorganen. De nationale handhavingsorganen moeten betere informatie over hun activiteiten verstrekken aan de Commissie en de Commissie mag om onderzoeken vragen, met name in gevallen waar verscheidene lidstaten bij betrokken zijn. De extra kosten ten gevolge van betere verzorging en bijstand worden gecompenseerd door aanpassingen van het totale bedrag van de financiële compensatie. Dit is mogelijk door ervoor te zorgen dat compensatiebetalingen minder frequent voorkomen, hetgeen op de volgende twee manieren kan worden bereikt:

- **Variant 2a:** de duur van de vertraging die passagiers recht geeft op compensatie verhogen van drie uur tot minstens vijf uur;
- **Variant 2b:** het begrip "buitengewone omstandigheden" ruimer interpreteren, zodat ook de meeste technische gebreken hieronder vallen.

Zowel voor variant 2a als voor 2b is in de effectbeoordeling nagegaan of een aanvullende aanpassing van de vaste compensatiebedragen nuttig zou zijn.

In optie 2 is de verplichting om accommodatie te verstrekken in buitengewone omstandigheden van lange duur beperkt tot 3 of 4 dagen. Om de gevolgen voor de passagiers te beperken, worden noodplanning en snellere herroutering ingevoerd.

**Optie 3: focus op handhaving:** in deze optie wordt de nadruk gelegd op strengere handhaving en worden de bestaande passagiersrechten verduidelijkt, zodat ze effectiever kunnen worden toegepast.

**Optie 4: gecentraliseerd handhaving:** in optie 4 ligt de nadruk op een volledig gecentraliseerd handhavingsbeleid dat een tegengewicht moet vormen voor de negatieve prikkels die uitgaan van de nalevingskosten: een centraal EU-handhavingsorgaan maakt daarom deel uit van deze optie.

In opties 3 en 4 wordt minstens een deel van de kosten van de luchtvaartmaatschappijen terugbetaald uit een sectorfonds, dat wordt gefinancierd door een heffing op elk ticket. Op die manier wordt gegarandeerd dat permanente verzorging wordt verstrekt in buitengewone omstandigheden van lange duur.

Alle beleidsopties hebben enkele kenmerken gemeen:

- de verduidelijking van een aantal punten (bijv. buitengewone omstandigheden, herrouteringsverplichtingen, verzorging tijdens vertragingen op het tarmac, rechten in geval van gemiste aansluitingen enz.);

- een functionele scheiding tussen de algemene handhaving en de behandeling van individuele klachten, waarbij deze laatste aan alternatieve geschillenbeslechtsorganen kan worden toevertrouwd. Er zijn duidelijke klachtenbehandelingsprocedures, zowel voor de luchtvaartmaatschappijen als voor de organen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van individuele klachten (inclusief uiterste antwoordtermijnen);
- betrokkenheid van andere marktspelers: de luchtvaartmaatschappijen krijgen meer mogelijkheden om schade te verhalen op derde partijen die verantwoordelijk zijn voor verstoringen; het opstellen van noodplannen voor luchthavengebruikers.

Uit de effectbeoordeling blijkt dat optie 2 de voorkeur geniet boven de andere omdat ze de passagiersrechten op de meest effectieve en efficiënte wijze zou versterken en tegelijk rekening houdt met het financiële effect op de luchtvaartsector. Variant 2a geniet licht de voorkeur op 2b omdat een te korte termijn voor compensatie in geval van vertragingen (zoals in 2b) tot meer annuleringen zou kunnen leiden en omdat 2a voor een betere samenhang zorgt tussen het recht op compensatie en het recht op terugbetaling (beide rechten worden pas ten vroegste na 5 uur toegekend). De effectbeoordeling geeft niet aan of een van de verdere subvarianten van optie 2a de voorkeur geniet (bijv. aangepaste compensatieniveaus en/of meerdere termijnen voor compensatie bij vertragingen).

De nalevingskosten voor de luchtvaartmaatschappijen onder optie 2 zijn vergelijkbaar met die van de huidige verordening, maar de mogelijke stijging ervan wordt beperkt in het geval een steeds groter aandeel van de passagiers compensatie vraagt of in geval van buitengewone omstandigheden van lange duur.

De Commissie heeft besloten een voorstel in te dienen dat in de lijn ligt van de conclusie van de effectbeoordeling, m.a.w. dat overeenstemt met optie 2a, inclusief een uniforme drempel van 5 uur voor compensatie voor vertragingen op alle vluchten in de EU. Wat de subopties betreft, is in het voorstel niet gekozen voor een wijziging van de compensatieniveaus, maar voor een verlenging van de vertragingduur die moet worden overschreden alvorens compensatie verschuldigd is in het geval van extra-EU-reizen van meer dan 3 500 km, omdat luchtvaartmaatschappijen het hoofd moeten bieden aan specifieke problemen wanneer zij een oplossing moeten zoeken voor vertragingen die zich ver van hun thuisbasis voordoen (9 uur voor extra-EU-reizen tussen 3 500 en 6 000 km en 12 uur voor extra-EU-reizen van 6 000 km en meer).

### **3. JURIDISCHE ELEMENTEN VAN HET VOORSTEL**

#### **3.1. Rechtsgrondslag**

Het voorstel is gebaseerd op artikel 100, lid 2, van het VWEU.

#### **3.2. Subsidiariteit en evenredigheid**

Ten eerste hebben de lidstaten slechts beperkte mogelijkheden om de consumenten te beschermen omdat Verordening (EG) nr. 1008/2008 inzake de exploitatie van luchtdiensten<sup>10</sup> hen niet toestaat extra eisen op te leggen aan luchtvaartmaatschappijen die activiteiten binnen de EU uitvoeren.

Ten tweede hebben de meeste problemen met de rechten van luchtvaartpassagiers betrekking op verschillen in de toepassing/handhaving van Verordeningen (EG) nr. 261/2004 en (EG) nr.

<sup>10</sup> Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap, PB L 293 van 31.10.2008.

2027/97 in de lidstaten, hetgeen ten koste gaat van de passagiersrechten en het gelijke speelveld voor de luchtvaartmaatschappijen. Deze problemen kunnen alleen worden opgelost door een gecoördineerd optreden van de EU.

Het voorstel is ook in overeenstemming met het evenredigheidsbeginsel. De extra kosten voor de marktdeelnemers en de nationale autoriteiten blijven beperkt tot hetgeen noodzakelijk is om de toepassing en handhaving van de passagiersrechten te verbeteren. De stijging van de kosten ten gevolge van verzorgings- en bijstandsverlening of compensatie in geval van langdurige vertraging wordt gecompenseerd door de verlenging van de vertragingssduur die recht geeft op compensatie.

### **3.3. Toelichting bij het voorstel**

#### ***3.3.1. Zorgen voor effectieve en samenhangende handhaving van de passagiersrechten***

Het doel van het voorstel is de handhaving te verbeteren door kernbeginselen en impliciete passagiersrechten, die in het verleden tot veel geschillen tussen luchtvaartmaatschappijen en passagiers hebben geleid, te verduidelijken, en door het handhavingsbeleid op nationaal niveau te verbeteren en beter te coördineren.

##### **3.3.1.1. Verduidelijking van kernbeginselen**

- **Definitie van "buitengewone omstandigheden"**: In het voorstel wordt de definitie van deze term in overeenstemming gebracht met het arrest van het Europees Hof van Justitie in zaak C-549/07 (Wallentin-Hermann), namelijk een gebeurtenis die niet inherent is aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij, en waarop laatstgenoemde geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen wegens de aard of de oorsprong van die gebeurtenis. Ter verduidelijking bevat het voorstel ook een niet-uitputtende lijst van omstandigheden die als buitengewoon en omstandigheden die niet als buitengewoon dienen te worden beschouwd (artikel 1, lid 1, onder e), van het voorstel – artikel 2, onder m), van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004 – en bijlage 1).
- **Recht op compensatie in geval van langdurige vertraging**: Het voorstel voorziet expliciet in de opname van het recht op compensatie in geval van langdurige vertraging, zoals omschreven door het Europees Hof van Justitie in de gevoegde zaken C-407/07 en C-432/07 (Sturgeon), in de tekst van Verordening (EG) nr. 261/2004. Om een toename van het aantal annuleringen te voorkomen (die meestal meer ongemak met zich meebrengen voor passagiers) wordt voorgesteld de tijdsdrempel die recht geeft op compensatie op te trekken van drie tot vijf uur voor alle reizen binnen de EU. Voor reizen in de EU wordt één drempel voorgesteld, maar voor reizen van/naar derde landen wordt de drempel afhankelijk van de afstand van de reis, teneinde rekening te houden met de praktische problemen waarmee luchtvaartmaatschappijen te kampen hebben als zij de oorzaken van vertragingen op ver weg gelegen luchthavens moeten aanpakken (zie punt 3.3.2 hieronder) (artikel 1, lid 5, van het voorstel – artikel 6, lid 2, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Recht op herroutering**: In het voorstel wordt verduidelijkt dat, als een luchtvaartmaatschappij niet zelf binnen 12 uur herroutering kan aanbieden, zij mogelijkheden met andere luchtvaartmaatschappijen of andere vervoerswijzen moet onderzoeken, voor zover er plaatsen beschikbaar zijn (artikel 1, lid 8, van het voorstel – artikel 8, lid 5, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

- **Recht op verzorging:** Momenteel is de tijdsdrempel voor verzorging afhankelijk van de afstand van de vlucht (2, 3 of 4 uur). In het voorstel wordt dit vereenvoudigd door één tijdsdrempel van 2 uur in te voeren voor alle afstanden (artikel 1, lid 5, van het voorstel – artikel 6, lid 1, onder i), van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Gemiste aansluitende vlucht:** In het voorstel wordt bevestigd dat passagiers die een aansluitende vlucht missen omdat hun vorige vlucht vertraging had, recht hebben op verzorging (die moet worden verstrekt door de luchtvaartmaatschappij die de gemiste vlucht exploiteert omdat deze het best geplaatst is om de verzorging te verstrekken) en, in bepaalde omstandigheden, op compensatie (die moet worden verstrekt door de luchtvaartmaatschappij die de vertraagde vlucht exploiteert, omdat zij aan de basis lag van de vertraging). Dit recht geldt echter alleen als de aansluitende vluchten deel uitmaken van één vervoerscontract, omdat in dat geval de betrokken luchtvaartmaatschappijen zich ertoe verbonden hebben de aansluiting tussen de vluchten te verzorgen en dus weet hebben van deze aansluiting. De luchtvaartmaatschappijen behouden het recht de kosten onderling te verdelen (artikel 1, lid 6, van het voorstel – artikel 6 bis van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Wijziging van het vluchtschema:** In het voorstel wordt bevestigd dat passagiers van vluchten waarvan het vluchtschema minder dan twee weken vóór de oorspronkelijk geplande vertrektijd wordt gewijzigd, soortgelijke rechten hebben als passagiers van vertraagde vluchten (artikel 1, lid 5, van het voorstel – artikel 6 van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Vertragingen op het tarmac:** In het voorstel wordt duidelijk uiteengezet welke rechten passagiers hebben als hun vliegtuig vertraging oploopt op het tarmac, met name het recht om uit te stappen na vijf uur (in lijn met het recht op terugbetaling) (artikel 1, lid 5, van het voorstel – artikel 6, lid 5, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Gedeeltelijk verbod op het "no show"-beleid:** In het voorstel wordt bevestigd dat passagiers niet mogen worden geweigerd op een terugvlucht omdat ze de heenreis niet hebben afgelegd met hetzelfde ticket. De luchtvaartmaatschappijen behouden echter wel het recht om bepaalde regels op te leggen voor het opeenvolgende gebruik van vluchten die deel uitmaken van eenzelfde reis. De Commissie heeft besloten om het "no show"-beleid niet volledig te verbieden omdat luchtvaartmaatschappijen dan geen indirecte vluchten meer kunnen aanbieden tegen lagere prijzen dan directe vluchten, hetgeen de concurrentie niet ten goede zou komen (artikel 1, lid 3, onder b), van het voorstel – artikel 4, lid 4, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- **Recht op informatie:** Passagiers hebben recht op informatie over de verstoringen van de vlucht van zodra deze informatie beschikbaar is (artikel 1, lid 13, van het voorstel – artikel 14 van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

### 3.3.1.2. Zorgen voor effectieve en samenhangende sancties

In het voorstel wordt de rol van de nationale handhavingsorganen verduidelijkt: zij zijn verantwoordelijk voor de algemene handhaving, terwijl de buitengerechtelijke behandeling van individuele klachten wordt toevertrouwd aan klachtenbehandelingsorganen die in het kader van de nieuwe richtlijn betreffende alternatieve beslechting van



consumentengeschillen<sup>11</sup> (de "ADR-richtlijn") de status kunnen krijgen van alternatieve geschillenbeslechtsorganen. Beide instanties werken nauw samen (artikel 1, lid 15, van het voorstel – artikelen 16 en 16 bis van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

De nationale handhavingsorganen zullen een **proactiever toezichtsbeleid** voeren dan nu het geval is, en hun rol wordt uitgebreid tot toezicht op de **naleving van de bagagebepalingen** van Verordening (EG) nr. 2027/97 (en van het Verdrag van Montreal) (artikel 2, lid 4, van het voorstel – artikel 6 ter van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

Dankzij rapporteringsverplichtingen en formele coördinatieprocedures zal de **uitwisseling van informatie en de coördinatie** tussen de nationale handhavingsorganen onderling en tussen de nationale handhavingsorganen en de Commissie verbeteren (artikel 1, lid 15, van het voorstel – artikel 16 ter van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

### 3.3.1.3. Zorgen voor effectieve behandeling van individuele vorderingen en klachten

Volgens het voorstel moeten luchtvaartmaatschappijen de passagiers bij de reservering informatie verstrekken over hun procedures voor de behandeling van vorderingen en klachten. Zij moeten ook elektronische middelen ter beschikking stellen voor het indienen van klachten en informatie verstrekken over de organen die bevoegd zijn voor de afhandeling van klachten. De luchtvaartmaatschappijen moeten binnen twee maanden antwoord geven aan de passagiers (artikel 1, lid 15, van het voorstel – artikel 16 bis van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

### 3.3.2. *Beter rekening houden met de financiële draagkracht van de luchtvaartmaatschappijen*

Een beperkt aantal maatregelen heeft tot doel de kosten van bepaalde aspecten van Verordening (EG) nr. 261/2004 binnen de perken te houden:

- Het recht op compensatie in geval van vertraging ontstaat na vijf uur voor alle reizen in de EU. Om rekening te houden met de specifieke problemen die luchtvaartmaatschappijen ondervinden als zij de oorzaken van vertragingen op ver weg gelegen luchthavens moeten aanpakken, worden deze drempels in het geval van reizen van/naar derde landen afhankelijk gesteld van de reisafstand: 5 uur voor extra-EU-reizen van 3 500 km of minder, 9 uur voor extra-EU-reizen tussen 3 500 en 6 000 km, en 12 uur voor extra-EU-reizen van 6 000 km en meer (artikel 1, lid 5, van het voorstel - artikel 6, lid 2, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- In geval van vertraging en annulering door buitengewone omstandigheden mag de luchtvaartmaatschappij het recht op accommodatie beperken tot drie nachten, met een maximum van 100 euro per nacht en per passagier (artikel 1, lid 9, van het voorstel – artikel 9, lid 4, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004). De gevolgen voor de passagiers worden echter verzacht door twee extra maatregelen: ten eerste moeten de luchtvaartmaatschappijen sneller herroutering aanbieden (zie hierboven), waardoor het risico dat passagiers zo lang komen vast te zitten, wordt beperkt; ten tweede moeten luchthavens, luchtvaartmaatschappijen en andere actoren in de luchtvervoersketen noodplannen opstellen om optimaal verzorging en bijstand te kunnen verstrekken aan gestrande passagiers (artikel 1, lid 4, van het voorstel – artikel 5, lid 5, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004). De beperking van het recht op accommodatie geldt niet voor passagiers met beperkte mobiliteit, hun begeleiders, zwangere vrouwen, personen die behoefte hebben aan specifieke

---

<sup>11</sup> Zie de voorstellen van de Commissie: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

medische bijstand en onbegeleide kinderen, voor zover ze de luchtvaartmaatschappij 48 uur vóór de geplande vertrektijd op de hoogte hebben gebracht (artikel 1, lid 11, van het voorstel – artikel 11, leden 3 en 4, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

- Gezien de specifieke kenmerken van kleinschalige (regionale) activiteiten zijn luchtvaartmaatschappijen niet verplicht accommodatie te verstrekken aan passagiers op vluchten van minder dan 250 km met luchtvaartuigen met een maximumcapaciteit van 80 stoelen (behalve op aansluitende vluchten). Ook deze uitzondering geldt niet voor personen met beperkte mobiliteit, hun begeleiders, zwangere vrouwen, personen met specifieke medische behoeften en onbegeleide kinderen (artikel 1, leden 9 en 11, van het voorstel – artikel 9, lid 5, artikel 11, leden 3 en 4, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).
- In het voorstel is ook specifiek bepaald dat de nationale wetgeving geen beperking mag inhouden van het recht van de luchtvaartmaatschappijen om schade te verhalen op derde partijen die verantwoordelijk zijn voor de vertragingen of annuleringen (artikel 1, lid 12, van het voorstel – artikel 13 van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 261/2004).

### ***3.3.3. Zorgen voor betere handhaving van de passagiersrechten met betrekking tot slecht behandelde bagage***

Rekening houdende met het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (artikels 21 en 26), moeten **passagiers met beperkte mobiliteit** hetzelfde recht op vrij verkeer, vrije keuze en niet-discriminatie hebben als andere burgers.

De aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor **mobilitieits hulpmiddelen** wordt verhoogd tot de werkelijke waarde van de hulpmiddelen. Dit wordt bereikt door luchtvaartmaatschappijen, overeenkomstig het Verdrag van Montreal, te verplichten automatisch de optie aan te bieden om gratis de in het Verdrag uiteengezette bijzondere belangenverklaring af te leggen (artikel 2, lid 4, van het voorstel – artikel 6 bis van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

Het voorstel zorgt ook voor meer transparantie met betrekking tot de **toegestane bagage**. Luchtvaartmaatschappijen moeten, zowel bij de boeking als in de luchthaven, duidelijk aangeven hoeveel hand- en ruimbagage is toegestaan (artikel 2, lid 4, van het voorstel – artikel 6 quinquies van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

Het voorstel bevat maatregelen met betrekking tot **muziekinstrumenten**. Het verplicht luchtvaartmaatschappijen om kleine instrumenten onder bepaalde voorwaarden toe te laten in de passagierscabine, en om hun regels met betrekking tot het vervoer van grotere instrumenten in het vrachtruim te verduidelijken (artikel 2, lid 4, van het voorstel – artikel 6 sexties van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

Omdat passagiers volgens het Verdrag van Montreal binnen een strikte termijn een **vordering** bij de luchtvaartmaatschappij moeten indienen **voor slecht behandelde bagage**, wordt voorgesteld dat luchtvaartmaatschappijen in de luchthaven een formulier ter beschikking stellen dat passagiers kunnen gebruiken om een klacht in te dienen wegens vertraagde, beschadigde of verloren bagage (zoals het "Property Irregularity Report" of PIR). De luchtvaartmaatschappijen moeten dit formulier aanvaarden als een vordering in het kader van Verordening (EG) nr. 2027/97 en het Verdrag van Montreal (artikel 2, lid 1, van het voorstel - artikel 3, lid 2, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

Volgens het voorstel worden de nationale handhavingsorganen die in het kader van Verordening (EG) nr. 261/2004 zijn aangewezen, eveneens verantwoordelijk voor de **handhaving** van de bepalingen van Verordening (EG) nr. 2027/97 met betrekking tot de rechten van passagiers in geval van vertraagde, verloren of beschadigde bagage (artikel 2, lid 4, van het voorstel – artikel 6 ter van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

#### ***3.3.4. De aansprakelijkheidsplafonds aanpassen aan de inflatie***

Bij Verordening (EG) nr. 2027/97, zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002, wordt het Verdrag van Montreal opgenomen in de EU-wetgeving en wordt het toepassingsgebied ervan uitgebreid tot binnenlandse vluchten (naast internationale vluchten). In het Verdrag van Montreal zijn aansprakelijkheidsplafonds vastgesteld met betrekking tot het vervoer van passagiers, bagage en vracht; deze plafonds zijn met ingang van 30 december 2009 met 13,1 % verhoogd. Bij het onderhavige voorstel worden ook de plafonds in de EU-verordening verhoogd, teneinde ze aan te passen aan de herziene bedragen in het Verdrag van Montreal (artikel 2, leden 2 en 3, en bijlage 2 van het voorstel - artikel 5, lid 2, en artikel 6, lid 1, van de gewijzigde Verordening (EG) nr. 2027/97).

#### **4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING**

Het voorstel heeft geen gevolgen voor de begroting van de EU.

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**

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 100, lid 2,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van een wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>12</sup>,

Gezien het advies van het Comité van de regio's<sup>13</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (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<sup>14</sup> en Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen<sup>15</sup> hebben er in grote mate toe bijgedragen dat de rechten van luchtvaartpassagiers worden beschermd wanneer hun reisplannen worden verstoord door instapweigering, langdurige vertraging, annulering of slecht behandelde bagage.
- (2) Door een aantal tekortkomingen die tijdens de toepassing van deze rechten aan het licht zijn gekomen, hebben deze verordeningen niet de verhoopte resultaten op het gebied van passagiersbescherming opgeleverd. Om te garanderen dat de passagiersrechten in de hele Unie op effectievere, efficiëntere en consequentere wijze worden toegepast, zijn een aantal aanpassingen van het huidige wetgevingskader nodig. Dit werd benadrukt in het Verslag van de Commissie over het EU-burgerschap 2010 "Het wegnemen van de belemmeringen voor de rechten van EU-burger"<sup>16</sup>,

---

<sup>12</sup> PB C , , blz. .

<sup>13</sup> PB C , , blz. .

<sup>14</sup> PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1.

<sup>15</sup> PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1; gewijzigd in PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2.

<sup>16</sup> COM(2010) 603 definitief.

waarin maatregelen zijn aangekondigd om een reeks gemeenschappelijke rechten te garanderen, met name voor luchtvaartpassagiers, en om deze rechten te handhaven.

- (3) Om de rechtszekerheid voor luchtvaartmaatschappijen en passagiers te vergroten, is een precieze definitie van het begrip "buitengewone omstandigheden" nodig, waarbij rekening moet worden gehouden met het arrest van het Europees Hof van Justitie in zaak C-549/07 (Wallentin-Hermann). Deze definitie moet verder worden verduidelijkt aan de hand van een niet-uitputtende lijst van omstandigheden die al dan niet als buitengewoon dienen te worden beschouwd.
- (4) In zaak C-173/07 (Emirates) heeft het Europees Hof van Justitie geoordeeld dat het concept 'vlucht' in de zin van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet worden uitgelegd als in wezen bestaande uit een luchtvervoershandeling, dus als een 'onderdeel' van het luchtvervoer, die wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij die het traject ervan vaststelt. Om onzekerheid te vermijden, moet een duidelijke definitie van het begrip "vlucht" worden opgesteld, en van de aanverwante begrippen "aansluitende vlucht" en "reis".
- (5) In zaak C-22/11 (Finnair) heeft het Europees Hof van Justitie geoordeeld dat het concept "instapweigering" niet alleen betrekking heeft op instapweigeringen die het gevolg zijn van overboekingen, maar ook op instapweigeringen om andere redenen, zoals operationele redenen. Op basis daarvan is er geen reden om de huidige definitie van "instapweigering" te wijzigen.
- (6) Verordening (EG) nr. 261/2004 is ook van toepassing op passagiers die luchtvervoer hebben geboekt als onderdeel van een pakketreis. Er zij echter op gewezen dat passagiers de rechten uit hoofde van deze verordening niet mogen cumuleren met die uit hoofde van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten<sup>17</sup>. De passagiers moeten kunnen kiezen onder welke wetgeving zij hun vorderingen indienen, maar hebben niet het recht om voor hetzelfde probleem compensatie te krijgen op basis van beide wetteksten. De passagiers dienen zich niet te bekommeren over de wijze waarop luchtvaartmaatschappijen en touroperators deze vorderingen onderling verdelen.
- (7) Om het niveau van de bescherming te verbeteren, mogen passagiers niet worden geweigerd op de terugvlucht van een retourticket omdat ze de heenreis niet met dat ticket hebben afgelegd.
- (8) Soms krijgen passagiers een administratieve boete wegens spelfouten in hun naam. Redelijke correcties van fouten in een boeking moeten gratis worden aangebracht, voor zover het geen wijziging van tijdstip, datum, traject of passagier betreft.
- (9) Voorts moet duidelijk worden gesteld dat, in geval van annulering, de keuze tussen terugbetaling, voortzetting van de reis door herrotering of reizen op een latere datum, toekomt aan de passagier en niet aan de luchtvaartmaatschappij.
- (10) Luchthavens en luchthavengebruikers, zoals luchtvaartmaatschappijen en grondafhandelingsbedrijven, moeten samenwerken om het effect van meervoudige vluchtverstoringen op de passagiers tot een minimum te beperken door te zorgen voor verzorging en herrotering. Zij moeten noodplannen opstellen voor dergelijke gebeurtenissen en samenwerken bij de opstelling van dergelijke plannen.

---

<sup>17</sup> PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

- (11) Verordening (EG) nr. 261/2004 moet expliciet voorzien in het recht op compensatie voor passagiers die te lijden hebben onder langdurige vertraging, overeenkomstig het arrest van het Europees Hof van Justitie in gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07 (Sturgeon). Tegelijk moet de tijdsduur die moet worden overschreden om recht te hebben op compensatie worden verhoogd om rekening te houden met de financiële impact op de sector en om te vermijden dat steeds meer vluchten worden geannuleerd. Om homogene compensatievoorwaarden te garanderen voor burgers die binnen de EU reizen, moet de drempel dezelfde zijn voor alle reizen in de Unie. Voor reizen van en naar derde landen moet deze drempel echter afhankelijk zijn van de afstand van de reis, teneinde rekening te kunnen houden met de operationele moeilijkheden waarmee luchtvaartmaatschappijen worden geconfronteerd als zij te kampen hebben met vertragingen op ver weg gelegen luchthavens.
- (12) Om rechtszekerheid te garanderen moet in Verordening (EG) nr. 261/2004 expliciet worden bevestigd dat wijzigingen van vluchtschema's soortgelijke gevolgen hebben voor passagiers als langdurige vertragingen, en dus aanleiding moeten geven tot dezelfde rechten.
- (13) Passagiers die een aansluitende vlucht missen, moeten voldoende verzorging krijgen terwijl zij wachten op herroutering. Overeenkomstig het beginsel van gelijke behandeling moeten dergelijke passagiers compensatie kunnen eisen op soortgelijke basis als passagiers wier vlucht vertraging heeft of geannuleerd is, omdat ook zij met vertraging op hun eindbestemming aankomen.
- (14) Om de passagiersbescherming te verbeteren, moet worden verduidelijkt dat passagiers in geval van vertraging recht hebben op verzorging en compensatie, ongeacht of zij in de luchthaventerminal wachten of al aan boord van het luchtvaartuig zijn. Aangezien deze laatsten echter geen toegang hebben tot de diensten in de terminal, moeten hun rechten op basisbehoeften en op uitstappen worden versterkt.
- (15) Als een passagier ervoor gekozen heeft zo snel mogelijk herroutering te krijgen, stellen luchtvaartmaatschappijen vaak als voorwaarde dat er stoelen beschikbaar moeten zijn op hun eigen vluchten en ontzeggen zij de passagier de mogelijkheid op snellere herroutering. Daarom dient te worden bepaald dat luchtvaartmaatschappijen na het verstrijken van een bepaalde tijdsduur herroutering met een andere maatschappij of een andere vervoerswijze moeten aanbieden als dit de voortzetting van de reis kan bespoedigen. Dergelijke alternatieve herroutering kan alleen als er plaatsen beschikbaar zijn.
- (16) Nu zijn luchtvaartmaatschappijen onbeperkt aansprakelijk voor de accommodatie van hun passagiers in geval van buitengewone omstandigheden van lange duur. Als de duur van de accommodatieverstrekking niet wordt beperkt, kan deze onzekere factor de financiële stabiliteit van een luchtvaartmaatschappij in gevaar brengen. Daarom moeten luchtvaartmaatschappijen de verstrekking van verzorging na een bepaalde periode kunnen beperken. Bovendien moeten noodplanning en snelle herroutering het risico op langdurig gestrande passagiers doen afnemen.
- (17) Voor bepaalde kleinschalige activiteiten bleek de toepassing van sommige passagiersrechten, met name het recht op accommodatie, niet in verhouding te staan tot de inkomsten van de luchtvaartmaatschappijen. Vluchten met kleine luchtvaartuigen over korte afstanden moeten dan ook worden vrijgesteld van de verplichting om accommodatie te betalen, maar de luchtvaartmaatschappij moet de passagiers nog steeds helpen dergelijke accommodatie te vinden.

- (18) Voor gehandicapten, personen met beperkte mobiliteit en andere personen met bijzondere behoeften, zoals onbegeleide kinderen, zwangere vrouwen en personen die behoefte hebben aan specifieke medische bijstand, kan het moeilijker zijn om accommodatie te vinden wanneer hun vlucht wordt verstoord. Daarom gelden de beperkingen op het recht op accommodatie in buitengewone omstandigheden of voor regionale activiteiten niet voor deze categorieën passagiers.
- (19) De luchtvaartmaatschappijen zijn niet als enige verantwoordelijk voor het huidige niveau van langdurige vertragingen en geannuleerde vluchten in de EU. Om alle actoren in de luchtvaartketen aan te sporen om tijdige en efficiënte oplossingen te zoeken en het ongemak van langdurige vertragingen en annuleringen voor de passagiers tot een minimum te beperken, moeten luchtvaartmaatschappijen het recht hebben om verhaal te halen bij derde partijen die hebben bijgedragen tot de gebeurtenissen die tot compensatie of andere verplichtingen hebben geleid.
- (20) Passagiers moeten niet alleen correcte informatie krijgen over hun rechten in geval van verstoring van de vlucht, maar ook over de oorzaak van de verstoring, zodra deze informatie beschikbaar is. Deze informatie moet eveneens worden verstrekt als de passagier zijn ticket heeft gekocht via een in de Unie gevestigde tussenpersoon.
- (21) Om een betere handhaving van passagiersrechten te garanderen, moet de rol van de nationale handhavingsorganen preciezer worden omschreven en duidelijk worden onderscheiden van de behandeling van individuele klachten van passagiers.
- (22) Passagiers moeten passende informatie krijgen over de relevante procedures voor het indienen van vorderingen en klachten bij luchtvaartmaatschappijen en moeten binnen een redelijke termijn antwoord krijgen. Passagiers moeten ook de mogelijkheid hebben om buitengerechtelijke klachten tegen luchtvaartmaatschappijen in te dienen. Aangezien het recht op een doeltreffende voorziening in rechte echter als fundamenteel recht is erkend in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, mogen dergelijke maatregelen de toegang van passagiers tot rechtbanken niet verhinderen of belemmeren.
- (23) In zaak C-139/11 (Moré vs KLM) heeft het Europees Hof van Justitie verduidelijkt dat de termijnen voor het indienen van compensatievorderingen worden vastgesteld overeenkomstig de nationale wetgeving van elke lidstaat.
- (24) Een regelmatige informatiestroom tussen de Commissie en de handhavingsorganen zou de Commissie in staat stellen de nationale organen beter te controleren, te coördineren en te ondersteunen.
- (25) Om uniforme voorwaarden voor de tenuitvoerlegging van Verordening (EG) nr. 261/2004 te garanderen, moeten uitvoeringsbevoegdheden aan de Commissie worden verleend. Deze bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren<sup>18</sup>.
- (26) De adviesprocedure moet worden gebruikt voor het vaststellen van uitvoeringsbesluiten met betrekking tot de inhoud van de activiteitenverslagen die de lidstaten bij de Commissie indienen.

---

<sup>18</sup> PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13.

- (27) Om te garanderen dat bij verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen de volledige waarde wordt vergoed, moeten luchtvaartmaatschappijen personen met beperkte mobiliteit gratis de mogelijkheid bieden om een bijzondere belangenverklaring af te leggen waardoor zij, overeenkomstig het Verdrag van Montreal, volledige vergoeding van verlies of schade kunnen eisen.
- (28) Er heerst soms verwarring bij passagiers over de bagage die zij aan boord mogen meenemen, zowel wat de afmetingen, het gewicht als het aantal stukken bagage betreft. De luchtvaartmaatschappijen moeten dit duidelijk aangegeven bij de boeking en in de luchthaven, zodat de passagiers weten hoeveel hand- en ruimbagage zij volgens hun ticket mogen meenemen.
- (29) Muziekinstrumenten moeten in de mate van het mogelijke als bagage in de passagierscabine worden aanvaard; als dit niet mogelijk is, moeten ze in passende omstandigheden in het vrachtruim van het luchtvaartuig worden vervoerd. Verordening (EG) nr. 2027/97 moet dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (30) Om te garanderen dat de rechten die passagiers genieten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 2027/97 correct en consequent worden toegepast, moeten de bij Verordening (EG) nr. 261/2004 aangewezen nationale handhavingsorganen ook toezicht houden op de rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 2027/97 en deze handhaven.
- (31) Gezien de korte termijnen voor het indienen van klachten wegens verloren, beschadigde of vertraagde bagage moeten luchtvaartmaatschappijen in de luchthaven een klachtenformulier ter beschikking stellen. Dit kan ook in de vorm van het gemeenschappelijke "Property Irregularity Report (PIR)".
- (32) Artikel 3, lid 2, van Verordening (EG) nr. 2027/97<sup>19</sup> is achterhaald omdat verzekeringskwesaties nu geregeld zijn bij Verordening (EG) nr. 785/2004. Het dient te worden geschrapt.
- (33) De in Verordening (EG) nr. 2027/97 vermelde monetaire beperkingen moeten worden aangepast aan de economische ontwikkelingen, zoals in 2009 bepaald door de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) overeenkomstig artikel 24, lid 2, van het Verdrag van Montreal.
- (34) Om de blijvende overeenstemming tussen Verordening (EG) nr. 2027/97 en het Verdrag van Montreal te garanderen, moet de Commissie de bevoegdheid krijgen om handelingen vast te stellen overeenkomstig artikel 290 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Deze bevoegdheid stelt de Commissie in staat de in Verordening (EG) nr. 2027/97 vermelde monetaire beperkingen te wijzigen, in het geval ze worden aangepast door de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) overeenkomstig artikel 24, lid 2, van het Verdrag van Montreal.
- (35) Deze verordening moet in overeenstemming zijn met de grondrechten en de beginselen van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, met name inzake consumentenbescherming, het recht op bescherming van persoonsgegevens, het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht,

---

<sup>19</sup> 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), zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 (PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2).



## HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

### *Artikel 1*

Verordening (EG) nr. 261/2004 wordt als volgt gewijzigd:

1. Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

(a) De definitie onder c) wordt vervangen door:

"communautaire luchtvaartmaatschappij": een luchtvaartmaatschappij met een geldige exploitatievergunning die door een lidstaat is verleend overeenkomstig de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1008/2008 van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap<sup>20</sup>.'

(b) De definitie onder d) wordt vervangen door:

"organisator": een persoon in de zin van artikel 2, lid 2, van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten<sup>21</sup>;

(c) De definitie onder i) wordt vervangen door:

"persoon met beperkte mobiliteit": alle personen die zijn gedefinieerd in artikel 2, onder a), 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<sup>22</sup>.'

(d) De volgende zin wordt toegevoegd aan de definitie van "annulering" onder l):

'Een vlucht waarbij het luchtvaartuig is opgestegen maar, om welke reden dan ook, gedwongen was om te landen op een andere luchthaven dan die van bestemming of om terug te keren naar de luchthaven van vertrek, wordt als een geannuleerde vlucht beschouwd.'

(e) De volgende definities worden toegevoegd:

'm) "buitengewone omstandigheden": omstandigheden die, door hun aard of oorsprong, niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij, en waarop deze geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen. Met het oog op de toepassing van deze verordening worden onder meer de in de bijlage uiteengezette omstandigheden als buitengewone omstandigheden beschouwd;

n) "vlucht": een luchtvervoersactiviteit tussen twee luchthavens; met tussenstops om louter technische of operationele redenen wordt geen rekening gehouden;

o) "aansluitende vlucht": een vlucht die, in het kader van één vervoerscontract, tot doel heeft de passagier naar een overstappunt te brengen waar hij op een andere vlucht kan overstappen of, indien van toepassing in de context, die andere vlucht die vanuit het overstappunt vertrekt;

<sup>20</sup> PB L 293 van 31.10.2008, blz. 3.

<sup>21</sup> PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

<sup>22</sup> PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1.

- p) "reis": een vlucht of een reeks aansluitende vluchten waarmee de passagier van een luchthaven van vertrek naar zijn eindbestemming wordt vervoerd, overeenkomstig het vervoerscontract;
- q) "luchthaven": een gebied dat speciaal is aangepast om luchtvaartuigen te laten landen, opstijgen en manoeuvreren, inclusief de randinstallaties die nodig kunnen zijn voor de behoeften van het luchtverkeer en diensten, waaronder de installaties die nodig zijn om commerciële luchtdiensten te ondersteunen;
- r) "luchthavenbeheersorgaan": een orgaan dat, al dan niet samen met andere activiteiten, volgens nationale wetten, regels of contracten tot doel heeft de infrastructuur van de luchthaven of het luchthavennetwerk te beheren en de activiteiten van de verschillende exploitanten op de desbetreffende luchthaven of het desbetreffende luchthavennetwerk te coördineren en te controleren;
- s) "ticketprijs": de volledige prijs die moet worden betaald voor een ticket, inclusief het vervoerstarief en alle toepasselijke belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen voor alle facultatieve en niet-facultatieve diensten waarop het ticket betrekking heeft;
- t) "vluchtprijs": de waarde die wordt verkregen door de ticketprijs te vermenigvuldigen met de verhouding tussen de afstand van de vlucht en de totale afstand van de reis of reizen waarop het ticket betrekking heeft;
- u) "vertrektijd": het tijdstip waarop het luchtvaartuig de vertrekstand verlaat, achteruitgeduwd of op eigen kracht (off-blocktijd);
- v) "aankomsttijd": het tijdstip waarop het luchtvaartuig de aankomststand bereikt en de parkeerrem wordt ingeschakeld (in-blocktijd);
- w) "vertraging op het tarmac": bij vertrek, de tijdspanne dat het luchtvaartuig op de grond blijft tussen het ogenblik waarop de passagiers beginnen in te stappen en het ogenblik waarop het luchtvaartuig opstijgt of, bij aankomst, de tijdspanne tussen het ogenblik waarop het luchtvaartuig landt en het ogenblik waarop de passagiers beginnen uit te stappen;
- x) "nacht": de periode tussen middernacht en 6 uur 's ochtends;
- y) "onbegeleid kind": een kind dat reist zonder begeleidende ouder of voogd en waarbij de luchtvaartmaatschappij de verantwoordelijkheid voor verzorging heeft aanvaard overeenkomstig haar gepubliceerde regels.'

2. Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

(a) Lid 2 wordt vervangen door:

'Lid 1 is van toepassing op voorwaarde dat de passagiers:

a) een bevestigde boeking voor de vlucht in kwestie hebben en zich - behalve in geval van annulering als bedoeld in artikel 5 en in geval van een wijziging van het vluchtschema als bedoeld in artikel 6 - bij de incheckbalie melden,

- zoals bepaald en op het tijdstip dat van tevoren door de luchtvaartmaatschappij, de organisator of een erkend reisbureau schriftelijk (waaronder via elektronische weg) is aangegeven,

of, indien geen tijdstip is aangegeven,

- uiterlijk 45 minuten vóór de geplande vertrektijd; of

b) door een luchtvaartmaatschappij of organisator van de vlucht waarvoor zij een boeking hadden, zijn overgeplaatst naar een andere vlucht, ongeacht de reden.'

(b) Lid 4 wordt vervangen door:

'4. Onverminderd het bepaalde in artikel 8, lid 6, is deze verordening alleen van toepassing op passagiers die met een gemotoriseerd luchtvaartuig met vaste vleugels worden vervoerd. Als een deel van de reis echter, overeenkomstig het vervoerscontract, wordt uitgevoerd met een andere vervoerswijze of per helikopter, is deze verordening van toepassing op de hele reis en wordt het deel van de reis dat met een andere vervoerswijze wordt uitgevoerd, beschouwd als een aansluitende vlucht met het oog op de toepassing van deze verordening.'

(c) Lid 6 wordt vervangen door:

'6. Deze verordening is eveneens van toepassing op passagiers die worden vervoerd in het kader van contracten voor pakketreizen, maar is niet van invloed op de rechten van de passagiers volgens Richtlijn 90/314/EEG van de Raad. De passagiers hebben het recht vorderingen in te dienen krachtens deze verordening en krachtens Richtlijn 90/314/EEG van de Raad, maar mogen voor dezelfde feiten geen rechten cumuleren uit hoofde van beide wetteksten als deze rechten dezelfde belangen beschermen of hetzelfde doel hebben. Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis wordt geannuleerd om andere redenen dan annulering of vertraging van de vlucht.'

3. Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

(a) Lid 3 wordt vervangen door:

'3. Indien passagiers tegen hun wil de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, compenseert de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert hen onmiddellijk overeenkomstig artikel 7 en verleent zij hun bijstand overeenkomstig artikel 8. Als de passagier kiest voor herroutering bij de eerste gelegenheid, overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder b), en als het luchtvaartuig minstens twee uur na de oorspronkelijk geplande vertrektijd vertrekt, verleent de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagier bijstand overeenkomstig artikel 9.'

(b) De volgende twee leden worden toegevoegd:

'4. Leden 1, 2 en 3 zijn eveneens van toepassing op retourtickets als de passagier de toegang tot de terugvlucht wordt geweigerd omdat hij/zij de heenvlucht niet heeft genomen of daarvoor geen toeslag heeft betaald.

5. Als de passagier of een tussenpersoon die namens de passagier handelt een spellingsfout in de naam van een of meerdere passagiers op hetzelfde vervoerscontract meldt, hetgeen tot instapweigering kan leiden, corrigeert de luchtvaartmaatschappij dit minstens één keer tot 48 uur vóór vertrek zonder extra heffingen voor de passagier of de tussenpersoon, behalve als dit verboden is uit hoofde van de nationale of internationale wetgeving.'

4. Artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

(a) Lid 1, onder a) en b), wordt vervangen door:

'a) krijgen de betrokken passagiers door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de keuze tussen terugbetaling en voortzetting van hun reis door herroutering of reizen op een latere datum, overeenkomstig artikel 8; en

b) krijgen de betrokken passagiers door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de in artikel 9 gespecificeerde verzorging in geval van herroutering, wanneer de verwachte vertrektijd van de vlucht minstens twee uur later is dan de geplande vertrektijd van de geannuleerde vlucht; en'

(b) Lid 3 wordt vervangen door:

'3. Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, is niet verplicht compensatie te betalen overeenkomstig artikel 7 indien zij kan aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden en dat de annulering ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet kon worden voorkomen. Dergelijke buitengewone omstandigheden kunnen alleen worden ingeroepen als ze een invloed hebben op de desbetreffende vlucht of de vorige vlucht die met hetzelfde luchtvaartuig werd uitgevoerd.'

(c) Het volgende lid 5 wordt toegevoegd:

'5. Op luchthavens met een jaarlijks verkeer van minstens drie miljoen passagiers gedurende minstens drie opeenvolgende jaren ziet het luchthavenbeheersorgaan erop toe dat de activiteiten van de luchthaven en de luchthavengebruikers, met name de luchtvaartmaatschappijen en de verleners van grondafhandelingsdiensten, worden gecoördineerd via een noodplan voor situaties van meervoudige annuleringen en/of vertragingen van vluchten waardoor een aanzienlijk aantal passagiers stranden op de luchthaven, inclusief in gevallen van insolventie van luchtvaartmaatschappijen of intrekking van exploitatievergunningen. Het doel van het noodplan is ervoor te zorgen dat gestrande passagiers passende informatie en bijstand krijgen. Het luchthavenbeheersorgaan deelt het noodplan en alle wijzigingen ervan mee aan het krachtens artikel 16 aangewezen nationale handhavingsorgaan. Op luchthavens die onder de bovenvermelde drempel blijven, levert het luchthavensbeheersorgaan alle redelijke inspanningen om de luchthavengebruikers te coördineren en om gestrande passagiers in dergelijke situaties bij te staan en te informeren.'

5. Artikel 6 wordt vervangen door:

#### *'Artikel 6*

#### **Langdurige vertraging**

1. Als een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert redelijkerwijs verwacht dat de vlucht vertraging zal oplopen of als zij de geplande vertrektijd uitstelt tot na de oorspronkelijk geplande vertrektijd, moet zij de passagiers het volgende aanbieden:

i) als de vertraging minstens twee uur bedraagt: de in artikel 9, lid 1, onder a), en in artikel 9, lid 2, vermelde bijstand; en

ii) als de vertraging minstens vijf uur bedraagt en één of meerdere nachten omvat: de in artikel 9, lid 1, onder b) en c), vermelde bijstand; en

iii) als de vertraging minstens vijf uur bedraagt: de in artikel 8, lid 1, onder a), vermelde bijstand.

2. Overeenkomstig artikel 7 hebben passagiers recht op compensatie van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert als de passagier zijn eindbestemming bereikt:

a) vijf uur of meer na de geplande aankomsttijd voor alle intracommunautaire reizen en voor reizen van/naar derde landen van hoogstens 3 500 km;

b) negen uur of meer na de geplande aankomsttijd voor reizen van/naar derde landen tussen 3 500 en 6 000 km;

c) twaalf uur of meer na de geplande aankomsttijd voor reizen van/naar derde landen van 6 000 km of meer.

3. Lid 2 is eveneens van toepassing als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de geplande vertrek- en aankomsttijden heeft gewijzigd waardoor een vertraging ontstaat ten opzichte van de aankomsttijd van het oorspronkelijke vluchtschema, tenzij de passagier meer dan 15 dagen vóór de oorspronkelijk geplande vertrektijd in kennis was gesteld van de wijziging van het vluchtschema.

4. Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, is niet verplicht compensatie te betalen overeenkomstig artikel 7 als zij kan aantonen dat de vertraging of wijziging van het vluchtschema veroorzaakt is door buitengewone omstandigheden en dat de vertraging of wijziging van het vluchtschema ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet kon worden voorkomen. Dergelijke buitengewone omstandigheden kunnen alleen worden ingeroepen als ze een invloed hebben op de desbetreffende vlucht of de vorige vlucht die met hetzelfde luchtvaartuig werd uitgevoerd.

5. Als een vertraging op het tarmac meer dan één uur duurt, stelt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften, gratis toiletfaciliteiten en drinkwater ter beschikking, zorgt zij voor passende verwarming of koeling van de passagierscabine en ziet zij erop toe dat passende medische bijstand beschikbaar is, indien nodig. Als een vertraging op het tarmac de maximumduur van vijf uur bereikt, keert het luchtvaartuig terug naar de gate of naar een ander geschikt uitstappunt waar de passagiers kunnen uitstappen en dezelfde bijstand kunnen genieten als vermeld in lid 1, tenzij het luchtvaartuig zijn plaats op het tarmac niet kan verlaten om veiligheids- of beveiligingsredenen.'

6. Het volgende artikel wordt ingevoegd:

*'Artikel 6 bis*

**Gemiste aansluitende vlucht**

1. Als een passagier een aansluitende vlucht mist ten gevolge van een vertraging of wijziging van het vluchtschema van een voorgaande vlucht, biedt de communautaire luchtvaartmaatschappij die de aansluitende vlucht uitvoert de passagier het volgende aan:

i) de in artikel 9, lid 1, onder a), en artikel 9, lid 2, vermelde bijstand als de passagiers minstens twee uur langer moet wachten op aansluiting; en

ii) herroutering, zoals gespecificeerd in artikel 8, lid 1, onder b); en

iii) als de geplande vertrektijd van de alternatieve vlucht of het andere vervoer dat krachtens artikel 8 wordt aangeboden minstens 5 uur later is dan de geplande vertrektijd van de gemiste vlucht en de vertraging één of meer nachten omvat: de in artikel 9, lid 1, onder b) en c), gespecificeerde bijstand.

2. Als een passagier een aansluitende vlucht op een EU-luchthaven mist ten gevolge van een vertraging van een voorgaande vlucht, heeft hij recht op compensatie van de communautaire luchtvaartmaatschappij die de voorgaande vlucht uitvoerde, overeenkomstig artikel 6, lid 2. De vertraging wordt berekend op basis van de geplande aankomsttijd op de eindbestemming.

3. Lid 2 laat alle regelingen inzake schadeloosstelling tussen de getroffen luchtvaartmaatschappijen onverlet.
  4. Leden 1 en 2 zijn ook van toepassing op luchtvaartmaatschappijen uit derde landen die een aansluitende vlucht uitvoeren naar of van een EU-luchthaven.'
7. Artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:
- (a) In lid 1 wordt het woord "vluchten" vervangen door "reizen".
  - (b) Leden 2, 3 en 4 worden vervangen door:
    - '2. Als de passagier ervoor gekozen heeft zijn reis voort te zetten overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder b), heeft hij tijdens zijn reis naar de eindbestemming slechts één keer recht op compensatie, zelfs als zich tijdens de herroutering een nieuwe annulering of gemiste aansluiting voordoet.
    3. De in lid 1 vermelde compensatie wordt contant, via (elektronische) overschrijving of met een bankcheque betaald.
    4. De in lid 1 vermelde afstanden worden gemeten volgens de groot-cirkelmethode.
    5. De luchtvaartmaatschappij kan een vrijwillige overeenkomst sluiten met de passagier ter vervanging van de in lid 1 uiteengezette compensatiebepalingen, voor zover deze overeenkomst wordt bevestigd door een document dat door de passagier is ondertekend en waarin hij wordt herinnerd aan het recht op compensatie uit hoofde van deze verordening.'
8. Artikel 8 wordt vervangen door:

*'Artikel 8*

**Recht op terugbetaling of herroutering**

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers gratis de keuze tussen drie opties:
  - a) - terugbetaling van de ticketprijs binnen zeven dagen na het verzoek van de passagier, op de in artikel 7, lid 3, bepaalde wijze, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn afgelegd en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn afgelegd indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede, in voorkomend geval,
    - bij de eerste gelegenheid een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt of;
  - b) voortzetting van de reisplannen van de passagiers door herroutering onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, bij de eerste gelegenheid; of
  - c) herroutering onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, op een latere datum naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is.
2. Lid 1, onder a), is ook van toepassing op passagiers wier vlucht onderdeel is van een pakket, behalve wat het recht op terugbetaling betreft indien Richtlijn 90/314/EEG aanleiding geeft tot dit recht.
3. Als een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert een passagier een vlucht aanbiedt naar of van een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt, draagt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de kosten van de overbrenging van de passagier van die andere luchthaven naar de luchthaven waarvoor was geboekt of,

wat de luchthaven van bestemming betreft, naar een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming.

4. Als de passagier ermee instemt mag voor de in lid 1, onder a), vermelde terugvlucht(en) of de in lid 1, onder b) of c), vermelde herroutering gebruik worden gemaakt van diensten die door een andere luchtvaartmaatschappij worden geëxploiteerd, die een andere route volgen of waarbij gebruik wordt gemaakt van een andere vervoerswijze.

5. Als passagiers de in lid 1, onder b), vermelde optie kiezen, hebben zij het recht op herroutering met een andere luchtvaartmaatschappij of een andere vervoerswijze als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagier niet met haar eigen diensten binnen 12 uur na de geplande aankomsttijd ter bestemming kan brengen. Onverminderd artikel 22, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1008/2008<sup>23</sup> mogen de andere luchtvaartmaatschappijen of vervoerexploitanten aan de luchtvaartmaatschappij waarmee het vervoerscontract werd gesloten geen prijs vragen die hoger is dan de gemiddelde prijs die hun eigen passagiers in de voorbije drie maanden voor gelijkwaardige diensten hebben betaald.

6. Telkens als passagiers overeenkomstig lid 1 een volledige of gedeeltelijke herroutering met een andere vervoerswijze krijgen aangeboden, is deze verordening van toepassing op het vervoer met die andere vervoerswijze als betrof het vervoer met een luchtvaartuig met vaste vleugels.'

9. Artikel 9 wordt als volgt gewijzigd:

(a) Lid 1, onder c), wordt vervangen door:

'c) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel, verblijfplaats van de passagier of andere accommodatie).'

(b) De volgende leden worden toegevoegd:

'4. Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert kan aantonen dat de annulering, vertraging of wijziging van het vluchtschema werd veroorzaakt door buitengewone omstandigheden en dat de annulering, vertraging of wijziging van het vluchtschema ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet kon worden voorkomen, mag zij de totale kosten van de accommodatie die overeenkomstig lid 1, onder b), ter beschikking moet worden gesteld, beperken tot 100 euro per nacht en per passagier en tot maximum drie nachten. Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert ervoor kiest deze beperking toe te passen, moet zij de passagiers niettemin informatie verstrekken over accommodatie die na deze drie nachten beschikbaar is; deze verplichting komt bovenop de in artikel 14 vermelde informatieverplichting.

5. De verplichting om accommodatie ter beschikking te stellen overeenkomstig lid 1, onder b), geldt niet als de vlucht hoogstens 250 km lang is en wordt uitgevoerd met een luchtvaartuig met een maximumcapaciteit van hoogstens 80 stoelen, behalve als het een aansluitende vlucht betreft. Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert deze uitzondering wenst toe te passen, moet zij de passagiers niettemin informatie verstrekken over beschikbare accommodatie.

6. Als een passagier voor terugbetaling kiest overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder a), als hij zich op de luchthaven bevindt waar zijn reis begint, of als hij kiest voor

---

<sup>23</sup> PB L 293 van 31.10.2008, blz. 3.

herroutering op een latere datum overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder c), heeft hij voor de desbetreffende vlucht geen recht op verzorging uit hoofde van artikel 9, lid 1.'

10. In artikel 10, lid 2, onder a), b) en c), wordt de term 'prijs van het ticket' vervangen door 'prijs van de vlucht'.

11. Het volgende lid wordt toegevoegd aan artikel 11:

'3. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, past de in artikel 9, leden 4 en 5, vermelde beperkingen niet toe als de passagier een persoon met beperkte mobiliteit, een begeleider van een persoon met beperkte mobiliteit, een onbegeleid kind, een zwangere vrouw of een persoon met specifieke medische behoeften is, voor zover de luchtvaartmaatschappij of haar vertegenwoordiger of de organisator minstens 48 uur vóór de geplande vertrektijd van de vlucht in kennis is gesteld van de bijzondere behoeften. Deze kennisgeving geldt voor de volledige reis en de terugreis, als voor beide reizen een contract met dezelfde luchtvaartmaatschappij is gesloten.'

12. Artikel 13 wordt vervangen door:

### *'Artikel 13*

#### **Recht op schadevergoeding**

In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert compensatie betaalt of voldoet aan de overige verplichtingen die krachtens deze verordening op haar rusten, mag geen enkele bepaling van deze verordening of van de nationale wetgeving worden uitgelegd als een beperking van het recht van de luchtvaartmaatschappij om van een derde partij die heeft bijgedragen tot de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de compensatie of andere verplichtingen, compensatie te vragen voor de kosten die uit hoofde van deze verordening moeten worden gemaakt.'

13. Artikel 14 wordt vervangen door:

### *'Artikel 14*

#### **Verplichting tot informatieverstrekking aan de passagiers**

1. Het luchthavenbeheersorgaan en de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zien erop toe dat bij de incheckbalie (waaronder ook zelfbedieningsincheckautomaten) en de boarding gate een duidelijk leesbaar en voor de passagiers duidelijk zichtbaar bericht uithangt met de volgende tekst: "Indien u niet tot uw vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, vraag dan bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst waarin uw rechten vermeld staan, met name uw recht op bijstand en eventuele compensatie".

2. Als een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht bezorgt zij iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig deze verordening zijn uiteengezet, inclusief informatie over eventuele beperkingen overeenkomstig artikel 9, leden 4 en 5. Zij verstrekt ook elke passagier wiens vlucht minstens twee uur vertraging heeft of waarvan het vluchtschema minstens twee uur wordt gewijzigd, een soortgelijke mededeling. De contactgegevens van de bevoegde klachtenbehandelingsorganen die krachtens artikel 16 bis zijn aangewezen, worden eveneens schriftelijk aan de passagiers verstrekt.



3. Ten behoeve van blinden en visueel gehandicapten wordt het bepaalde van dit artikel met behulp van alternatieve passende middelen toegepast.

4. Het luchthavenbeheersorgaan ziet erop toe dat algemene informatie over passagiersrechten duidelijk en zichtbaar wordt uitgehangen in de passagierszones van de luchthaven. Zij ziet er ook op toe dat de passagiers die aanwezig zijn in de luchthaven informatie krijgen over de annulering van hun vlucht en over hun rechten als de luchtvaartmaatschappij onverwacht haar activiteiten stopzet ten gevolge van insolventie of de intrekking van haar exploitatievergunning.

5. In geval van annulering of vertraging bij vertrek verstrekt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagiers zo snel mogelijk, en uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd, informatie over de situatie en over de verwachte vertrektijd, zodra deze informatie beschikbaar is, voor zover de luchtvaartmaatschappij de contactgegevens van de passagier heeft ontvangen overeenkomstig leden 6 en 7, in geval het ticket via een tussenpersoon is gekocht.

6. Als de passagier zijn ticket niet rechtstreeks koopt bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert maar bij een in de Unie gevestigde tussenpersoon, verstrekt deze tussenpersoon de contactgegevens van de passagier aan de luchtvaartmaatschappij, voor zover de passagier daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming mag alleen worden gegeven op "opt in"-basis. De luchtvaartmaatschappij mag deze contactgegevens uitsluitend gebruiken om de bij dit artikel vastgestelde informatieverplichting na te komen en niet voor marketingdoeleinden; zij schrapt de contactgegevens binnen 72 uur na uitvoering van het vervoerscontract. De verwerking, raadpleging en opslag van deze gegevens vinden plaats overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met <sup>24</sup>de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

7. Een tussenpersoon wordt vrijgesteld van de toepassing van lid 6 als hij kan aantonen dat er een alternatief systeem bestaat dat garandeert dat de passagier in kennis wordt gesteld zonder dat de relevante contactgegevens hoeven te worden meegedeeld.'

14. Artikel 16 wordt vervangen door:

#### *'Artikel 16*

#### **Handhaving**

1. Elke lidstaat wijst een nationaal handhavingsorgaan aan dat verantwoordelijk is voor de handhaving van de verordening met betrekking tot vluchten vanop de luchthavens die zich op het grondgebied van deze lidstaat bevinden en met betrekking tot vluchten vanuit een derde land naar deze luchthavens. De lidstaten delen de Commissie mee welk orgaan overeenkomstig dit lid is aangewezen.

2. Het nationaal handhavingsorgaan houdt nauwlettend toezicht op de naleving van de voorschriften van deze verordening en neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van de passagiers worden gerespecteerd. Met het oog daarop verstrekken luchtvaartmaatschappijen en luchthavenbeheersorganen op verzoek de relevante documenten aan het nationale handhavingsorgaan. Om zijn taken te kunnen uitvoeren houdt het nationale handhavingsorgaan ook rekening met

---

<sup>24</sup> PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

de informatie die het ontvangt van het bij artikel 16 bis aangewezen orgaan. Het mag ook besluiten handhavingsmaatregelen te nemen op basis van individuele klachten die het heeft ontvangen van het bij artikel 16 bis aangewezen orgaan.

3. De door de lidstaten vastgestelde sancties voor inbreuken op deze verordening moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

4. Indien bij de artikelen 16 en 16 bis verschillende organen zijn aangewezen, worden rapporteringsmechanismen opgezet om de uitwisseling van informatie tussen die organen te garanderen, zodat het nationale handhavingsorgaan zijn toezichts- en handhavingstaken kan uitvoeren en het bij artikel 16 bis opgerichte orgaan de informatie kan verzamelen die nodig is om individuele klachten te onderzoeken.

5. Voor elk jaar publiceert het nationaal handhavingsorgaan uiterlijk eind april van het volgende kalenderjaar statistieken over zijn activiteiten, waaronder de opgelegde sancties.

6. De luchtvaartmaatschappijen delen contactgegevens voor de onder deze verordening vallende kwesties mee aan de nationale handhavingsorganen van de lidstaten waarin zij actief zijn.'

15. De volgende artikelen worden ingevoegd:

*'Artikel 16 bis*

**Vorderingen en klachten van passagiers**

1. Op het ogenblik van de reservatie verstrekken luchtvaartmaatschappijen de passagiers informatie over hun procedure voor de behandeling van vorderingen en klachten in verband met de in deze verordening uiteengezette rechten en over de relevante contactadressen waar de passagiers vorderingen en klachten kunnen indienen, inclusief via elektronische weg. De luchtvaartmaatschappijen verstrekken de passagiers ook informatie over het orgaan of de organen dat (die) bevoegd is (zijn) voor de behandeling van klachten van passagiers.

2. Als een passagier bij de luchtvaartmaatschappij klacht wenst in te dienen met betrekking tot zijn rechten uit hoofde van deze verordening, moet hij deze uiterlijk drie maanden na de datum waarop de vlucht plaatsvond of was gepland bij de luchtvaartmaatschappij indienen. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht bevestigt de luchtvaartmaatschappij de ontvangst van de klacht aan de passagier. Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht geeft de luchtvaartmaatschappij de passagier een volledig antwoord.

3. Overeenkomstig de relevante EU-wetgeving en nationale wetgeving wijst elke lidstaat een nationaal orgaan of organen aan dat (die) verantwoordelijk is (zijn) voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen luchtvaartmaatschappijen en passagiers met betrekking tot de rechten uit hoofde van deze verordening.

4. Elke passagier mag bij elk krachtens lid 3 aangewezen nationaal orgaan een klacht indienen over een vermeende inbreuk op deze verordening op een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat of met betrekking tot een vlucht van een derde land naar een luchthaven op dat grondgebied. Dergelijke klachten mogen ten vroegste twee maanden na het indienen van een klacht bij de betrokken luchtvaartmaatschappij worden ingediend, tenzij de luchtvaartmaatschappij al een definitief antwoord op de klacht heeft gegeven.

5. Binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht bevestigt het aangewezen orgaan de ontvangst van de klacht en stuurt het een kopie naar het betrokken nationale handhavingsorgaan. De klager moet uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een definitief antwoord krijgen. Het nationaal handhavingsorgaan ontvangt eveneens een kopie van het definitieve antwoord.

#### *Artikel 16 ter*

### **Samenwerking tussen lidstaten en de Commissie**

1. De Commissie steunt de dialoog tussen de lidstaten over de nationale interpretatie en toepassing van deze verordening via het in artikel 16 quater vermelde comité.
2. De lidstaten verstrekken de Commissie jaarlijks en uiterlijk eind april van het volgende kalenderjaar een verslag over hun activiteiten. De Commissie kan aan de hand van uitvoeringsbesluiten een beslissing nemen over de kwesties die in deze verslagen aan bod moeten komen. Deze uitvoeringsbesluiten worden vastgesteld overeenkomstig de in artikel 16 quater vermelde procedure.
3. De lidstaten verstrekken de Commissie regelmatig relevante informatie over de manier waarop zij de verordening toepassen en interpreteren. De Commissie stelt deze informatie in elektronisch formaat ter beschikking van andere lidstaten.
4. Op verzoek van een lidstaat of op eigen initiatief onderzoekt de Commissie gevallen waarin bepalingen van deze verordening, met name met betrekking tot buitengewone omstandigheden, verschillend worden geïnterpreteerd en gehandhaafd, en verduidelijkt zij de bepalingen van de verordening teneinde een gemeenschappelijke benadering te bevorderen. Daartoe kan de Commissie een aanbeveling vaststellen, na raadpleging van het in artikel 16 quater vermelde comité.
5. Op verzoek van de Commissie onderzoeken de nationale handhavingsorganen specifieke verdachte praktijken van een of meerdere luchtvaartmaatschappijen en brengen zij binnen vier maanden na het verzoek bij de Commissie verslag uit van hun bevindingen.

#### *Artikel 16 quater*

### **Comitéprocedure**

1. De Commissie wordt bijgestaan door het Comité inzake passagiersrechten, dat is samengesteld uit twee vertegenwoordigers van elke lidstaat, waarvan minstens één een nationaal handhavingsorgaan vertegenwoordigt. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.'

16. Artikel 17 wordt vervangen door:

#### *'Artikel 17*

### **Verslag**

De Commissie brengt uiterlijk op 1 januari 2017 bij het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de werking en de resultaten van deze verordening, met name wat betreft het effect op de compensaties voor langdurige vertraging en de beperking van de accommodatie in buitengewone omstandigheden van lange duur. De Commissie brengt ook verslag uit over de verbeterde bescherming van passagiers op vluchten vanuit derde landen die door niet-communautaire luchtvaartmaatschappijen

worden uitgevoerd, in het kader van internationale luchtvervoersovereenkomsten. Dit verslag gaat indien nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen.'

17. Bijlage 1 bij deze verordening wordt als bijlage 1 toegevoegd aan Verordening (EG) nr. 261/2004.

## *Artikel 2*

Verordening (EG) nr. 2027/97 wordt als volgt gewijzigd:

1. Artikel 3, lid 2, wordt vervangen door:

'2. De communautaire luchtvaartmaatschappij stelt op de luchthaven een klachtenformulier ter beschikking waarmee de passagier onmiddellijk een klacht kan indienen wegens beschadigde of vertraagde bagage. Een dergelijk klachtenformulier, dat de vorm kan aannemen van een Property Irregularity Report (PIR), wordt door de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven aanvaard als een klacht uit hoofde van artikel 31, lid 2, van het Verdrag van Montreal. Deze mogelijkheid heeft geen invloed op het recht van de passagier om via andere middelen een klacht in te dienen binnen de in het Verdrag van Montreal gestelde termijnen.'

2. Artikel 5, lid 2, wordt vervangen door:

'2. Onverminderd lid 1 moet het voorschot in geval van overlijden ten minste het equivalent in euro van 18 096 SDR per passagier bedragen. De Commissie krijgt de bevoegdheid om, door middel van een gedelegeerd besluit overeenkomstig artikel 6 quater, dit bedrag aan te passen in het licht van een beslissing van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie overeenkomstig artikel 24, lid 2, van het Verdrag van Montreal. Elke wijziging in het bovenvermelde bedrag zal ook tot een wijziging van het overeenkomstige bedrag in de bijlage leiden.'

3. De volgende zin wordt toegevoegd aan artikel 6, lid 1:

'De Commissie krijgt de bevoegdheid om, door middel van een gedelegeerd besluit overeenkomstig artikel 6 quater, de in de bijlage vermelde bedragen, met uitzondering van het in artikel 5, lid 2, vermelde bedrag, aan te passen in het licht van een beslissing van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie overeenkomstig artikel 24, lid 2, van het Verdrag van Montreal.'

4. De volgende artikelen worden ingevoegd:

### *'Artikel 6 bis*

1. Bij het vervoer van ingecheckte rolstoelen of andere mobiliteitshulpmiddelen biedt de luchtvaartmaatschappij en haar agenten elke persoon met beperkte mobiliteit, zoals gedefinieerd in artikel 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1107/2006<sup>25</sup> de keuze om bij de boeking of ten laatste wanneer de hulpmiddelen aan de luchtvaartmaatschappij worden overgedragen gratis een bijzondere belangenverklaring af te leggen, overeenkomstig artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal.

2. In geval van vernieling, verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen is de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij beperkt tot het bedrag dat de passagier heeft aangegeven op het ogenblik dat de ingecheckte

---

<sup>25</sup> 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.

mobiliteitshulpmiddelen werden overhandigd aan de communautaire luchtvaartmaatschappij.

3. In geval van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging bij het vervoer van ingecheckte rolstoelen of andere mobiliteitshulpmiddelen is de aansprakelijkheid van de communautaire luchtvaartmaatschappij beperkt tot het bedrag dat de passagier heeft aangegeven, tenzij de luchtvaartmaatschappij aantoont dat de gevorderde som groter is dan het werkelijke belang bij de aflevering op de bestemming.

#### *Artikel 6 ter*

1. Het bij artikel 16 van Verordening (EG) nr. 261/2004 aangewezen nationaal handhavingsorgaan ziet toe op de naleving van deze verordening, en met name op:

- de voorwaarden van de luchtvervoerscontracten;
- het systematisch aanbieden van een bijzondere belangenverklaring voor ingecheckte mobiliteitshulpmiddelen, en van een passend niveau van compensatie in geval van beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen;
- de betaling van een voorschot krachtens artikel 5, lid 1, voor zover van toepassing;
- de toepassing van artikel 6.

2. Met het oog op het toezicht op de bescherming van passagiers met beperkte mobiliteit en gehandicapte passagiers in geval van beschadiging van hun mobiliteitshulpmiddelen, onderzoekt het nationale handhavingsorgaan ook de informatie over klachten inzake mobiliteitshulpmiddelen die zijn ingediend bij de krachtens artikel 16 bis van Verordening (EG) nr. 261/2004 aangewezen organen, en houdt het rekening met deze informatie.

3. De door de lidstaten vastgestelde sancties voor inbreuken op deze verordening moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

4. In hun jaarverslagen overeenkomstig artikel 16, lid 6, van Verordening (EG) nr. 261/2004 publiceren de nationale handhavingsorganen ook statistieken over hun activiteiten en over de sancties die zij hebben opgelegd in verband met de toepassing van deze verordening.

#### *Artikel 6 quater*

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen wordt aan de Commissie toegekend onder de in dit artikel neergelegde voorwaarden.

2. De in artikel 6, lid 1, bedoelde bevoegdheidsdelegatie wordt aan de Commissie toegekend voor onbepaalde tijd met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening.

3. Het Europees Parlement of de Raad kan de in de artikel 6, lid 1, bedoelde bevoegdheidsdelegatie te allen tijde intrekken. Het besluit tot intrekking beëindigt de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een daarin genoemde latere datum. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.

4. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, doet zij daarvan gelijktijdig kennisgeving aan het Europees Parlement en de Raad.

5. Een overeenkomstig artikel 6, lid 1, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een

termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad vóór het verstrijken van de termijn van twee maanden de Commissie hebben medegedeeld dat zij daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

#### *Artikel 6 quinquies*

1. Luchtvaartmaatschappijen genieten volledige commerciële vrijheid om de voorwaarden voor het vervoer van bagage vast te stellen, maar zij moeten duidelijk aangegeven, zowel bij de boeking als aan de incheckbalies (en aan zelfbedienings-incheckautomaten) hoeveel bagage passagiers maximaal mogen meenemen in de cabine en het ruim van het luchtvaartuig op elk van de vluchten waarvoor de passagier een reservering heeft, inclusief eventuele beperkingen op het aantal stukken bagage binnen een maximaal toegestane hoeveelheid bagage. Als extra heffingen in rekening worden gebracht voor het vervoer van bagage, moeten de luchtvaartmaatschappijen de bijzonderheden van die heffingen duidelijk aangeven bij de boeking en, op verzoek, in de luchthaven.

2. Als toegestane stukken handbagage wegens buitengewone omstandigheden, zoals veiligheidsredenen of een wijziging van het type luchtvaartuig na de boeking, niet in de cabine mogen worden meegenomen, mag de luchtvaartmaatschappij deze in het ruim van het luchtvaartuig vervoeren zonder extra kosten voor de passagier.

3. Deze rechten laten de beperkingen op handbagage uit hoofde van EU- en internationale beveiligingsregels, zoals Verordeningen (EG) nr. 300/2008 en (EG) nr. 820/2008, onverlet.

#### *Artikel 6 sexties*

1. Een communautaire luchtvaartmaatschappij staat toe dat een passagier een muziekinstrument meeneemt in de passagierscabine van een luchtvaartuig, met inachtneming van de toepasselijke veiligheidsregels en de technische specificaties en beperkingen van het desbetreffende luchtvaartuig. Muziekinstrumenten mogen in de passagierscabine van een luchtvaartuig worden meegenomen mits ze veilig kunnen worden opgeborgen in een geschikt bagagecompartiment in de cabine of onder een geschikte passagiersstoel. Een luchtvaartmaatschappij mag bepalen dat een muziekinstrument deel uitmaakt van de toegestane hoeveelheid handbagage van een passagier, en niet bovenop die toegestane hoeveelheid mag worden meegenomen.

2. Als een muziekinstrument te groot is om veilig in een geschikt bagagecompartiment in de cabine of onder een geschikte passagiersstoel te worden opgeborgen, mag de luchtvaartmaatschappij vragen een tweede ticket te betalen als het muziekinstrument als handbagage op een tweede stoel wordt vervoerd. Als een tweede ticket wordt gekocht, levert de luchtvaartmaatschappij redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat het muziekinstrument zich naast de passagier bevindt. Voor zover beschikbaar worden muziekinstrumenten, op verzoek, in een verwarmd deel van het vrachtruim van het luchtvaartuig vervoerd, voor zover de toepasselijke veiligheidsregels, de beschikbare ruimte en de technische specificaties van het luchtvaartuig dit mogelijk maken. Een luchtvaartmaatschappij vermeldt in haar voorwaarden duidelijk de basis voor het vervoer van muziekinstrumenten en de toepasselijke heffingen.'

5. Artikel 7 wordt vervangen door:

*'Artikel 7*

De Commissie brengt uiterlijk 1 januari 2017 bij het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de werking en de resultaten van deze verordening. Dit verslag gaat indien nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen.'

6. De bijlage bij Verordening (EG) nr. 2027/97 wordt vervangen door bijlage 2 bij de onderhavige verordening.

*Artikel 3*

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

*Voor het Europees Parlement  
De voorzitter*

*Voor de Raad  
De voorzitter*

## **Bijlage 1**

'Bijlage: niet-exhaustieve lijst van omstandigheden die met het oog op de toepassing van deze verordening als buitengewone omstandigheden worden beschouwd

1. De volgende omstandigheden worden als buitengewoon beschouwd:

- i. natuurrampen die het onmogelijk maken de vlucht veilig uit te voeren;
- ii. technische problemen die niet inherent zijn aan de normale vluchtuitvoering met het luchtvaartuig, zoals de vaststelling van een defect tijdens de vluchtuitvoering waardoor de vlucht niet op normale wijze kan worden voortgezet, of een verborgen constructiefout die door de fabrikant of een bevoegde autoriteit is ontdekt en die de veiligheid van de vlucht in het gedrang brengt;
- iii. beveiligingsrisico's, sabotage of terroristische daden waardoor het onmogelijk is de vlucht veilig uit te voeren;
- iv. levensbedreigende gezondheidsrisico's of medische noodgevallen die het noodzakelijk maken de vlucht te onderbreken of om te leiden;
- v. beperkingen inzake luchtverkeersbeheer of de sluiting van een gedeelte van het luchtruim of van een luchthaven;
- vi. meteorologische omstandigheden die niet verenigbaar zijn met een veilige vlucht; en
- vii. arbeidsgeschillen bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of bij de verleners van essentiële diensten, zoals luchthavens en verleners van luchtvaartnavigatiediensten.

2. De volgende omstandigheden worden niet als buitengewoon beschouwd:

- i. technische problemen die inherent zijn aan de normale vluchtuitvoering met het luchtvaartuig, zoals een probleem dat wordt vastgesteld tijdens routineonderhoud of tijdens de aan de vlucht voorafgaande inspectie van het luchtvaartuig of dat het gevolg is van het niet of niet correct uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden of de aan de vlucht voorafgaande inspectie; en
- ii. de onbeschikbaarheid van cockpit- of cabinebemanningsleden (tenzij dit het gevolg is van arbeidsgeschillen).'



## Bijlage 2

### 'BIJLAGE

#### **AANSPRAKELIJKHEID VAN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN VOOR PASSAGIERS EN HUN BAGAGE**

Deze mededeling bevat een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die door communautaire luchtvaartmaatschappijen worden toegepast, zoals vereist krachtens de EU-wetgeving en het Verdrag van Montreal.

#### **COMPENSATIE IN GEVAL VAN OVERLIJDEN OF VERWONDING**

Er staan geen financiële beperkingen op de aansprakelijkheid voor verwondingen of overlijden van passagiers ten gevolge van een ongeval aan boord van het luchtvaartuig of tijdens het in- of uitstappen. Voor schade tot 113 000 SDR (bedrag bij benadering in plaatselijk munt) mag de luchtvaartmaatschappij haar aansprakelijkheid niet afwijzen of beperken. Boven dat bedrag is de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk als zij kan aantonen dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven, of dat de schade uitsluitend te wijten was aan de nalatigheid of andere fout van een derde partij.

#### **VOORSCHOTTEN**

Als een passagier gewond raakt of overlijdt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen na de identificatie van de persoon die recht heeft op compensatie een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden bedraagt het voorschot minstens 18 096 SDR (bedrag bij benadering in plaatselijk munt).

#### **VERTRAGING VAN PASSAGIERS**

In geval van vertraging is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen heeft genomen om de vertraging te voorkomen of dat het onmogelijk was dergelijke maatregelen te nemen. De aansprakelijkheid voor vertraging is beperkt tot 4 694 SDR (bedrag bij benadering in plaatselijke munt).

#### **VERLIES, BESCHADIGING OF VERTRAGING VAN BAGAGE**

In geval van verlies, beschadiging of vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk tot een maximum van 1 113 SDR (bedrag bij benadering in plaatselijke munt) per passagier, waarbij deze beperking geldt per passagier en niet per stuk ingecheckte bagage, tenzij de passagier en de luchtvaartmaatschappij een hogere limiet zijn overeengekomen in een bijzondere belangenverklaring. In geval van beschadiging of verlies van bagage is de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk als de beschadiging of het verlies is veroorzaakt door de inherente kwaliteit of een defect van de bagage. In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk als zij alle redelijke maatregelen heeft genomen om de schade ten gevolge van de vertraging van de bagage te voorkomen of als het onmogelijk was dergelijke maatregelen te nemen. In geval van handbagage, waaronder persoonlijke artikelen, is de luchtvaartmaatschappij uitsluitend aansprakelijk indien de schade door haar schuld is ontstaan.

## **HOGERE LIMIETEN VOOR BAGAGE**

Als een passagier de aansprakelijkheidslimiet wil verhogen, kan hij uiterlijk bij de check-in een bijzondere belangenverklaring afleggen. De luchtvaartmaatschappij mag hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening brengen. Deze aanvullende vergoeding wordt gebaseerd op een tarief dat in verhouding staat tot de extra kosten die het vervoeren en verzekeren van de desbetreffende bagage met zich meebrengen bovenop de aansprakelijkheidslimiet van 1 131 SDR. Het tarief wordt op verzoek aan de passagiers meegedeeld. Aan gehandicapte passagiers en passagiers met beperkte mobiliteit moet systematisch en gratis de mogelijkheid worden aangeboden om een bijzondere belangenverklaring af te leggen voor het vervoer van hun mobiliteitshulpmiddelen.

## **TERMIJNEN VOOR HET INDIENEN VAN KLACHTEN OVER BAGAGE**

In geval van beschadigde, vertraagde, verloren of vernielde bagage moet de passagier in elk geval zo snel mogelijk schriftelijk een klacht indienen bij de luchtvaartmaatschappij. In geval van beschadigde bagage geldt een termijn van 7 dagen en in geval van vertraagde bagage 21 dagen; in beide gevallen begint de termijn te lopen vanaf de datum waarop de bagage ter beschikking van de passagier werd gesteld. De luchtvaartmaatschappij moet de passagiers de mogelijkheid bieden om in de luchthaven een klachtenformulier in te vullen, zodat de termijnen gemakkelijk kunnen worden nageleefd. Een dergelijk klachtenformulier, dat ook de vorm kan aannemen van een Property Irregularity Report (PIR), moet door de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven worden aanvaard als een klacht.

## **AANSPRAKELIJKHEID VAN DE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ WAARMEE HET VERVOERSCONTRACT IS GESLOTEN EN DE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ DIE DE VLUCHT UITVOERT**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert niet dezelfde is als de luchtvaartmaatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of vordering in te dienen bij elk van beide maatschappijen. Dit geldt ook in gevallen waarin de passagier met de luchtvaartmaatschappij een bijzondere belangenverklaring is overeengekomen.

## **TERMIJN VOOR GERECHTELIJKE PROCEDURE**

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden ingeleid binnen twee jaar na de datum van aankomst van het luchtvaartuig of de datum waarop het luchtvaartuig moest zijn aangekomen.

## **GRONDSLAG VOOR DE INFORMATIE**

De grondslag voor de hierboven beschreven regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap ten uitvoer is gelegd bij Verordening (EG) nr. 2027/97 (zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 en bij Verordening (EU) nr. xxx) en bij de nationale wetgeving van de lidstaten.'