

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

Richtsnoeren voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en van Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen, zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad

(2016/C 214/04)

1. INLEIDING

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⁽¹⁾ (hierna „de verordening” genoemd) is in werking getreden op 17 februari 2005. Door de minimumkwaliteitsnormen die in de verordening zijn vastgesteld om passagiers te beschermen, krijgt de liberalisering van de luchtvaartmarkt ook een belangrijke passagiersgerichte dimensie.

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

Naar aanleiding van dit witboek heeft de Commissie reeds richtsnoeren vastgesteld voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer⁽³⁾.

Wat luchtvervoer betreft, is in de mededeling van de Commissie van 11 april 2011⁽⁴⁾ aangetoond dat de bepalingen van de verordening op uiteenlopende wijze werden geïnterpreteerd, ten gevolge van grijze zones en hiaten in de huidige tekst, en dat de handhaving van lidstaat tot lidstaat verschilde. Bovendien is gebleken dat het moeilijk is voor passagiers om hun individuele rechten te doen gelden.

Op 29 maart 2012 heeft het Europees Parlement een resolutie⁽⁵⁾ goedgekeurd in reactie op de bovenvermelde mededeling. Daarin heeft het Parlement de nadruk gelegd op de maatregelen die het essentieel acht om het vertrouwen van de passagiers te herstellen, met name de correcte toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de terbeschikkingstelling van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van accurate informatie aan passagiers over hun rechten.

Om de rechten te verduidelijken en te zorgen voor een betere toepassing van de Verordening door luchtvaartmaatschappijen en een betere handhaving van deze verordening door de nationale handhavingsinstanties, heeft de Commissie een voorstel tot wijziging van deze verordening⁽⁶⁾ ingediend. De voorgestelde wijzigingen houden tevens rekening met de financiële gevolgen voor de luchtvaartsector en bevatten daarom een aantal maatregelen die tot doel hebben de kosten te beperken. Het voorstel wordt momenteel besproken door de wetgever van de Unie. Het is niet de bedoeling van de Commissie om met deze interpretatierichtsnoeren haar voorstel te vervangen of aan te vullen.

Het pakket „Betere regelgeving” is een van de tien prioriteiten van de Commissie Juncker en is bedoeld om het optreden van de EU zo doeltreffend mogelijk te maken in elke fase van de beleidscyclus, van planning tot uitvoering, toetsing en herziening, zoals het geval is bij de verordening. Een ander doel van de Commissie is een diepere en billijkere interne markt tot stand te brengen. Op 11 juni 2015⁽⁷⁾ heeft de Commissie verklaard dat zij overwoog om op korte termijn interpretatierichtsnoeren vast te stellen om de toepassing van de verordening te vergemakkelijken en te verbeteren en om beste praktijken te promoten. Dit is een van de maatregelen die worden voorgesteld in de mededeling van de Commissie van 7 december 2015 „Een luchtvaartstrategie voor Europa”⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1.

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

⁽³⁾ PB C 220 van 4.7.2015, blz. 1.

⁽⁴⁾ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad betreffende de toepassing van Verordening 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://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:NL:PDF>). COM(2011) 174 final.

⁽⁵⁾ Resolutie van het Europees Parlement over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=NL&reference=P7-TA-2012-99>

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

⁽⁷⁾ Zitting van de Raad TTE (Vervoer) van 11 juni 2015, Luxemburg.

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

De jurisprudentie heeft grote invloed gehad op de interpretatie van de verordening. Het Hof van Justitie van de Europese Unie („het Hof”) is meermaals door de nationale rechtbanken verzocht om een aantal bepalingen te verduidelijken, met inbegrip van cruciale aspecten van de verordening. De uitleggingsarresten vormen een weergave van de huidige stand van het recht van de Unie, dat moet worden gehandhaafd door de nationale autoriteiten. Zowel in een evaluatie uit 2010⁽⁹⁾ als in een effectbeoordeling uit 2012⁽¹⁰⁾ is gewezen op het grote aantal uitspraken van het Hof. Het is dus duidelijk dat er maatregelen moeten worden genomen om te zorgen voor een gemeenschappelijke interpretatie en correcte handhaving van de verordening in de hele EU.

Met deze interpretatierichtsnoeren wil de Commissie een aantal bepalingen van de verordening verduidelijken, met name in het licht van de jurisprudentie van het Hof⁽¹¹⁾, zodat de huidige regels effectiever en coherenter kunnen worden afgedwongen. Deze richtsnoeren moeten een antwoord bieden op de problemen die het vaakst worden gemeld door nationale handhavingsinstanties, passagiers en passagiersverenigingen, het Europees Parlement en vertegenwoordigers van de sector. Zij vervangen alle vorige informatie, zoals vaak gestelde vragen en antwoorden daarop, enz. die op de website van de Commissie zijn gepubliceerd.

De richtsnoeren beogen niet alle bepalingen exhaustief te belichten en ook geven ook geen aanleiding tot nieuwe wetgeving. Ook moet worden opgemerkt dat interpretatierichtsnoeren geen afbreuk doen aan de uitlegging van het recht van de Unie door het Hof⁽¹²⁾.

Deze richtsnoeren hebben ook betrekking op Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen⁽¹³⁾, zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁴⁾, en op het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal)⁽¹⁵⁾. Verordening (EG) nr. 889/2002 heeft twee doelen: ten eerste de EU-wetgeving betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders ten aanzien van passagiers en hun bagage in lijn brengen met de bepalingen van het Verdrag van Montreal, waar de EU partij bij is, en ten tweede de toepassing van de regels van het Verdrag uitbreiden tot luchtdiensten die binnen het grondgebied van een lidstaat worden verricht.

In de tussentijd moeten deze interpretatierichtsnoeren helpen zorgen voor een betere toepassing en handhaving van de verordening.

2. TOEPASSINGSGBIED VAN DE VERORDENING

2.1. Territoriale werkingsfeer

2.1.1. Geografisch toepassingsgebied

Volgens artikel 3, lid 1, van de verordening is het toepassingsgebied van de verordening beperkt tot passagiers die vertrekken vanaf een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is en op passagiers die vertrekken vanaf een in een derde land gelegen luchthaven naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, voor zover de vlucht wordt geëxploiteerd door een communautaire luchtvaartmaatschappij.

Overeenkomstig artikel 355 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is het recht van de Unie niet van toepassing op de landen en gebieden die genoemd zijn in bijlage II bij het VWEU⁽¹⁶⁾. Die landen en gebieden vormen het voorwerp van de bijzondere associatieregeling die is vastgesteld overeenkomstig het vierde deel van het VWEU. Bovendien is het recht van de Unie niet van toepassing op de Faeröer, het eiland Man en de Kanaaleilanden overeenkomstig de Akte van toetreding van Denemarken en het Verenigd Koninkrijk. Deze gebieden moeten derhalve worden beschouwd als een derde land in de zin van de verordening⁽¹⁷⁾.

Anderzijds, op grond van artikel 355 van het VWEU zijn de bepalingen van de Verdragen wel van toepassing op de Franse overzeese departementen, namelijk Guadeloupe, Frans Guyana, Martinique, Réunion, Mayotte en Saint-Martin, en op de Azoren, Madeira en de Canarische eilanden. Deze gebieden maken dus deel uit van een lidstaat waarop de Verdragen van toepassing zijn in de zin van de verordening.

⁽⁹⁾ Evaluatie van Verordening (EG) nr. 261/2004. Eindverslag, hoofdrapport door Steer Davies Gleave (februari 2010).

⁽¹⁰⁾ Werkdocument van de diensten van de Commissie. Effectbeoordeling bij het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het luchtvervoer van passagiers en hun bagage, Brussel, SWD(2013) 62 final van 13.3.2013 en voorstel voor een verordening tot wijziging van Verordening (EG) nr. 216/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹¹⁾ In de tekst wordt systematisch en duidelijk verwezen naar de relevante arresten van het Hof; wanneer een dergelijke verwijzing ontbreekt, stemt de tekst overeen met de door de Commissie voorgestane uitlegging van de verordening.

⁽¹²⁾ Zie artikel 19, lid 1, van het Verdrag betreffende de Europese Unie.

⁽¹³⁾ PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1.

⁽¹⁴⁾ PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2.

⁽¹⁵⁾ PB L 194 van 18.7.2001, blz. 39.

⁽¹⁶⁾ Zie bijlage II van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_nl.htm)

⁽¹⁷⁾ De verordening is van toepassing op IJsland en Noorwegen op grond van de EER-overeenkomst en op Zwitserland op grond van de overeenkomst tussen de Europese Gemeenschap en de Zwitserse Bondsstaat inzake luchtvervoer (1999).

2.1.2. *Het begrip „vlucht” overeenkomstig artikel 3, lid 1, onder a)*

Het Hof heeft geoordeeld dat een vlucht met heen- en terugvluchten niet als één vlucht mag worden beschouwd. In het licht van al deze gegevens dient het begrip „vlucht” in de zin van de verordening aldus te worden uitgelegd, dat deze in wezen bestaat uit een luchtvervoershandeling — en dus in zekere zin een „onderdeel” van dit vervoer vormt — die wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij die het traject ervan vaststelt⁽¹⁸⁾. Artikel 3, lid 1, onder a), van de verordening is dus niet van toepassing op een heen- en terugreis waarbij de passagiers die oorspronkelijk zijn vertrokken vanaf een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat terugreizen naar die luchthaven op een vlucht die wordt geëxploiteerd door een niet-EU-luchtvaartmaatschappij en die vertrekt vanaf een luchthaven in een derde land. Het feit dat de heen- en de terugvlucht het voorwerp uitmaken van één enkele boeking, heeft geen invloed op de interpretatie van deze bepaling⁽¹⁹⁾.

2.1.3. *Toepassingsgebied van de verordening met betrekking tot compensatie en/of bijstand die is ontvangen in een niet-EU-lidstaat en de gevolgen daarvan voor de rechten van de begunstigden uit hoofde van de verordening*

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

De vraag kan worden gesteld of de passagiers die vanaf een luchthaven in een derde land naar de EU vliegen aanspraak kunnen maken op rechten uit hoofde van de verordening als de volgende rechten al zijn toegekend op grond van de wetgeving inzake passagiersrechten van een derde land:

1. voordelen (bijvoorbeeld een reisbon) of compensatie (het bedrag daarvan mag afwijken van het bedrag dat in de verordening is bepaald), en
2. zorg (zoals eten, drank, hotel en communicatiefaciliteiten).

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

Als deze rechten allebei zijn toegekend op de plaats van vertrek, op basis van de lokale wetgeving of op vrijwillige basis, kunnen passagiers geen aanspraak maken op andere rechten op grond van de verordening. Het Hof⁽²⁰⁾ heeft echter geoordeeld dat niet kan worden aanvaard dat een passagier de door de verordening geboden bescherming kan worden ontnomen om de enkele reden dat hij van een *bepaalde* compensatie in een derde land gebruik kan maken. In dit verband moet de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert aantonen dat de compensatie die in het derde land is toegekend, overeenstemt met het doel van de compensatie op grond van de verordening of dat de voorwaarden voor compensatie en bijstand en de verschillende wijzen van uitvoering gelijkwaardig zijn aan die waarin deze verordening voorziet.

2.2. **Materieel toepassingsgebied**

2.2.1. *Niet-toepassing van de verordening op passagiers die reizen per helikopter*

Volgens artikel 3, lid 4, geldt de verordening alleen voor passagiers die met een luchtvaartuig met vaste vleugels worden vervoerd door een vergunde luchtvaartmaatschappij, en dus niet voor helikopterdiensten.

2.2.2. *Niet-toepassing van de verordening op passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is*

Volgens artikel 3, lid 3, geldt deze verordening niet voor passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is. Speciale tarieven die door luchtvaartmaatschappijen aan hun personeel worden aangeboden, vallen ook onder deze bepaling. De verordening is volgens artikel 3, lid 3, daarentegen wel van toepassing op passagiers die reizen met tickets die zijn verstrekt in het kader van een frequent flyer-programma of een ander commercieel programma.

2.2.3. *Toepassing op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert*

Overeenkomstig artikel 3, lid 5, is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert altijd verantwoordelijk voor verplichtingen uit hoofde van de verordening, en bijvoorbeeld niet een andere luchtvaartmaatschappij die het ticket heeft verkocht. Het begrip „luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert” is uitgelegd in overweging 7.

2.2.4. *Gebeurtenissen waarop de verordening van toepassing is*

De verordening beschermt passagiers tegen instapweigering, annulering, vertraging, of het plaatsen in een hogere of lagere klasse. Deze gebeurtenissen en de rechten die aan de passagiers worden toegekend wanneer deze gebeurtenissen zich voordoen, worden in de onderstaande punten beschreven.

⁽¹⁸⁾ Zaak C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punt 40.

⁽¹⁹⁾ Zaak C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punt 53.

⁽²⁰⁾ Zaak C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punt 28.

2.2.5. Niet-toepassing van de verordening op multimodale reizen

Multimodale reizen met meer dan één vervoerswijze en met één vervoersovereenkomst vallen als zodanig niet onder de verordening. Zie punt 6 voor meer informatie hierover.

2.2.6. Toepassingsgebied van de verordening in relatie tot de richtlijn betreffende pakketreizen

In artikel 3, lid 6, en overweging 16 van de verordening is bepaald dat zij ook van toepassing is op vluchten die deel uitmaken van een pakketreis, behalve in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan het annuleren van de vlucht. Voorts is ook bepaald dat de uit hoofde van de verordening toegekende rechten niet van invloed zijn op de rechten van de passagiers volgens de richtlijn betreffende pakketreizen⁽²¹⁾. In beginsel kunnen reizigers dus rechten doen gelden tegenover zowel de organisator van de pakketreis, uit hoofde van de richtlijn betreffende pakketreizen, als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, uit hoofde van de verordening. In artikel 14, lid 5, van Richtlijn (EU) 2015/2302 inzake pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, die vanaf 1 juli 2018 volledig van toepassing zal zijn, is ook bepaald dat elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze richtlijn de rechten van reizigers uit hoofde van de verordening onverlet laat, met dien verstande dat de schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van verordeningen betreffende passagiersrechten en die welke overeenkomstig de richtlijn pakketreizen zijn toegekend, met elkaar worden verrekend om overcompensatie te voorkomen.

Noch de verordening, noch de richtlijn behandelt de vraag of de organisator van pakketreizen of de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert uiteindelijk de kosten moet dragen van de overlappende verplichtingen⁽²²⁾. Het oplossen van deze kwestie zal dus afhangen van de contractuele bepalingen tussen de organisatoren en luchtvaartmaatschappijen en het toepasselijke nationale recht. Eventuele in dit verband getroffen regelingen (waaronder praktische regelingen om overcompensatie te voorkomen) mogen geen negatieve gevolgen hebben voor de mogelijkheden van de passagiers om hun claims te richten tot de organisator van de pakketreis of de luchtvaartmaatschappij en om de passende rechten te verkrijgen.

3. GEBEURTENISSEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT RECHTEN UIT HOOFDE VAN DE VERORDENING

3.1. Instapweigering

3.1.1. Het begrip „instapweigering”

Overeenkomstig artikel 2, onder j), van de verordening, heeft „instapweigering” geen betrekking op een situatie waarin er redelijke gronden zijn voor de weigering om passagiers op een vlucht te vervoeren, hoewel zij zich op tijd voor de vlucht hebben gemeld, zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beveiliging, of ontoereikende reisdocumenten. Het concept „instapweigering” heeft echter niet alleen betrekking heeft op gevallen van overboeking, maar ook op instapweigeringen om andere redenen, zoals operationele redenen⁽²³⁾.

Met betrekking tot reizen van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit wordt verwezen naar artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad⁽²⁴⁾ en de relevante richtsnoeren⁽²⁵⁾, waar dergelijke gevallen worden behandeld in het antwoord op vraag 4.

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

Wanneer een passagier met een boeking die een heen- en een terugvlucht omvat niet mag instappen op de terugvlucht omdat hij of zij de heenvlucht niet heeft genomen ((de zogenaamde „no-show”), is er geen sprake van instapweigering in de zin van artikel 2, onder j). Dit geldt ook wanneer een passagier met een boeking die opeenvolgende vluchten omvat niet mag instappen op een vlucht omdat hij de vorige vlucht(en) niet heeft genomen. Deze twee situaties zijn vaak gebaseerd op de voorwaarden die verbonden zijn aan het gekochte ticket. Een dergelijke praktijk kan evenwel worden verboden door het nationale recht. Wanneer de oorspronkelijke vlucht van een passagier met een bevestigde boeking vertraging heeft en de passagier op een andere vlucht wordt gezet, is er geen sprake van instapweigering in de zin

⁽²¹⁾ Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59). Die richtlijn wordt ingetrokken met ingang van 1 juli 2018, wanneer de lidstaten de maatregelen ter omzetting van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1) volledig moeten toepassen. De verwijzing naar Richtlijn 90/314/EEG in artikel 3, lid 6, van de verordening moet ook worden gelezen als een verwijzing naar Richtlijn (EU) 2015/2302, overeenkomstig artikel 29 van laatstgenoemde richtlijn.

⁽²²⁾ Wat „rechtsmiddelen” betreft, zie artikel 13 van de verordening en artikel 22 van Richtlijn (EU) 2015/2302.

⁽²³⁾ Zaak C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punt 26.

⁽²⁴⁾ 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).

⁽²⁵⁾ Werkdocument van de diensten van de Commissie, interpretatierichtsnoeren voor de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van 5 juli 2006 van het Europees Parlement en de Raad inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, Brussel, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

van artikel 2, onder j). Wanneer een passagier die reist met een huisdier niet mag reizen omdat hij niet beschikt over de relevante documenten voor het huisdier, is er evenmin sprake van instapweigering. Wanneer passagiers het instappen wordt geweigerd omdat het grondpersoneel een fout heeft gemaakt bij de controle van hun reisdocumenten (met inbegrip van visa), is er sprake van instapweigering in de zin van artikel 2, onder j). Dit is echter niet het geval wanneer, overeenkomstig artikel 2, onder j), de luchtvaartmaatschappij en de bemanning een passagier niet laten instappen om veiligheidsredenen die gebaseerd zijn op redelijke gronden. Luchtvaartmaatschappijen moeten optimaal gebruikmaken van de Timatic-gegevensbank van IATA en de overheidsinstanties (ambassades en ministeries van Buitenlandse Zaken) van de betrokken landen raadplegen om reisdocumenten en visumverplichtingen bij binnenkomst in het land van bestemming te controleren, teneinde te voorkomen dat passagiers ten onrechte niet mogen instappen. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat zij volledige en actuele informatie over reisdocumenten verstrekken aan IATA/Timatic, met name met betrekking tot visumplicht of vrijstelling daarvan.

3.1.2. *Rechten in geval van instapweigering*

Instapweigering tegen de wil van de passagier geeft recht op „compensatie,” zoals gedefinieerd in artikel 7 van de verordening, het recht om te kiezen tussen terugbetaling, herroutering of herboeking op een later tijdstip, zoals bepaald in artikel 8, en recht op „verzorging” overeenkomstig artikel 9.

3.2. **Annulering**

3.2.1. *Definitie van annulering*

In artikel 2, onder l), van de verordening is „annulering” gedefinieerd als het niet uitvoeren van een geplande vlucht waarop ten minste één plaats was geboekt.

In beginsel is er sprake van annulering wanneer afstand wordt gedaan van de planning van de oorspronkelijke vlucht en de passagiers van deze vlucht zich voegen bij de passagiers van een vlucht die eveneens was gepland, maar geen verband houdt met de oorspronkelijke vlucht. In artikel 2, onder l), is niet bepaald dat de luchtvaartmaatschappij een uitdrukkelijke beslissing tot annulering moet nemen ⁽²⁶⁾.

Het Hof ⁽²⁷⁾ is evenwel van mening dat op basis van de melding van een „vertraging” of een „annulering” op het vertrekbord van de luchthaven of door het personeel van de luchtvaartmaatschappij niet in beginsel kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een vertraging of een annulering van een vlucht. Ook het feit dat de passagiers hun bagage terugkrijgen of nieuwe instapkaarten krijgen, is in beginsel evenmin bepalend om vast te stellen dat een vlucht is geannuleerd. Deze omstandigheden houden immers geen verband met de objectieve kenmerken van de vlucht als zodanig en kunnen voortvloeien uit verschillende factoren. Het Hof heeft gewezen op concrete gevallen waarin de aankondiging van een vlucht als „vertraagd” of „geannuleerd” kunnen „te wijten zijn aan een onjuiste kwalificatie of aan factoren die eigen zijn aan de betrokken luchthaven of zij kunnen noodzakelijkerwijs voortvloeien uit de wachttijd en de noodzaak voor de betrokken passagiers om in een hotel te overnachten”.

3.2.2. *Onderscheid tussen annulering en vertraging*

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

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

Het begrip „annulering”, zoals gedefinieerd in artikel 2, onder l), van de verordening, heeft ook betrekking op het geval van een luchtvaartuig dat is opgestegen maar daarna, om welke reden dan ook, moet terugkeren naar de luchthaven van vertrek, waar de passagiers worden overgeplaatst op andere vluchten. De omstandigheid dat het vliegtuig vertrokken is en vervolgens naar de luchthaven van vertrek is teruggekeerd zonder de in het traject vastgestelde bestemming te hebben bereikt, heeft tot gevolg dat de vlucht, zoals oorspronkelijk gepland, niet als uitgevoerd kan worden beschouwd ⁽²⁸⁾.

3.2.4. *Omgeleide vlucht*

Een omgeleide vlucht waarmee een passagier uiteindelijk aankomt op een luchthaven die niet overeenstemt met de luchthaven die is aangegeven als eindbestemming volgens het oorspronkelijke reisplan van de passagier, moet op dezelfde wijze worden behandeld als een annulering, tenzij:

- de luchtvaartmaatschappij aan de passagier voorstelt om hem bij de eerste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden met een andere vlucht te vervoeren naar de luchthaven van de oorspronkelijke eindbestemming of naar een bestemming die met de passagier is overeengekomen; in dat geval kan de vlucht uiteindelijk als vertraagd worden beschouwd;

⁽²⁶⁾ Zaak C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, punt 29.

⁽²⁷⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punten 37 en 38.

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

— de luchthaven van aankomst en de luchthaven van de oorspronkelijke eindbestemming dezelfde stad of regio bedienen; in dat geval kan de vlucht uiteindelijk als vertraagd worden beschouwd. In dat geval is artikel 8, lid 3, naar analogie van toepassing.

3.2.5. *De bewijslast in geval van annulering*

Artikel 5, lid 4, legt de bewijslast met betrekking tot de vraag of en wanneer de reizigers individueel op de hoogte zijn gesteld van de annulering van hun vlucht, bij de luchtvaartmaatschappijen.

3.2.6. *Rechten in geval van annulering*

Annulering van een vlucht recht geeft op terugbetaling, herrotering of een terugvlucht, zoals gedefinieerd in artikel 8 van de verordening, recht op „verzorging”, zoals gedefinieerd in artikel 9, en recht op „compensatie” in de zin van artikel 7, in het kader van artikel 5, lid 1, onder c). Artikel 5, lid 1, onder c), is gebaseerd op het beginsel dat compensatie moet worden betaald wanneer de passagier niet voldoende van tevoren in kennis is gesteld van de annulering.

In artikel 5, lid 3, is echter bepaald dat geen compensatie moet worden betaald als de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden⁽²⁹⁾.

3.3. **Vertraging**

3.3.1. *Vertraging bij vertrek*

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

3.3.2. *„Langdurige vertraging” bij aankomst*

Het Hof heeft geoordeeld dat een vertraging bij aankomst van ten minste drie uur aanleiding geeft tot dezelfde rechten op compensatie als een annulering⁽³⁰⁾ (voor nadere informatie zie deel 4.4.5 over compensatie).

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

Het Hof heeft geconcludeerd dat het begrip „aankomsttijd”, dat is gebruikt tot bepaling van de omvang van de door de luchtreizigers geleden vertraging, overeenkomt met het tijdstip waarop ten minste één vliegtuigdeur opent met dien verstande dat de passagiers op dat tijdstip het toestel mogen verlaten⁽³¹⁾. De Commissie is van oordeel dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de aankomsttijd moet registreren op basis van, bijvoorbeeld, een ondertekende verklaring van de bemanning of de afhandelaar. De aankomsttijd moet op verzoek gratis worden meegedeeld aan de nationale handhavingsinstantie en de passagiers als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert zich beroept op de aankomsttijd om aan te tonen dat de verordening is nageleefd.

3.4. **Plaatsing in een hogere of lagere klasse**

3.4.1. *Definitie van plaatsing in een hogere of lagere klasse*

Plaatsing in een hogere of lagere klasse zijn gedefinieerd in artikel 10, leden 1 en 2, van de verordening.

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

In het geval van plaatsing in een hogere klasse mag een luchtvaartmaatschappij geen bijbetaling vragen. In het geval van plaatsing in een lagere klasse schrijft artikel 10, lid 2, onder a), b) en c), voor dat compensatie moet worden verleend in de vorm van terugbetaling van een percentage van de ticketprijs.

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

⁽²⁹⁾ Wat buitengewone omstandigheden betreft, zie punt 5.

⁽³⁰⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.* ECLI:EU:C:2009:716, punt 69. Zie ook gevoegde zaken C-581/10 en C-629/10, *Nelson e.a.* ECLI:EU:C:2012:657, punt 40, en zaak C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, punt 19.

⁽³¹⁾ Zaak C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, punt 27.

4. PASSAGIERSRECHTEN

4.1. Recht op informatie

4.1.1. Algemeen recht op informatie

In artikel 14, lid 1, is de tekst vermeld van een bericht dat bij het inchecken duidelijk zichtbaar voor de passagiers moet worden uitgehangen, op papier of in elektronische vorm en in zoveel mogelijk relevante talen. Dit bericht moet niet alleen worden geafficheerd aan de incheckbalie in de luchthaven, maar ook op kiosken in de luchthaven en online.

Wanneer een luchtvaartmaatschappij onjuiste, misleidende of onvolledige informatie verstrekt aan passagiers over hun rechten, hetzij individueel, hetzij in algemene zin via advertenties in de media of publicaties op haar website, moet dit worden beschouwd als een schending van artikel 15, lid 2, van de verordening, te lezen in samenhang met overweging 20, en kan dit eveneens als een misleidende handelspraktijk van een onderneming jegens consumenten worden beschouwd op grond van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽³²⁾.

4.1.2. Informatie die moet worden verstrekt in geval van vertraging

In artikel 14, lid 2, van de verordening is bepaald dat, wanneer een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht, zij iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling moet verstrekken waarin de regels voor compensatie en bijstand zijn uitgelegd. In dit artikel is verder bepaald dat de luchtvaartmaatschappij ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een soortgelijke mededeling moet verstrekken. De verplichting om de getroffen passagiers een gedetailleerde schriftelijke uitleg van hun rechten te verstrekken, is dus uitdrukkelijk van toepassing op gevallen van instapweigering, annulering en vertraging. Aangezien een vertraging zich niet alleen bij vertrek kan voordoen, maar ook op de eindbestemming, moet de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagiers die minstens drie uur vertraging hebben op hun eindbestemming op passende wijze informatie verstrekken over hun rechten. Alleen op deze wijze kunnen alle passagiers op passende wijze worden geïnformeerd overeenkomstig de uitdrukkelijke eisen van artikel 14, lid 2 ⁽³³⁾. Die aanpak is volledig in overeenstemming met de uitspraak van het Hof in de zaak *Sturgeon* ⁽³⁴⁾, waarin bepaald is dat passagiers die te kampen hebben met een vertraging van ten minste drie uur, op dezelfde wijze moeten worden behandeld als een passagier wiens vlucht is geannuleerd, voor wat de toepassing van het recht op compensatie krachtens artikel 7 van de verordening betreft.

Dit doet geen afbreuk aan de in andere bepalingen van het Unierecht vastgestelde informatieverplichtingen en met name aan artikel 8, lid 2, van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽³⁵⁾ en artikel 7, lid 4, van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken. Het weglaten van essentiële informatie en het verstrekken van misleidende informatie over de rechten van passagiers kunnen eveneens als een oneerlijke of misleidende praktijk van een onderneming jegens consumenten worden beschouwd op grond van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.

4.2. Recht op terugbetaling, herroutering of herboeking bij instapweigering of annulering

Artikel 8, lid 1, van de verordening verplicht de luchtvaartmaatschappijen om passagiers een drievoudige keuze aan te bieden tussen: i) terugbetaling van de ticketprijs ⁽³⁶⁾, en in het geval van verbindingen, een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek bij de eerste gelegenheid, ii) herroutering naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid, of iii) herroutering onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden op een later tijdstip naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is. Als algemeen beginsel geldt dat, wanneer de passagier in kennis wordt gesteld van de annulering van de vlucht en correcte informatie krijgt over de beschikbare keuzes, de op grond van artikel 8, lid 1, onder a), b) of c), heeft gekozen, is de luchtvaartmaatschappij in dergelijke gevallen niet meer gehouden aan de verplichtingen van de twee andere opties. Zij kan wel nog steeds gehouden zijn aan de verplichting tot compensatie, overeenkomstig artikel 5, lid 1, onder c), in samenhang met artikel 7.

⁽³²⁾ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (richtlijn oneerlijke handelspraktijken) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

⁽³³⁾ In de informatie aan passagiers met betrekking tot de lijst van nationale handhavingsinstanties in de EU, mag worden verwezen naar de website van de Commissie, die alle contactgegevens van de nationale handhavingsinstanties bevat.

⁽³⁴⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon* e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 69.

⁽³⁵⁾ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

⁽³⁶⁾ De ticketprijs wordt terugbetaald voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft. Als de passagier ervoor kiest terug te keren naar zijn luchthaven van vertrek, hebben het gedeelte of de gedeelten van de reis die zijn afgelegd in principe geen zin meer in het licht van het oorspronkelijke reisplan.

De luchtvaartmaatschappij moet tegelijk de keuze tussen terugbetaling en een andere vlucht aanbieden. In het geval van aansluitende vluchten moet de luchtvaartmaatschappij tegelijk de keuze aanbieden tussen enerzijds terugbetaling en een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek en anderzijds een andere vlucht. De luchtvaartmaatschappij moet de kosten dragen voor de andere vlucht of de terugvlucht en moet de door de passagier gemaakt kosten voor de vlucht terugbetalen als de luchtvaartmaatschappij haar verplichting om bij de eerste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden een andere vlucht of een terugvlucht aan te bieden, niet nakomt. Wanneer de luchtvaartmaatschappij de keuze tussen terugbetaling en een andere vlucht en, in het geval van aansluitende vluchten, enerzijds terugbetaling en een terugvlucht naar de luchthaven van vertrek en anderzijds een andere vlucht, niet aanbiedt, maar eenzijdig beslist de passagier terug te betalen, heeft deze laatste recht op een verdere terugbetaling van het prijsverschil met het nieuwe ticket onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden.

Indien een luchtvaartmaatschappij echter kan aantonen dat zij contact heeft opgenomen met een passagier die zijn of haar contactgegevens heeft achtergelaten en heeft voorgesteld de uit hoofde van artikel 8 vereiste bijstand te verlenen, maar dat deze passagier niettemin zelf voor bijstand of herroutering heeft gezorgd, mag de luchtvaartmaatschappij daaruit concluderen dat zij niet verantwoordelijk is voor extra kosten die de passagier heeft gemaakt en mag zij beslissen deze niet terug te betalen.

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

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

Als een overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder b) of c), aanvaarde herroutering ook wordt geannuleerd of vertraging heeft bij aankomst (zie punt 4.4.11), geldt een nieuw recht op compensatie overeenkomstig artikel 7. De Commissie beveelt aan de alternatieven duidelijk uit te leggen aan passagiers wanneer bijstand moet worden verleend.

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

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

4.3.1. Het begrip „recht op verzorging”

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

4.3.2. Aanbieden van eten, drank en accommodatie

Het is de bedoeling van de verordening ervoor te zorgen dat de behoeften van passagiers die wachten op hun terugvlucht of herroutering op passende wijze worden ingevuld. De omvang van passende verzorging moet geval tot geval worden beoordeeld, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeften van de passagiers in de gegeven omstandigheden en het evenredigheidsbeginsel (d.w.z.: in verhouding tot de wachttijd). De prijs van het ticket of de duur van het ongemak mogen geen afbreuk doen aan het recht op verzorging.

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

Bovendien moet de verzorging kosteloos en op een duidelijke en toegankelijke manier aan de passagiers worden aangeboden, onder meer via elektronische communicatiemiddelen in het geval van passagiers die ermee hebben ingestemd om hun persoonsgegevens achter te laten. Passagiers die dit niet hebben gedaan, moeten zich kenbaar maken bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert in geval van verstoring van de reis. Dit betekent dat van passagiers niet mag worden verlangd dat zij zelf een oplossing zoeken, bv. zelf accommodatie of eten zoeken en betalen. In plaats daarvan zijn de luchtvaartmaatschappijen die de vlucht uitvoeren verplicht actief verzorging aan te bieden. Zij dienen er tevens voor te zorgen dat de beschikbare accommodatie toegankelijk is voor personen met een handicap en hun geleidehonden.

Indien geen verzorging wordt aangeboden, hoewel dit wel had moeten gebeuren, kunnen passagiers die moesten betalen voor eten, drank, hotelaccommodatie en vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie en/of telecommunicatiediensten, terugbetaling van deze kosten krijgen van de luchtvaartmaatschappij, voor zover deze kosten noodzakelijk, redelijk en passend waren ⁽³⁷⁾.

Indien een passagier een redelijk aanbod voor verzorging van een luchtvaartmaatschappij, zoals vereist bij artikel 9, weigert en zelf regelingen treft, is de luchtvaartmaatschappij niet verplicht de door de passagier gemaakte kosten terug te betalen, tenzij anders bepaald in het nationale recht of op voorhand anders overeengekomen met de luchtvaartmaatschappij, en in elk geval maar tot het bedrag van het bovengenoemde „redelijke voorstel” van de luchtvaartmaatschappij, teneinde de gelijke behandeling van alle passagiers te garanderen. De passagiers moeten ook alle betaalbewijzen van de gemaakte kosten bewaren. Passagiers hebben echter geen recht op compensatie voor geleden schade ten gevolge van een gebrek aan verzorging als zij geen kosten hebben gemaakt.

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

Er zij aan herinnerd dat, volgens overweging 18 van de verordening, verzorging kan worden beperkt of geweigerd als het aanbieden ervan extra vertraging veroorzaakt voor passagiers die op een alternatieve of vertraagde vlucht wachten. Wanneer een laatavondvlucht vertraging oploopt, maar waarschijnlijk kan vertrekken binnen een paar uur en wanneer de vertraging veel langer had kunnen oplopen als de passagiers naar hotels moesten worden gebracht en midden in de nacht terug naar de luchthaven moesten worden gebracht, mag de luchtvaartmaatschappij weigeren deze verzorging aan te bieden. Wanneer de luchtvaartmaatschappij op het punt staat waardebonnen voor eten en drank uit te delen en dan te horen krijgt dat de vlucht klaar is voor instappen, mag zij eveneens weigeren verzorging aan te bieden. Afgezien van deze gevallen is de Commissie van mening dat deze beperking slechts in zeer uitzonderlijke gevallen mag worden toegepast, omdat alles in het werk moet worden gesteld om het ongemak voor de passagiers te beperken.

Het recht op verzorging uit hoofde van de verordening doet geen afbreuk aan de verplichtingen van de organisatoren van pakketreizen uit hoofde van de regels voor pakketreizen.

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

Volgens de verordening moet de luchtvaartmaatschappij de verplichting tot het aanbieden van verzorging naleven, zelfs wanneer de annulering van een vlucht het gevolg is van buitengewone omstandigheden, d.w.z. omstandigheden die niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren genomen. De verordening bevat geen enkele aanwijzing waaruit mag worden afgeleid dat er boven op de in artikel 5, lid 3, van deze verordening vermelde „buitengewone omstandigheden” een onderscheiden categorie van „bijzonder buitengewone” gebeurtenissen wordt erkend die voor de luchtvaartmaatschappij een volledige vrijstelling zou meebrengen van al haar verplichtingen, daaronder begrepen de verplichtingen op basis van artikel 9 van genoemde verordening, zelfs gedurende lange tijd, vooral omdat passagiers in dergelijke omstandigheden bijzonder kwetsbaar zijn ⁽³⁸⁾.

Het is de bedoeling van de verordening dat in buitengewone omstandigheden passende verzorging wordt verstrekt, met name aan passagiers die wachten op een andere vlucht overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder b). Er mogen geen straffen worden opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen als zij kunnen aantonen dat zij hun uiterste best hebben gedaan om de

⁽³⁷⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 66.

⁽³⁸⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 30.

verplichtingen uit hoofde van deze verordening na te komen, waarbij rekening wordt gehouden met de bijzondere omstandigheden ten gevolge van de gebeurtenissen en met het evenredigheidsbeginsel. Nationale handhavingsinstanties moeten echter sancties opleggen indien zij van oordeel zijn dat een luchtvaartmaatschappij van dergelijke gebeurtenissen heeft geprofiteerd om zich te onttrekken aan haar verplichtingen uit hoofde van de verordening.

4.4. **Recht op compensatie in geval van instapweigering, annulering of vertraging bij aankomst, herroutering en terugbetaling voor plaatsing in een lagere klasse**

A. **Compensatie bij instapweigering**

4.4.1. *Compensatie, instapweigering en buitengewone omstandigheden*

Artikel 2, onder j), en artikel 4, lid 3, van de verordening moeten zodanig worden geïnterpreteerd dat in geval van instapweigering altijd een compensatie verschuldigd is en dat luchtvaartmaatschappijen op geen enkele manier een geval van instapweigering kunnen rechtvaardigen en worden vrijgesteld van de betaling van compensatie aan passagiers door zich te beroepen op buitengewone omstandigheden⁽³⁹⁾.

4.4.2. *Compensatie, instapweigering en aansluitende vluchten*

Passagiers van aansluitende vluchten moeten compensatie krijgen wanneer een luchtvaartmaatschappij, in het geval van één enkele vervoersovereenkomst die bestaat uit verschillende boekingen voor rechtstreeks aansluitende vluchten waarvoor gelijktijdig is ingecheckt, bepaalde passagiers niet aan boord van een vlucht laat gaan omdat de eerste vlucht van hun boeking een aan haar te wijten vertraging heeft opgelopen en zij verkeerdelijk heeft verwacht dat deze passagiers niet op tijd zouden aankomen voor de tweede vlucht⁽⁴⁰⁾. Wanneer passagiers daarentegen twee afzonderlijke tickets voor de twee opeenvolgende vluchten hebben en wegens vertraging van de eerste vlucht niet tijdig kunnen inchecken voor de volgende vlucht, zijn de luchtvaartmaatschappijen niet verplicht compensatie te betalen. Als de vertraging van de eerste vlucht echter meer dan drie uur bedraagt, kan de passagier recht hebben op compensatie van de luchtvaartmaatschappij die deze eerste vlucht uitvoert.

4.4.3. *Hoogte van de compensatie*

De compensatie wordt berekend overeenkomstig artikel 7, lid 1, van de verordening. Zij kan met 50 % worden verlaagd indien de voorwaarden van artikel 7, lid 2, zijn vervuld.

B. **Compensatie bij annulering**

4.4.4. *Algemeen geval*

De vergoeding is verschuldigd in geval van annulering, onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in artikel 5, lid 1, onder c), van de verordening, tenzij de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren getroffen, overeenkomstig artikel 5, lid 3 (wat buitengewone omstandigheden betreft, zie punt 5).

4.4.5. *Hoogte van de compensatie*

De compensatie wordt berekend overeenkomstig artikel 7, lid 1, van de verordening. Zij kan met 50 % worden verlaagd indien de voorwaarden van artikel 7, lid 2, zijn vervuld.

C. **Compensatie bij langdurige vertraging**

4.4.6. *„Langdurige vertraging” bij aankomst*

Wat „langdurige vertragingen” betreft, heeft het Hof geoordeeld dat passagiers waarvan de vlucht is geannuleerd en die waarvan de vlucht vertraagd is, vergelijkbare schade lijden, namelijk tijdsverlies⁽⁴¹⁾. Op basis van het beginsel van gelijke behandeling hebben passagiers die op hun eindbestemming aankomen met een vertraging van drie uur of meer recht op dezelfde compensatie (artikel 7) als passagiers wier vlucht is geannuleerd. Het Hof baseerde zijn arrest voornamelijk op artikel 5, lid 1, onder c), iii), van de verordening, waarin de EU-wetgever rechtsgevolgen vaststelt, met inbegrip van het recht op compensatie, voor passagiers wier vlucht is geannuleerd en die geen voorstel kregen voor herroutering die niet eerder dan één uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en hen minder dan twee uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt. Het Hof leidde daaruit af dat het recht op compensatie overeenkomstig artikel 7 van de verordening tot doel heeft een tijdsverlies van ten minste drie uren te compenseren. Een dergelijke vertraging verleent de passagiers evenwel geen recht op compensatie indien de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de langdurige vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden⁽⁴²⁾ (wat buitengewone omstandigheden betreft, zie punt 5).

⁽³⁹⁾ Zaak C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, punt 40.

⁽⁴⁰⁾ Zaak C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro en Martínez-Reboredo Varela Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, punt 36.

⁽⁴¹⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.* ECLI:EU:C:2009:716, punt 54.

⁽⁴²⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, *Sturgeon e.a.* ECLI:EU:C:2009:716, punt 69.

4.4.7. *Compensatie voor laattijdige aankomst in geval van aansluitende vluchten*

Het Hof⁽⁴³⁾ heeft geoordeeld dat, voor de toepassing van de bij artikel 7 van de verordening voorziene compensatie, een vertraging moet worden beoordeeld ten opzichte van het geplande tijdstip van aankomst op de eindbestemming van de passagier, zoals gedefinieerd in artikel 2, onder h), van de verordening; in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten moet dit worden geïnterpreteerd als de bestemming van de laatste vlucht die de passagier heeft genomen.

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

In het geval van passagiers die van een luchthaven in een niet-EU-land vertrekken naar een eindbestemming op het grondgebied van een lidstaat, overeenkomstig artikel 3, lid 1, onder b), waarbij rechtstreeks aansluitende vluchten achtereenvolgens worden uitgevoerd door niet-EU- en EU-luchtvaartmaatschappijen of uitsluitend door EU-luchtvaartmaatschappijen, mag het recht op compensatie in geval van langdurige vertraging bij aankomst op de eindbestemming alleen worden beoordeeld op basis van de vluchten die door EU-luchtvaartmaatschappijen zijn uitgevoerd.

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

4.4.8. *Compensatie voor laattijdige aankomst wanneer een passagier een vlucht aanvaardt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt*

In een dergelijk geval is compensatie verschuldigd. De aankomsttijd die moet worden gebruikt voor het berekenen van de vertraging is de werkelijke aankomsttijd op de luchthaven van de oorspronkelijke boeking of op een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming, zoals bepaald in artikel 8, lid 3, van de verordening. De kosten voor het vervoer tussen de alternatieve luchthaven en de luchthaven van de oorspronkelijke boeking of een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming moeten worden gedragen door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

4.4.9. *Hoogte van de compensatie*

Als de vertraging bij aankomst minder dan vier uur bedraagt voor een reis van meer dan 3 500 km, die een luchthaven buiten de EU omvat, kan de vergoeding met 50 % worden verminderd; op grond van artikel 7, lid 2, van de verordening bedraagt de vergoeding dan 300 EUR⁽⁴⁴⁾.

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

In de zaak *Folkerts*⁽⁴⁵⁾ wordt expliciet verklaard dat het concept „reis” uit meerdere aansluitende vluchten bestaat. „Eindbestemming” is in artikel 2, onder h), van de verordening gedefinieerd als de bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten, de bestemming van de laatste vlucht. Volgens artikel 7, lid 4, van de verordening wordt de afstand die bepalend is voor de compensatie in geval van langdurige vertraging op de eindbestemming gebaseerd op de grootcirkelafstand tussen de plaats van vertrek en de eindbestemming (de „reis”), en niet door optelling van de grootcirkelafstanden tussen de verschillende relevante aansluitende vluchten die samen de „reis” vormen.

D. *Terugbetaling bij plaatsing in een lagere klasse*

4.4.11. *Berekening van het bedrag*

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

5. BUITENGEWONE OMSTANDIGHEDEN

5.1. **Beginsel**

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

⁽⁴³⁾ Zaak C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punt 47.

⁽⁴⁴⁾ Gevoegde zaken C-402/07 en C-437/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punt 63.

⁽⁴⁵⁾ Zaak C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punt 18.

Om vrijgesteld te worden van de betaling van compensatie moet de luchtvaartmaatschappij dus tegelijkertijd aantonen dat:

- er buitengewone omstandigheden bestaan en er een verband is tussen deze omstandigheden en de vertraging of annulering, en
- deze vertraging of annulering niet kon worden voorkomen, hoewel zij alle redelijke maatregelen heeft genomen.

Een buitengewone omstandigheid kan meer dan één annulering of vertraging op de eindbestemming veroorzaken, zoals in het geval van een besluit van het luchtverkeersbeheer, zoals bedoeld in overweging 15 van de verordening.

Aangezien het een uitzondering betreft op de normale regel, namelijk de betaling van compensatie, die tot doel heeft de consument te beschermen, moet deze vrijstelling strikt worden uitgelegd ⁽⁴⁶⁾. Hieruit vloeit voort dat niet alle buitengewone omstandigheden die met dergelijke gebeurtenissen gepaard gaan noodzakelijkerwijs gronden zijn voor vrijstelling van de verplichting om compensatie te betalen, maar geval per geval moeten worden beoordeeld ⁽⁴⁷⁾. In geval van technische problemen moeten buitengewone omstandigheden betrekking hebben op een gebeurtenis die beantwoordt aan twee cumulatieve voorwaarden: ten eerste mag ze niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij; ten tweede mag die luchtvaartmaatschappij geen daadwerkelijke invloed op die gebeurtenis kunnen uitoefenen wegens de aard of de oorsprong ervan ⁽⁴⁸⁾.

Luchtvaartmaatschappijen kunnen dit aantonen door uittreksels uit hun logboeken of incidentenrapporten en/of externe documenten en verklaringen voor te leggen. In de gevallen waarin wordt verwezen naar deze bewijzen in het antwoord aan de passagier en/of de nationale handhavingsinstantie, moeten die bewijzen worden meegestuurd. Wanneer de luchtvaartmaatschappij zich wenst te beroepen op buitengewone omstandigheden moet zij deze bewijzen kosteloos verstrekken aan de nationale handhavingsinstantie en de passagiers, overeenkomstig de nationale bepalingen inzake de toegang tot documenten.

5.2. Technische defecten

Het Hof ⁽⁴⁹⁾ heeft voorts verduidelijkt dat technische problemen die aan het licht komen tijdens het onderhoud van een luchtvaartuig of die het gevolg zijn van onvolkomenheden bij een dergelijk onderhoud op zich geen „uitzonderlijke omstandigheden” vormen. Het Hof is van oordeel dat een onverwacht technisch probleem dat te wijten is aan slecht onderhoud en niet is ontdekt tijdens regulier onderhoud, alleen onder het begrip „buitengewone omstandigheden” valt als het niet inherent is aan de normale uitoefening van de activiteit van de betrokken luchtvaartmaatschappij. Een panne als gevolg van een voortijdig defect van bepaalde componenten van een luchtvaartuig, zoals het geval was in bovenvermeld arrest, is bijvoorbeeld een onverwachte gebeurtenis. Dergelijke pannes zijn echter intrinsiek verbonden met de zeer complexe systemen van luchtvaartuigen. Bovendien worden luchtvaartuigen vaak door de luchtvaartmaatschappij gebruikt in omstandigheden, met name meteorologische omstandigheden, die moeilijk of zelfs extreem moeilijk zijn; ten slotte zij er ook op gewezen dat geen enkele component van een luchtvaartuig eeuwig meegaat. Een dergelijke onverwachte gebeurtenis is dan ook inherent aan de normale uitoefening van de activiteit van de luchtvaartmaatschappij ⁽⁵⁰⁾. Een verborgen constructiefout die door de fabrikant van het luchtvaartuig of een bevoegde autoriteit wordt ontdekt, of schade aan het luchtvaartuig die is veroorzaakt door sabotage of terrorisme, zijn wel „buitengewone omstandigheden”.

5.3. Botsing van een mobiele vliegtuigtrap met een luchtvaartuig

Het Hof ⁽⁵¹⁾ heeft verduidelijkt dat de botsing van een mobiele vliegtuigtrap met een luchtvaartuig niet kan worden beschouwd als „buitengewone omstandigheden” die de luchtvaartmaatschappij vrijstellen van de betaling van compensatie krachtens artikel 5, lid 3, van de verordening. Mobiele trappen of loopbruggen zijn onmisbaar in het luchtvervoer en luchtvaartmaatschappijen worden dan ook regelmatig geconfronteerd met situaties die het gevolg zijn van het gebruik van deze apparatuur. Een botsing tussen een luchtvaartuig en een mobiele vliegtuigtrap is dus een gebeurtenis die inherent is aan de normale uitoefening van de activiteit van een luchtvaartmaatschappij. Er zou bijvoorbeeld sprake zijn van „buitengewone omstandigheden” als schade aan het luchtvaartuig te wijten zou zijn aan een handeling die geen deel uitmaakt van de normale diensten op een luchthaven, zoals terrorisme of sabotage.

5.4. Luchthavencongestie ten gevolge van slechte weersomstandigheden

Overeenkomstig overweging 14 van de verordening is er sprake van buitengewone omstandigheden als een luchtvaartmaatschappij een vlucht op een overbelaste luchthaven moet uitstellen of annuleren wegens slechte weersomstandigheden, ook als dit tot capaciteitstekort leidt.

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

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

⁽⁴⁶⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 17 en de geciteerde jurisprudentie.

⁽⁴⁷⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 22.

⁽⁴⁸⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 23.

⁽⁴⁹⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 25.

⁽⁵⁰⁾ Zaak C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punten 40, 41 en 42.

⁽⁵¹⁾ Zaak C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punten 19 en 20.

Bovendien heeft het Hof⁽⁵²⁾ geoordeeld dat artikel 5, lid 3, van de verordening zodanig moet worden uitgelegd dat van een luchtvaartmaatschappij kan worden verlangd dat zij haar middelen tijdig organiseert, zodat het mogelijk is een geprogrammeerde vlucht uit te voeren na afloop van de buitengewone omstandigheden, dat wil zeggen binnen een bepaalde tijdspanne na de geplande vertrektijd. De luchtvaartmaatschappij moet met name voorzien in een bepaalde reservetijd die haar in staat stelt om, indien mogelijk, de vlucht volledig uit te voeren na afloop van de buitengewone omstandigheden. Deze reservetijd wordt geval per geval beoordeeld. Artikel 5, lid 3, kan niet aldus worden uitgelegd dat zij uit hoofde van „redelijke maatregelen” de verplichting oplegt om op algemene en niet-gedifferentieerde wijze een minimale reservetijd te plannen die zonder onderscheid geldt voor alle luchtvaartmaatschappijen in alle situaties waarin sprake is van buitengewone omstandigheden. Wat dit betreft zijn de middelen op de thuisbasis meestal hoger dan op uitgaande bestemmingen, waardoor er meer mogelijkheden zijn om de gevolgen van buitengewone omstandigheden te beperken. Bij de beoordeling van de vraag of de luchtvaartmaatschappij in staat is om de vlucht volledig uit te voeren onder de nieuwe, uit de buitengewone omstandigheden voortvloeiende voorwaarden, moet erop worden gelet dat geen dermate lange reservetijd wordt verlangd dat de luchtvaartmaatschappij daardoor op het relevante tijdstip uit het oogpunt van de mogelijkheden van haar onderneming onaanvaardbare offers dient te brengen.

Wat technische gebreken betreft, volstaat de omstandigheid dat een luchtvaartmaatschappij aan de voorgeschreven minimumvereisten inzake het onderhoud van een luchtvaartuig heeft voldaan, op zich niet als bewijs dat deze vervoerder alle redelijke maatregelen heeft getroffen om hem te ontslaan van zijn verplichting om compensatie te betalen⁽⁵³⁾.

6. COMPENSATIE, TERUGBETALING, HERROUTERING EN VERZORGING IN HET GEVAL VAN MULTIMODALE REIZEN

Multimodale reizen waarbij één vervoersovereenkomst is gesloten voor een reis met verschillende vervoerswijzen (bv. verkoop van een gecombineerd traject met trein en vliegtuig) vallen als dusdanig niet onder de verordening, noch onder andere EU-regelgeving inzake de rechten van passagiers van andere vervoerswijzen. Wanneer een passagier een vlucht mist omdat zijn trein vertraging had, zou hij of zij alleen recht hebben op de compensatie en bijstand van Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad⁽⁵⁴⁾ ten aanzien van de treinreis, en dan nog alleen als hij of zij meer dan 60 minuten vertraging had bij aankomst op de plaats van bestemming⁽⁵⁵⁾. Naar analogie zijn andere bepalingen van toepassing in het geval van een gemiste vlucht na een vertraging van een schip of touringcar in het kader van één vervoersovereenkomst⁽⁵⁶⁾. Organisatoren van pakketreizen kunnen uit hoofde van Richtlijn 90/314/EEG of Richtlijn (EU) 2015/2302 echter ook aansprakelijk zijn voor de gemiste vluchten en het effect op het pakket als geheel als de multimodale reis deel uitmaakt van een combinatie met andere reisdiensten, zoals accommodatie.

7. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES, ADR-ENTITEITEN⁽⁵⁷⁾ EN CONSUMENTENBESCHERMING IN HET KADER VAN DE CPC-VERORDENING⁽⁵⁸⁾

7.1. Klachten bij nationale handhavingsinstanties

Om ervoor te zorgen dat de klachtenprocedures efficiënt worden afgehandeld en om rechtszekerheid voor luchtvaartmaatschappijen en eventuele andere betrokken ondernemingen te garanderen, beveelt de Commissie aan dat passagiers het advies krijgen om eventuele klachten binnen een redelijke termijn in te dienen bij de nationale handhavingsinstantie van het land waar het incident heeft plaatsgevonden, wanneer zij van oordeel zijn dat luchtvaartmaatschappijen hun rechten hebben geschonden. Passagiers mogen pas een klacht indienen bij een nationale handhavingsinstantie wanneer zij eerst hun beklag hebben gedaan bij de luchtvaartmaatschappij en geen bevredigend antwoord hebben gekregen van de luchtvaartmaatschappij of het niet eens met het antwoord. De Commissie beveelt luchtvaartmaatschappijen aan om binnen twee maanden antwoord te geven en geen beperkingen op te leggen wat het gebruik van een van de officiële talen van de EU betreft. Het Hof⁽⁵⁹⁾ heeft evenwel geoordeeld dat de nationale handhavingsinstanties op grond van

⁽⁵²⁾ Zaak C-294/10, Eglitis et Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punt 37.

⁽⁵³⁾ Zaak C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punt 43.

⁽⁵⁴⁾ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

⁽⁵⁵⁾ Artikelen 17 en 18 van Verordening (EG) nr. 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ Zie in dit opzicht Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1). Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1).

⁽⁵⁷⁾ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

⁽⁵⁸⁾ Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1).

⁽⁵⁹⁾ Gevoegde zaken C-145/15 en C-146/15, Ruijsenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, punten 32, 36 en 38.

de verordening niet verplicht zijn handhavend op te treden bij elke individuele klacht van een passagier. Een nationale handhavingsinstantie is dus niet verplicht om handhavend op te treden tegen luchtvaartmaatschappijen om hen te verplichten in individuele gevallen de bij de verordening voorziene compensatie te betalen; de sanctionerende rol van de nationale handhavingsinstanties, zoals vermeld in artikel 16, lid 3, van de verordening, bestaat erin maatregelen vast te stellen in reactie op inbreuken die de instantie vaststelt in het kader van haar algemene toezichtsactiviteiten als bedoeld in artikel 16, lid 1. Volgens het Hof verbiedt de verordening de lidstaten echter niet om wetgeving vast te stellen die de nationale handhavingsinstantie verplicht om maatregelen te nemen naar aanleiding van individuele klachten wanneer er geen entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting bestaan of, indien dergelijke entiteiten wel bestaan, wanneer ze geen antwoord geven. Ten slotte doet dit arrest geen afbreuk aan de verplichting van de nationale handhavingsinstanties om klagers, in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur en voor zover er geen entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting bestaat, een onderbouwd antwoord op hun klachten te verstrekken. Volgens de Commissie is het eveneens een goede praktijk om passagiers op de hoogte te brengen van de beroepsmogelijkheden of andere stappen die zij kunnen ondernemen als zij het niet eens zijn met de beoordeling van hun zaak. Een passagier dient het recht te hebben om te beslissen of hij/zij wenst te worden vertegenwoordigd door een andere persoon of entiteit.

7.2. ADR-entiteiten

Naast klachten uit hoofde van de verordening, kunnen passagiers die woonachtig zijn in de EU hun contractuele geschillen met in de EU gevestigde luchtvaartmaatschappijen ook voorleggen aan entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) die bij de ADR-richtlijn zijn opgericht, mits de luchtvaartmaatschappij in de EU is gevestigd en deelneemt aan de ADR-regeling. Indien zij hun ticket on-line hebben gekocht, kunnen zij dergelijke geschillen ook voorleggen aan het bij de ODR-Verordening (verordening betreffende onlinegeschillenbeslechting) opgerichte platform, via de volgende link: <http://ec.europa.eu/odr>.

Wanneer luchtvaartmaatschappijen volgens het nationale recht niet verplicht zijn om deel te nemen aan procedures bij ADR-entiteiten, is het wenselijk dat zij zich er vrijwillig toe verbinden deel te nemen aan relevante procedures en hun klanten daarvan op de hoogte brengen.

7.3. Andere middelen om belanghebbenden te helpen bij het toepassen van de verordening

Er zijn een aantal manieren om belanghebbenden bij te staan bij de toepassing van de verordening. Het eerste middel is Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁶⁰⁾ betreffende samenwerking inzake consumentenbescherming (de CPC-verordening), waarin de algemene voorwaarden en een kader voor samenwerking tussen de nationale handhavingsautoriteiten zijn vastgesteld. Samenwerking tussen deze autoriteiten is van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de wetgeving op het gebied van consumentenrechten op uniforme wijze wordt toegepast in de gehele interne markt en om een gelijk speelveld voor ondernemingen te creëren. Deze verordening heeft betrekking op situaties waarin de collectieve belangen van consumenten op het spel staan; ze verleent aanvullende onderzoeks- en handhavingsbevoegdheden aan de nationale autoriteiten om inbreuken op het consumentenrecht te stoppen wanneer de handelaar en consument in verschillende landen zijn gevestigd. Verordening (EG) nr. 261/2004 inzake de rechten van luchtreizigers is opgenomen in de bijlage bij de CPC-verordening. De nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van Verordening (EG) nr. 261/2004 moeten derhalve voldoen aan hun verplichtingen op grond van de CPC-verordening wanneer de collectieve belangen van consumenten op het spel staan in een grensoverschrijdende context.

Passagiers die problemen hebben ondervonden in grensoverschrijdende situaties kunnen zich ook wenden tot het netwerk van Europese consumentencentra (ECC) ⁽⁶¹⁾. Het ECC-netwerk verstrekt consumenten informatie over hun rechten uit hoofde van de Europese en nationale consumentenwetgeving, geeft advies over mogelijke behandelingen van consumentenklachten, verschaft directe bijstand om een buitengerechtelijke oplossing te vinden voor klachten met handelaren, en verwijst consumenten naar een passende instantie indien het ECC-netwerk niet kan helpen. Passagiers kunnen zich ook wenden tot nationale consumentenorganisaties voor informatie en rechtstreekse bijstand in het kader van de verordening.

8. HET INSTELLEN VAN VORDERINGEN OP GROND VAN DE VERORDENING

8.1. Rechterlijke instantie waarbij een vordering kan worden ingesteld op grond van de verordening

Voor vluchten van een lidstaat naar een andere lidstaat op basis van een vervoersovereenkomst met één enkele luchtvaartmaatschappij, welke de vlucht uitvoert, kan op grond van de verordening een vordering worden ingesteld bij de nationale rechtbank die bevoegd is voor de in de vervoersovereenkomst ⁽⁶²⁾ vermelde plaats van vertrek of plaats van aankomst, naar keuze van de eiser, overeenkomstig Verordening (EG) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad („Brussel I”) ⁽⁶³⁾. Krachtens artikel 4, lid 1, van Brussel I hebben passagiers ook de mogelijkheid om de zaak ahangig te maken bij de rechtbanken van de woonplaats van de verweerder (de luchtvaartmaatschappij).

⁽⁶⁰⁾ Zie voetnoot 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

⁽⁶²⁾ Zaak C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punt 47.

⁽⁶³⁾ Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1).

8.2. Termijnen voor het instellen van vorderingen op grond van de verordening

De verordening voorziet niet in termijnen voor het instellen van vorderingen bij nationale rechtbanken. Deze kwestie valt onder de nationale wetgeving van elke lidstaat betreffende de verjaring van vorderingen. De uiterste termijn van twee jaar voor het instellen van vorderingen op grond van het Verdrag van Montreal geldt niet voor vorderingen die op grond van de verordening worden ingesteld en laat de nationale wetgeving van de lidstaten onverlet omdat de compensatiebepalingen van de verordening buiten het toepassingsgebied van het Verdrag van Montreal vallen; zij zijn immers gericht zijn op het verlichten van het ongemak dat passagiers hebben geleden, en vormen alleen een aanvulling op het systeem van schadevergoedingen dat is vastgesteld bij het Verdrag van Montreal. De termijnen kunnen dus verschillen van lidstaat tot lidstaat ⁽⁶⁴⁾.

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

Het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, algemeen bekend als het „Verdrag van Montreal”, werd op 28 mei 1999 in Montreal gesloten. De Europese Unie is partij bij dit verdrag ⁽⁶⁵⁾ en sommige bepalingen van dat verdrag zijn in Unierecht omgezet bij Verordening (EG) nr. 2027/97, als gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002. Deze regels maken deel uit van een pakket maatregelen ter bescherming van de rechten van luchtvaartpassagiers in de Europese Unie, samen met Verordening (EG) nr. 261/2004.

— Verenigbaarheid van de verordening met het Verdrag van Montreal:

- Het Hof ⁽⁶⁶⁾ heeft bevestigd dat de verplichting om compensatie te geven voor vertraging bij aankomst en bijstand te verstrekken in het geval van vertraging bij vertrek verenigbaar zijn met het Verdrag van Montreal. Dienaangaande is het Hof van oordeel dat het tijdsverlies dat inherent is aan een vertraagde vlucht niet zozeer een „schade” is, hetgeen onder het Verdrag van Montreal valt, dan wel een „ongemak”. Deze redenering berust op de vaststelling dat buitensporige vertraging eerst een ongemak veroorzaakt dat voor alle passagiers vrijwel identiek is en de verordening voorziet in gestandaardiseerde en onmiddellijke schadevergoeding, terwijl het Verdrag van Montreal voorziet in rechtsmiddelen waarbij de omvang van de schade geval per geval moet worden beoordeeld en bijgevolg alleen aanleiding kan geven tot compensatie op individuele basis. De verordening regelt dus een stadium dat voorafgaat aan het Verdrag van Montreal. De verplichting tot compensatie van passagiers van vertraagde vluchten op grond van de verordening valt derhalve buiten de werkingssfeer van het Verdrag van Montreal, maar vormt een aanvulling op het systeem voor schadevergoeding dat bij dat verdrag is vastgesteld.
- Verordening (EG) nr. 2027/97 is alleen van toepassing op passagiers die met een „luchtvervoerder” vliegen, d.w.z. een luchtvervoersonderneming met geldige exploitatievergunningen ⁽⁶⁷⁾ in de zin van artikel 2, lid 1, onder b), van deze verordening.
- Volgens artikel 17 van het Verdrag van Montreal is een passagier een persoon die vervoerd is op basis van een „vervoersovereenkomst” in de zin van artikel 3 van dat verdrag, zelfs wanneer geen individueel of collectief vervoersdocument is afgegeven ⁽⁶⁸⁾.
- Artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal moet worden gelezen in samenhang met artikel 3, lid 3, van dat verdrag en moet zodanig worden uitgelegd dat het recht op compensatie en de beperkingen van de aansprakelijkheid van de luchtvervoerder tot 1 131 bijzondere trekkingsrechten (SDR) in geval van vernietiging, verlies, beschadiging of vertraging van bagage ook gelden voor passagiers die deze compensatie vorderen op grond van vernietiging, verlies, beschadiging of vertraging van bagage die is ingecheckt op naam van een andere passagier, op voorwaarde dat de bagage de bezittingen van de eerste passagier bevatte. Iedere passagier die getroffen is door vernietiging, verlies, beschadiging of vertraging van bagage die geregistreerd is op naam van iemand anders, heeft dus recht op compensatie tot 1 131 SDR als hij/zij kan aantonen dat de geregistreerde bagage in feite zijn bezittingen bevatte. Elke passagier die zich in deze situatie bevindt, moet dit aantonen ten overstaan van een nationale rechter, die rekening kan houden met het feit dat de passagiers tot dezelfde familie behoren, hun ticket samen hebben gekocht of samen hebben gereisd ⁽⁶⁹⁾.
- Artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal, waarbij het maximumbedrag is vastgesteld ten belope waarvan de luchtvervoerder aansprakelijk kan worden gehouden voor schade die het gevolg is van, onder meer, het verlies van bagage, heeft betrekking op zowel materiële als immateriële schade ⁽⁷⁰⁾. Dit artikel is ook van toepassing in geval van

⁽⁶⁴⁾ Zaak C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punt 33.

⁽⁶⁵⁾ Besluit 2001/539/EG van de Raad van 5 april 2001 inzake de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) (PB L 194 van 18.7.2001, blz. 39).

⁽⁶⁶⁾ Zaak C-344/04, IATA en ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punten 43, 45, 46 en 47 en gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, punt 51.

⁽⁶⁷⁾ Zaak C-240/14 — Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punt 29.

⁽⁶⁸⁾ Zaak C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punten 36, 37 en 38.

⁽⁶⁹⁾ Zaak C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punt 35.

⁽⁷⁰⁾ Zaak C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punt 39.

vernietiging, verlies, beschadiging of vertraging bij het vervoer van ingecheckte rolstoelen of andere mobiliteitsapparatuur of hulpmiddelen als gedefinieerd in artikel 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1107/2006. De aansprakelijkheid van de vervoerder is in het onderhavige geval beperkt tot het in het vorige punt vermelde bedrag, tenzij de passagier op het ogenblik dat de ingecheckte bagage werd overgedragen aan de vervoerder een bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering op de bestemming heeft afgelegd en een aanvullend bedrag heeft betaald, indien vereist.

- Het Hof⁽⁷¹⁾ heeft de artikelen 19, 22 en 29 van het Verdrag van Montreal zodanig geïnterpreteerd dat een luchtvervoerder op grond van dat verdrag aansprakelijk kan worden gesteld door een werkgever bij schade door vertraging van vluchten met passagiers die werknemer zijn van deze werkgever. Het Verdrag van Montreal moet derhalve aldus worden uitgelegd dat het niet alleen van toepassing is bij schade die door passagiers zelf wordt geleden, maar ook bij schade die wordt geleden door een werkgever met wie een overeenkomst voor internationaal vervoer van een passagier is gesloten. In zijn arrest heeft het Hof toegevoegd dat de aansprakelijkheid van luchtvervoerder in geen geval meer kan bedragen dan het bedrag dat wordt verkregen door vermenigvuldiging van het in het verdrag vastgestelde maximumbedrag per passagiers met het aantal werknemers/passagiers.
- In geval van een schadeclaim die onder artikel 19 van het Verdrag van Montreal valt, heeft de passagier de keuze tussen verschillende rechtbanken, zoals bepaald in artikel 33 van dat verdrag: de rechtbank van de domicilie of hoofdvestiging van de luchtvaartmaatschappij of van de vestigingsplaats waar het contract is gesloten, of de rechtbank van de plaats van bestemming. In dit geval heeft het geen belang of deze plaats zich in de EU bevindt, aangezien de rechtsbevoegdheid gebaseerd is op het Verdrag van Montreal, waar de EU partij bij is.

⁽⁷¹⁾ Zaak C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, punten 29 en 49.

BIJLAGE

De bevoegdheid van de nationale handhavingsinstanties van de EU wanneer rechtstreeks aansluitende vluchten langdurige vertraging oplopen bij aankomst op de eindbestemming

Juridisch kader:

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, „Folkerts”⁽¹⁾

„33. Het Hof heeft geoordeeld dat, voor de toepassing van de in artikel 7 van verordening nr. 261/2004 voorziene compensatie, een vertraging moet worden beoordeeld ten opzichte van het geplande tijdstip van aankomst **op die bestemming**, aangezien bij vertraagde vluchten het ongemak zich voordoet bij aankomst op de **eindbestemming** (zie reeds aangehaalde arresten *Sturgeon e.a.*, punt 61, en *Nelson e.a.*, punt 40).

34. Het begrip „eindbestemming” wordt in artikel 2, sub h), van verordening nr. 261/2004 gedefinieerd als de **bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van een vlucht met rechtstreekse aansluitingen, de bestemming van de laatste vlucht**.

35. Hieruit volgt dat voor de toepassing van de in artikel 7 van verordening nr. 261/2004 voorziene forfaitaire compensatie in geval van een vlucht met rechtstreekse aansluitingen **enkel de vertraging van belang is die is vastgesteld ten opzichte van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd op de eindbestemming**, waaronder wordt verstaan de bestemming van de laatste vlucht die de betrokken passagier heeft genomen.”

2. Verordening (EG) nr. 261/2004, artikel 16 Overtredingen

„1. Elke lidstaat wijst een instantie aan die verantwoordelijk is voor de handhaving van de verordening met betrekking tot de **vluchten vanuit de zich op het grondgebied van de lidstaat bevindende luchthavens en met betrekking tot de vluchten vanuit een derde land naar deze luchthavens**. In voorkomend geval neemt deze instantie de maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagiers worden geëerbiedigd. De lidstaten delen de Commissie mee welke instantie overeenkomstig dit lid is aangewezen.

2. Onverminderd artikel 12 kan een passagier een klacht indienen bij elke overeenkomstig lid 1 aangewezen instantie of iedere andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie over een vermeende overtreding van deze verordening op een op het grondgebied van een lidstaat gelegen luchthaven of betreffende een vlucht vanuit een derde land naar een op dat grondgebied gelegen luchthaven. (.)”

Mogelijke voorbeelden⁽²⁾:

Vrijwaringsclausules:

- Deze lijst van voorbeelden is niet volledig en is gebaseerd op het feit dat deze routes, die bestaan uit één of meer rechtstreeks aansluitende vluchten die deel uitmaken van één vervoersovereenkomst, worden uitgevoerd door de betrokken luchtvervoerders overeenkomstig artikel 3 van de verordening en zijn toegestaan op grond van bestaande overeenkomsten voor luchtdiensten tussen EU-lidstaten en/of overeenkomsten tussen de EU en derde landen.
- Deze voorbeelden hebben alleen betrekking op vluchten met rechtstreekse aansluitingen, waarbij enkel de vertraging van belang is die is vastgesteld ten opzichte van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd op de eindbestemming.
- Er wordt van uitgegaan dat de langdurige vertraging op de eindbestemming uitsluitend te wijten is aan een gemiste aansluiting; met andere soorten incidenten en buitengewone omstandigheden wordt geen rekening gehouden.

Reis 1: Vertrek vanuit EU-LS A (Vlucht 1), overstap in EU-LS B naar eindbestemming C in de EU (Vlucht 2).

Overeenkomstig artikel 16, lid 1, is de nationale handhavingsinstantie van LS B bevoegd. Het bedrag van de compensatie wordt berekend op basis van de volledige reis.

Reis 2: Vertrek vanuit EU-LS A (Vlucht 1), overstap in een luchthaven van een derde land naar een eindbestemming in een ander derde land (Vlucht 2).

Overeenkomstig artikel 16, lid 1, is de nationale handhavingsinstantie van LS A bevoegd. Het bedrag van de compensatie wordt berekend op basis van de volledige reis.

Reis 3: Vertrek vanuit een niet-EU-LS (Vlucht 1, uitgevoerd door een EU-luchtvaartmaatschappij), overstap in EU-LS A naar een eindbestemming in EU-LS B (Vlucht 2).

Overeenkomstig artikel 16, lid 1, is de nationale handhavingsinstantie van LS A bevoegd. Het bedrag van de compensatie wordt berekend op basis van de volledige reis.

⁽¹⁾ De meeste relevante delen zijn vetgedrukt.

⁽²⁾ EU (Europese Unie), LS (lidstaat), NEB (nationale handhavingsinstantie)