

II

(Mededelingen)

MEDEDELINGEN VAN DE INSTELLINGEN, ORGANEN EN INSTANTIES VAN
DE EUROPESE UNIE

EUROPESE COMMISSIE

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

Interpretatieve richtsnoeren betreffende de EU-verordeningen inzake passagiersrechten in de context van de ontwikkeling van COVID-19

(2020/C 89 I/01)

Passagiers en de Europese vervoerssector worden zwaar getroffen door de uitbraak van COVID-19. Door de maatregelen die autoriteiten hebben genomen om de uitbraak in te dammen, zoals reisbeperkingen, lockdowns en quarantainezones, is vervoer een van de sectoren die het zwaarst is getroffen door deze pandemie. Voor veel passagiers wier reis geannuleerd is en/of die niet meer willen of mogen reizen, is de situatie stresserend.

De Europese Unie (EU) is het enige gebied ter wereld waar burgers beschermd worden door een uitgebreide reeks passagiersrechten, of ze nu per vliegtuig, trein, bus en touringcar of schip reizen.

Gezien de ongekende situatie waarin Europa zich bevindt ten gevolge van de COVID-19-uitbraak, is de Europese Commissie van mening dat het nuttig zou zijn de rechten van passagiers die per vliegtuig, trein, bus en touringcar of schip reizen, te verduidelijken, alsook de verplichtingen van de vervoersmaatschappijen.

1. DOEL

Deze interpretatieve richtsnoeren hebben tot doel te verduidelijken hoe sommige bepalingen van de EU-wetgeving inzake passagiersrechten moeten worden toegepast in de context van de COVID-19-uitbraak, met name met betrekking tot annuleringen en vertragingen.

De richtsnoeren vormen een aanvulling op de eerder door de Commissie gepubliceerde richtsnoeren ⁽¹⁾ en laten de interpretatie van het Hof van Justitie onverlet.

De richtsnoeren hebben betrekking op de volgende wetgeving inzake passagiersrechten:

- 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 ⁽²⁾;
- 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 ⁽³⁾;

⁽¹⁾ 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 (PB C 214 van 15.6.2016, blz. 5).

Mededeling van de Commissie — Richtsnoeren 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 (PB C 220 van 4.7.2015, blz. 1).

⁽²⁾ PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1.

⁽³⁾ PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14.

- 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 ⁽⁴⁾;
- 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 ⁽⁵⁾.

Deze richtsnoeren hebben geen betrekking op Richtlijn (EU) 2015/2302 inzake pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. ⁽⁶⁾

2. RICHTSNOEREN VOOR ALLE VERVOERSWIJZEN

2.1. Recht op keuze tussen terugbetaling en vervoer langs een andere route

De vier verordeningen bevatten specifieke bepalingen met betrekking tot dit recht in geval van annulering of bepaalde vertragingen.

Wat het vervoer langs een andere route ⁽⁷⁾ betreft, kunnen de omstandigheden ten gevolge van uitbraak van COVID-19 gevolgen hebben voor het recht om te kiezen voor vervoer langs een andere route “bij de eerste gelegenheid” ⁽⁸⁾. Het zou kunnen dat luchtvaartmaatschappijen de passagiers onmogelijk binnen een korte tijdspanne via een andere route naar hun bestemming kunnen brengen. Bovendien zou het enige tijd kunnen duren alvorens het duidelijk is wanneer vervoer langs een andere route mogelijk is. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer een lidstaat vluchten opschort of geen toegang verleent aan treinen, bussen, touringcars of boten die afkomstig zijn uit andere lidstaten. Al naargelang het geval kan de “eerste gelegenheid” op vervoer langs een andere route dus een aanzienlijke vertraging en/of aanzienlijke onzekerheid inhouden voor de reiziger. Het is dus mogelijk dat de passagier de voorkeur geeft aan terugbetaling van de ticketprijs of vervoer langs een andere route op een later tijdstip, “naar keuze van de passagier”. Hieronder wordt dit nader toegelicht voor elke vervoerswijze.

2.2. Situaties waarin passagiers niet kunnen reizen of een reis willen annuleren

De EU-verordeningen inzake passagiersrechten hebben geen betrekking op situaties waarin passagiers niet kunnen reizen of een reis op eigen initiatief willen annuleren. Of een passagier in dergelijke gevallen recht heeft op terugbetaling, hangt af van het type ticket (terugbetaalbaar, mogelijkheid op omboeking), zoals vermeld in de verkoopvoorwaarden van de vervoerder.

Schijnbaar bieden verscheidene vervoerders vouchers aan aan passagiers die niet willen (of mogen) reizen ten gevolge van de uitbraak van COVID-19. De passagiers kunnen die vouchers dan gebruiken voor een andere reis met dezelfde vervoerder, binnen een door die vervoerder vastgestelde periode.

Er moet een onderscheid worden gemaakt met situaties waarin de vervoerder de reis annuleert en alleen een voucher aanbiedt in plaats van de keuze tussen terugbetaling en vervoer langs een andere route. Als de vervoerder een voucher aanbiedt, heeft dat geen gevolgen voor het recht van de passagier om te kiezen voor terugbetaling.

2.3. Specifieke nationale regels in het kader van de COVID-19-uitbraak

Het is echter mogelijk dat, in het kader van de COVID-19-uitbraak, specifieke nationale regels zijn vastgesteld die vervoerders verplichten om passagiers terug te betalen of hen een voucher te geven in het geval de passagier een uitgeoefende vlucht niet kon nemen.

Dergelijke nationale maatregelen vallen niet onder het toepassingsgebied van de EU-verordeningen inzake passagiersrechten. Ze komen dus niet aan bod in deze richtsnoeren, die alleen betrekking hebben op de interpretatie van de regels inzake passagiersrechten die door de Unie zijn vastgesteld.

⁽⁴⁾ PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1.

⁽⁵⁾ PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1.

⁽⁶⁾ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 inzake pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en 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, p. 1).

⁽⁷⁾ In sommige instrumenten wordt tegelijk ook verwezen naar een “voortzetting van de reis”.

⁽⁸⁾ Artikel 8, lid 1, onder a) en b), van Verordening (EG) nr. 261/2004; Artikel 16, onder a) en b), van Verordening (EG) nr. 1371/2007; Artikel 18, lid 1, onder a) en b), van Verordening (EG) nr. 1177/2010; Artikel 19, lid 1, onder a) en b), van Verordening (EG) nr. 181/2011.

3. RECHTEN VAN LUCHTREIZIGERS (VERORDENING (EG) Nr. 261/2004)

3.1. Informatie aan passagiers

Naast de regels betreffende informatie over de beschikbare rechten, bevat Verordening (EG) nr. 261/2004 geen specifieke bepalingen met betrekking tot informatie over verstoringen van de reis. Het recht op compensatie in geval van annulering is echter gekoppeld aan het feit dat luchtvaartmaatschappij dit niet voldoende van tevoren heeft meegedeeld. Dit aspect valt derhalve onder de onderstaande overwegingen met betrekking tot het recht op compensatie.

3.2. Recht op terugbetaling of een alternatief reisplan

Wanneer een luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert (ongeacht de reden), moet zij volgens artikel 5 de passagiers de keuze bieden tussen:

- a) terugbetaling;
- b) een andere vlucht bij de eerste gelegenheid, of
- c) een andere vlucht op een latere datum, naar keuze van de passagier.

Wanneer een passagier de heenvlucht en de terugvlucht afzonderlijk heeft geboekt en de heenvlucht wordt geannuleerd, heeft hij alleen recht op terugbetaling van de geannuleerde vlucht, d.w.z. de heenvlucht.

Als de heen- en terugvlucht samen zijn geboekt, ook al worden ze uitgevoerd door verschillende luchtvaartmaatschappijen, moet de passagier twee opties krijgen als de heenvlucht wordt geannuleerd: terugbetaling van het volledige ticket (d.w.z. beide vluchten) of vervoer langs een andere route voor de heenvlucht (Interpretatieve richtsnoeren, punt 4.2).

Met betrekking tot vervoer langs een andere route kan het begrip "bij de eerste gelegenheid" in de omstandigheden van de COVID-19-uitbraak, zoals hierboven uitgelegd, betekenen dat de reiziger aanzienlijke vertraging oploopt, en hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid van concrete informatie over deze "mogelijkheid", gezien de hoge mate van onzekerheid in het luchtverkeer.

Het is mogelijk dat, bij de toepassing van artikel 5 van Verordening (EG) nr. 261/2004, rekening moet worden gehouden met deze omstandigheden. Het volgende staat echter vast:

Ten eerste moeten passagiers worden geïnformeerd over vertragingen en/of onzekerheden die verband houden met hun keuze voor vervoer langs een andere route in plaats van terugbetaling.

Ten tweede, als een passagier toch kiest voor vervoer langs een andere route bij de eerste gelegenheid, wordt de luchtvaartmaatschappij geacht haar informatieverplichting tegenover de passagier te zijn nagekomen als zij op eigen initiatief, zo snel mogelijk en te gepasten tijde, heeft meegedeeld welke vlucht beschikbaar is voor vervoer langs een andere route.

3.3. Recht op verzorging

Volgens artikel 9 van de verordening, dat alle relevante details bevat, moeten passagiers van wie de vlucht geannuleerd is ook gratis verzorging aangeboden krijgen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. Die verzorging bestaat uit maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd, hotelaccommodatie, indien nodig, en vervoer naar de plaats van de accommodatie. Bovendien moeten luchthavens volgens Verordening (EG) nr. 1107/2006 ^(*) bijstand verlenen aan passagiers met een handicap en passagiers met beperkte mobiliteit.

Er moet aan herinnerd worden dat als een passagier voor terugbetaling van de volledige kostprijs van het ticket kiest, het recht op verzorging eindigt. Dat is ook het geval als de passagier kiest voor een andere vlucht op een latere datum die hem schikt (zie artikel 5, lid 1, onder b), in samenhang met artikel 8, lid 1, onder c)).

Het recht op verzorging is maar van kracht zolang de passagiers moeten wachten op een andere vlucht bij de eerste gelegenheid (artikel 5, lid 1, onder b), in samenhang met artikel 8, lid 1, onder b)).

De bedoeling van de verordening is dat de behoeften van passagiers die wachten op hun terugvlucht of een andere vlucht, op passende wijze worden ingevuld. De omvang van die passende verzorging moet per geval worden beoordeeld, rekening houdend met de behoeften van de passagiers onder de omstandigheden en met het evenredigheidsbeginsel (d.w.z.: afhankelijk van de wachttijd). De prijs van het ticket of de duur van het ongemak mag geen afbreuk doen aan het recht op verzorging (interpretatieve richtsnoeren, punt 4.3.2).

^(*) 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).

Volgens de verordening moet de luchtvaartmaatschappij de verplichting tot het aanbieden van verzorging naleven, zelfs wanneer een vlucht wordt geannuleerd als gevolg van buitengewone omstandigheden, d.w.z. omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.

Nergens in de verordening wordt een afzonderlijke categorie “bijzonder buitengewone” gebeurtenissen erkend die verder gaan dan de in artikel 5, lid 3, van de verordening bedoelde “buitengewone omstandigheden”. De luchtvaartmaatschappij wordt derhalve niet vrijgesteld van al haar verplichtingen, waaronder die van artikel 9 van de verordening, zelfs niet gedurende een lange periode. Als dergelijke omstandigheden en gebeurtenissen zich voordoen, zijn passagiers bijzonder kwetsbaar ⁽¹⁰⁾. De bedoeling van de verordening is te waarborgen dat onder buitengewone omstandigheden passende verzorging wordt verstrekt, met name aan passagiers die wachten op een andere vlucht overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder b).

3.4. Recht op compensatie

Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet in sommige omstandigheden ook in forfaitaire compensaties. Dat geldt niet voor vluchten die meer dan 14 dagen van tevoren zijn geannuleerd of die zijn geannuleerd als gevolg van “buitengewone omstandigheden” die zelfs ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden. Zie voor meer bijzonderheden artikel 5, lid 1, en artikel 7 van de verordening.

De Commissie is van mening dat als overheden maatregelen nemen om de COVID-19-pandemie in te perken, die maatregelen naar hun aard en oorsprong niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteiten van luchtvaartmaatschappijen en dat de maatschappijen die maatregelen niet in de hand hebben.

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

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

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

Als niemand van die personen een bepaalde vlucht zou nemen, zou die vlucht leeg blijven als hij niet zou worden geannuleerd. In dergelijke situaties kan het gerechtvaardigd zijn dat een luchtvaartmaatschappij de vlucht niet pas heel laat maar tijdig annuleert (zelfs zonder zeker te zijn van de rechten van de verschillende passagiers om te reizen), zodat er passende organisatorische maatregelen kunnen worden genomen, onder meer betreffende de door de luchtvaartmaatschappij verplichte verzorging van passagiers. In dergelijke gevallen en afhankelijk van de omstandigheden kan een annulering nog steeds worden beschouwd als “het gevolg” van de maatregel van de overheden. Afhankelijk van de omstandigheden kan dat ook het geval zijn voor vluchten in de omgekeerde richting van de vluchten die rechtstreeks onder het verbod op het verkeer van personen vallen.

Als de luchtvaartmaatschappij besluit een vlucht te annuleren en aantoonbaar is dat dit besluit gerechtvaardigd is om de gezondheid van de bemanning te beschermen, moet die annulering ook als “het gevolg” van buitengewone omstandigheden worden beschouwd.

Bovenstaande overwegingen zijn niet uitputtend en kunnen niet uitputtend zijn in die zin dat ook andere specifieke omstandigheden met betrekking tot COVID-19 onder de invloedssfeer van artikel 5, lid 3, kunnen vallen.

4. RECHTEN VAN REIZIGERS IN HET TREINVERKEER (VERORDENING (EG) Nr. 1371/2007)

4.1. Recht op informatie

Alvorens een vervoersbewijs te verkopen, moeten spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen de reiziger op verzoek informatie over de reis verstrekken, waaronder informatie over alle voorvallen die de dienstverlening kunnen verstoren of vertraging kunnen veroorzaken. Spoorwegondernemingen moeten de reiziger ook tijdens de reis informatie verstrekken, waaronder informatie over vertragingen, beveiliging en veiligheid. Als spoorwegondernemingen en bevoegde instanties die verantwoordelijk zijn voor openbardienstcontracten voor het spoor besluiten een spoorwegdienst stop te zetten, moeten zij bovendien dat besluit bekendmaken vóór het wordt uitgevoerd. Meer informatie over het recht op reisinformatie is te vinden in artikel 8 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Zaak C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punt 30, en punt 4.3.3 van de interpretatieve richtsnoeren.

4.2. Recht op terugbetaling of voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route

De rechten in verband met deze kwestie zijn vastgelegd in artikel 16 van Verordening (EG) nr. 1371/2007. Ze kunnen als volgt worden samengevat. Als redelijkerwijs kan worden verwacht dat de vertraging bij de aankomst op de eindbestemming meer dan 60 minuten zal bedragen, krijgt de reiziger de keuze tussen terugbetaling van de kostprijs van het vervoerbewijs of voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route. Concreet:

- a) het recht op terugbetaling betreft de kostprijs van het vervoerbewijs voor het niet-gemaakte gedeelte of de niet-gemaakte gedeelten van de reis, en voor de reeds gemaakte gedeelten als de reis niet langer beantwoordt aan de bedoeling in verband met het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt;
- b) de reis moet langs de gebruikelijke of langs een andere route worden voortgezet onder vergelijkbare vervoersomstandigheden. De reiziger mag kiezen of de reis moet worden voortgezet bij de vroegste gelegenheid of op een later tijdstip wanneer het hem/haar schikt.

Wat de voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route betreft en zoals hierboven uiteengezet, kan “de vroegste gelegenheid” door de uitbraak van COVID-19 aanzienlijke vertraging oplopen, en hetzelfde kan gelden voor de beschikbaarheid van concrete informatie over een dergelijke “gelegenheid”, gezien de hoge mate van onzekerheid omtrent het spoorverkeer.

Ten eerste moeten de passagiers worden geïnformeerd over vertragingen en/of onzekerheden als hen de keuze tussen de twee mogelijkheden wordt aangeboden.

Ten tweede, als een reiziger er niettemin voor kiest om de reis bij de vroegste gelegenheid voort te zetten langs de gebruikelijke of langs een andere route, moet de vervoerder worden geacht aan zijn informatieverplichting ten opzichte van de reiziger te hebben voldaan als hij op eigen initiatief, zo spoedig mogelijk en tijdig heeft gecommuniceerd over de daartoe beschikbare trein.

4.3. Recht op bijstand

In geval van vertraging bij aankomst of vertrek hebben reizigers recht op informatie over de situatie en de verwachte vertrek- en aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is. Als die vertraging meer dan 60 minuten bedraagt, hebben zij binnen redelijke grenzen ook recht op maaltijden en verfrissingen, op accommodatie in gevallen waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, voor zover en indien dat fysiek mogelijk is, en, indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, op vervoer naar het spoorwegstation, het alternatieve vertrekpunt of de eindbestemming, voor zover en indien dat fysiek mogelijk is. Nadere informatie is te vinden in artikel 18, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1371/2007.

Volgens de verordening moet de spoorwegonderneming de bovengenoemde verplichtingen nakomen, zelfs als de trein wordt geannuleerd als gevolg van omstandigheden die verband houden met COVID-19. De verordening bevat niets op grond waarvan geconcludeerd zou kunnen worden dat, onder bijzondere omstandigheden, de spoorwegonderneming wordt vrijgesteld van haar verplichting om bijstand te verlenen overeenkomstig artikel 18, lid 2, van de verordening, zelfs als dat gedurende een lange periode nodig zou zijn. De bedoeling van de verordening is te waarborgen dat passende bijstand wordt verleend, met name aan reizigers die overeenkomstig artikel 16 wachten om bij de vroegste gelegenheid hun reis langs een andere route voort te zetten. In Verordening (EG) nr. 1371/2007 is bepaald dat bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit moet worden aangepast aan de behoeften van deze reizigers, met inbegrip van de hierboven vermelde informatie.

4.4. Recht op compensatie

Ook reizigers die niet hebben gekozen voor terugbetaling maar voor de voortzetting van hun reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, hebben recht op compensatie. Bij een vertraging van 60 tot 119 minuten bedraagt de vergoeding 25 % van de prijs van het vervoerbewijs; bij een vertraging van 120 minuten of meer bedraagt de vergoeding 50 % van de prijs van het vervoerbewijs. Nadere informatie is te vinden in artikel 17 van Verordening (EG) nr. 1371/2007.

Anders dan bij andere vervoerswijzen hebben eventuele buitengewone omstandigheden geen gevolgen voor het recht op compensatie in geval van vertragingen (met inbegrip van die welke voortvloeien uit annuleringen). ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Zie zaak C-509/11, *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

5. RECHTEN VAN BUSPASSAGIERS (VERORDENING (EU) Nr. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Recht op informatie

Overeenkomstig artikel 24 van de verordening dienen de vervoerder en de terminalbeheerder, elk binnen zijn bevoegdheid, de passagiers tijdens de reis de nodige informatie te verstrekken. Artikel 20 van Verordening (EU) nr. 181/2011 bevat gedetailleerde bepalingen inzake informatie die moet worden verstrekt in geval van annulering of vertraging bij vertrek.

5.2. Recht op voortzetting van de reis/vervoer langs een andere route of terugbetaling

In het geval van geregelde busdiensten over een afstand van 250 km of meer voorziet Verordening (EU) nr. 181/2011 in vervoer via een andere route of terugbetaling in bepaalde gevallen als gespecificeerd in artikel 19. Indien de vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een geregelde vervoersdienst bij vertrek zal worden geannuleerd of meer dan 120 minuten vertraging zal oplopen, hebben passagiers het recht te kiezen tussen enerzijds de voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, zonder bijkomende kosten en onder vergelijkbare voorwaarden, bij de eerste gelegenheid, en anderzijds terugbetaling van de volledige prijs van het vervoerbewijs en, indien relevant, een gratis terugreis per autobus of touringcar, bij de eerste gelegenheid, naar het eerste vertrekpunt volgens de vervoersovereenkomst. De passagier krijgt dezelfde keuze als de dienst bij vertrek wordt geannuleerd of vertraging oploopt vanaf een bushalte.

In de omstandigheden van de COVID-19-uitbraak en zoals hierboven uitgelegd, kan de voortzetting van de reis/het vervoer langs een andere route “bij de eerste gelegenheid” betekenen dat de reiziger aanzienlijke vertraging oploopt, en hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid van concrete informatie over deze “mogelijkheid”, gezien de hoge mate van onzekerheid in het bus- en touringcarvervoer.

Ten eerste moeten de passagiers worden geïnformeerd over de te verwachten vertragingen en/of onzekerheden wanneer hen de keuze wordt geboden tussen de voortzetting van de reis/vervoer langs een andere route of terugbetaling.

Ten tweede, als een passagier niettemin opteert voor vervoer langs een andere route bij de eerste gelegenheid, wordt de vervoerder geacht zijn informatieverplichting tegenover de passagier te zijn nagekomen als hij op eigen initiatief, zo snel mogelijk en te gepasten tijde, heeft meegedeeld welke dienst beschikbaar is voor de voortzetting van de reis of het vervoer langs een andere route.

5.3. Recht op bijstand

Het recht op bijstand is beschreven in artikel 21 van Verordening (EU) nr. 181/2011 en kan als volgt worden samengevat. Indien een reis met een geplande duur van meer dan drie uur bij vertrek wordt geannuleerd of meer dan 90 minuten vertraging oploopt, hebben passagiers in een redelijke verhouding tot de wachttijd recht op snacks, maaltijden en drinken, mits deze in de bus of in de terminal beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeboden. Als de passagier verplicht is te overnachten, moet accommodatie worden aangeboden – tot EUR 80 per nacht gedurende maximaal 2 nachten – en vervoer heen en terug tussen de terminal en die accommodatie.

Deze verordening bevat geen bepalingen op grond waarvan kan worden geconcludeerd dat de vervoerder vrijgesteld zou zijn van al zijn verplichtingen, met inbegrip van de verplichting om bijstand te verlenen. Het is de bedoeling van de verordening dat passende verzorging wordt verstrekt, met name aan passagiers die wachten op vervoer via een andere route overeenkomstig artikel 21.

5.4. Recht op compensatie

Buspassagiers hebben recht op compensatie overeenkomstig de voorwaarden van artikel 19, lid 2, van Verordening (EU) nr. 181/2011. Die bedraagt 50 % van de ticketprijs bij annulering van de rit, maar wordt alleen geboden als de vervoerder de passagier niet de keuze biedt tussen terugbetaling of vervoer via een andere route.

⁽¹²⁾ Het recht op een alternatieve route of terugbetaling (punt 4.2), het recht op bijstand (punt 4.3) en het recht op compensatie (punt 4.4) gelden niet voor binnenlandse lijnen in Kroatië, Estland, Hongarije, Letland, Portugal, Slowakije en Slovenië, noch voor lijnen in Kroatië, Estland, Griekenland, Finland, Hongarije, Letland, Slowakije en Slovenië die grotendeels (waaronder ten minste één geplande stop) buiten het EU-grondgebied vallen.

6. RECHTEN VAN PASSAGIERS DIE OVER ZEE OF BINNENWATEREN REIZEN (VERORDENING (EU) Nr. 1177/2010)

6.1. Recht op informatie

Zoals nader gespecificeerd in artikel 16 van Verordening (EU) nr. 1177/2010 moeten passagiers zo snel mogelijk en in ieder geval uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd op de hoogte worden gesteld van de situatie en van de verwachte vertrek- en aankomsttijden, zodra die informatie beschikbaar is.

6.2. Recht op vervoer langs een andere route of terugbetaling

Indien een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een passagiersdienst zal worden geannuleerd of met meer dan 90 minuten vertraging zal vertrekken uit een haventerminal, dient hij de passagiers de keuze te bieden tussen twee opties:

- vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, onder vergelijkbare voorwaarden, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid en zonder extra kosten, of
- terugbetaling van de prijs van het vervoersbewijs en, desgevallend, een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid.

Dit is nader omschreven in artikel 18 van Verordening (EU) nr. 1177/2010.

In de omstandigheden van de COVID-19-uitbraak en zoals hierboven uitgelegd, kan de voortzetting van de reis/het vervoer langs een andere route “bij de eerste gelegenheid” betekenen dat de reiziger aanzienlijke vertraging oploopt, en hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid van concrete informatie over deze “mogelijkheid”, gezien de hoge mate van onzekerheid in het vervoer over de zee en de binnenwateren.

Ten eerste moeten de passagiers worden geïnformeerd over de te verwachten vertragingen en/of de onzekerheden wanneer hen de keuze wordt geboden tussen vervoer langs een andere route of terugbetaling.

Ten tweede, als een passagier niettemin opteert voor vervoer langs een andere route bij de eerste gelegenheid, wordt de vervoerder geacht zijn informatieverplichting tegenover de passagier te zijn nagekomen als hij op eigen initiatief, zo snel mogelijk en te gepasten tijde, heeft meegedeeld welke dienst beschikbaar is voor het vervoer langs een andere route.

De bepalingen inzake vervoer langs een andere route, terugbetaling en compensatie zijn niet van toepassing op cruiseschepen (artikel 2, lid 1, onder c).

6.3. Recht op bijstand

Onder de voorwaarden van artikel 17 van Verordening (EU) nr. 1177/2010 hebben passagiers recht op 1) bijstand in de vorm van snacks, maaltijden of drinken die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, mits deze beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeboden en 2) accommodatie als een verblijf van één of meer nachten of een langer verblijf dan door de passagier gepland noodzakelijk wordt – tot EUR 80 per nacht gedurende maximaal drie nachten – en 3) vervoer heen en terug tussen de haventerminal en de plaats van verblijf.

6.4. Recht op compensatie

Zonder het recht op vervoer te verliezen, kunnen passagiers de vervoerder om schadevergoeding verzoeken indien zij bij aankomst op de in de vervoersovereenkomst genoemde eindbestemming vertraging oplopen. De compensatie moet minstens 25 % van de prijs van het vervoersbewijs bedragen voor verschillende vertragingen, afhankelijk van de geplande duur van de reis. Als de vertraging dubbel zo lang is, bedraagt de compensatie 50 % van de prijs van het vervoersbewijs. Dit is nader omschreven in artikel 19 van Verordening (EU) nr. 1177/2010.

Artikel 20, lid 4, van Verordening (EU) nr. 1177/2010 voorziet in bepaalde vrijstellingen van het recht op vergoeding, onder meer wegens buitengewone omstandigheden.

De Commissie is van mening dat maatregelen die door overheden worden genomen om de COVID-19-pandemie in te dammen, door hun aard en oorsprong niet inherent deel uitmaken van de normale activiteiten van vervoerders en buiten hun controle vallen.

Artikel 20, lid 4, verleent ontheffing van het recht op vergoeding op voorwaarde dat de annulering “het gevolg is van” buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de passagiersdienst belemmeren en die, zelfs als alle redelijke maatregelen waren getroffen, niet voorkomen hadden kunnen worden.

Deze voorwaarde wordt geacht te zijn vervuld als overheden bepaalde vervoersdiensten gewoon verbieden of verplaatsingen van personen op zodanige wijze verbieden dat de vervoersdienst in de praktijk niet kan worden verleend.

Deze voorwaarde kan ook vervuld zijn als de annulering plaatsvindt in omstandigheden waarin de overeenkomstige verplaatsingen van personen niet volledig verboden zijn, maar beperkt zijn tot personen die vrijstelling genieten (bijvoorbeeld onderdanen of inwoners van het desbetreffende land).

Indien geen enkele van deze personen zou reizen, zou het vaartuig of schip leeg zijn als de dienst niet wordt geannuleerd. In dergelijke situaties kan het voor een vervoerder gerechtvaardigd zijn om niet tot het laatste ogenblik te wachten, maar om de vervoersdienst tijdig te annuleren (zelfs zonder zeker te zijn dat de diverse passagiers het recht hebben om te reizen), zodat passende organisatorische maatregelen kunnen worden genomen, onder meer voor de verzorging die de vervoerder aan passagiers moet verlenen. In dergelijke gevallen kan een annulering, al naargelang de omstandigheden, nog steeds worden beschouwd als "het gevolg" van de maatregel die de overheid heeft genomen. Dit kan, eens te meer naargelang de omstandigheden, ook het geval zijn voor vervoersdiensten in de tegenovergestelde richting van de diensten die rechtstreeks onder het verbod op verplaatsingen van personen vallen.

Als de vervoerder beslist een vervoersdienst te annuleren en aantoonbaar dat zijn besluit gerechtvaardigd was om de gezondheid van de bemanning te beschermen, moet deze annulering worden beschouwd als "het gevolg" van buitengewone omstandigheden.

De bovenstaande overwegingen zijn niet limitatief en kunnen dat ook niet zijn aangezien andere specifieke omstandigheden in verband met COVID-19 eveneens onder artikel 20, lid 4, kunnen vallen.
