



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Achtste kamer)

11 mei 2017*

„Prejudiciële verwijzing — Luchtvervoer — Verordening (EG) nr. 261/2004 — Artikel 5, lid 1, onder c) — Compensatie en bijstand van de passagiers bij annulering van een vlucht — Vrijstelling van de verplichting tot compensatie — Vervoersovereenkomst die is gesloten via een onlinereisagent — Luchtvaartmaatschappij die het reisbureau tijdig op de hoogte heeft gesteld van een wijziging van het vluchtschema — Reisagent die deze informatie tien dagen voor de vlucht per e-mail aan de passagier heeft doorgegeven”

In zaak C-302/16,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de rechtbank Noord-Nederland bij vonnis van 18 mei 2016, ingekomen bij het Hof op 27 mei 2016, in de procedure

Bas Jacob Adriaan Krijgsman

tegen

Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,

wijst

HET HOF (Achtste kamer),

samengesteld als volgt: M. Vilaras, kamerpresident, J. Malenovský en D. Šváby (rapporteur), rechters,

advocaat-generaal: H. Saugmandsgaard Øe,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

- Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, vertegenwoordigd door A. J. F. Gonesh, advocaat,
- de Franse regering, vertegenwoordigd door D. Colas, E. de Moustier en M.-L. Kitamura als gemachtigden,
- de Oostenrijkse regering, vertegenwoordigd door G. Eberhard als gemachtigde,
- de Poolse regering, vertegenwoordigd door B. Majczyna als gemachtigde,

* Procestaal: Nederlands.

— de Europese Commissie, vertegenwoordigd door N. Yerrell en F. Wilman als gemachtigden, gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten, het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 5, lid 1, onder c), van verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van verordening (EEG) nr. 295/91 (PB 2004, L 46, blz. 1).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Bas Jacob Adriaan Krijgsman en de Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (hierna: „SLM”), een luchtvaartmaatschappij, over de weigering van laatstgenoemde om Krijgsman compensatie te betalen nadat diens vlucht was geannuleerd.

Unierecht

Verordening nr. 261/2004

- 3 De overwegingen 1, 7 en 12 van verordening nr. 261/2004 luiden als volgt:

„(1)

Het optreden van de Gemeenschap moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen.

[...]

- (7) Om de effectieve toepassing van deze verordening te waarborgen, dienen de bij de verordening gecreëerde verplichtingen te rusten op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren, met eigen dan wel inclusief of zonder bemanning geleasede vliegtuigen, of in enige andere vorm.

[...]

- (12) De overlast en het ongemak voor de passagiers als gevolg van het annuleren van vluchten dienen eveneens te worden verminderd. Dit dient te worden verwezenlijkt door de luchtvaartmaatschappijen ertoe te bewegen passagiers voor de voorziene vertrektijd van annuleringen in kennis te stellen en hen bovendien een redelijk alternatief vervoer aan te bieden, zodat de passagiers andere regelingen kunnen treffen. De luchtvaartmaatschappijen die nalaten dat te doen, dienen de passagiers een compensatie te betalen, tenzij de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.”

4 Artikel 2 van deze verordening bepaalt het volgende:

„Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

[...]

b) ‚luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert’: een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert of voornemens is een vlucht uit te voeren in het kader van een overeenkomst met een passagier of namens een andere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst heeft met die passagier;

[...]”

5 Artikel 3, lid 5, van die verordening bepaalt het volgende:

„Deze verordening is van toepassing op elke luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert en vervoer aanbiedt aan passagiers als bedoeld in de leden 1 en 2. Indien de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert geen overeenkomst heeft met de passagier, doch activiteiten uitvoert die onder deze verordening vallen, wordt zij geacht dit te doen namens de persoon die een overeenkomst heeft met die passagier.”

6 Artikel 5, leden 1 en 4, van deze verordening, is als volgt opgesteld:

„1. In geval van annulering van een vlucht:

[...]

c) hebben de betrokken passagiers recht op de in artikel 7 bedoelde compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, tenzij

i) de annulering hun ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld[...]

[...]

4. De bewijslast inzake het al of niet melden van de annulering van de vlucht aan de passagier en het tijdstip waarop dat geschiedt, ligt bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.”

7 Artikel 7, lid 1, van verordening nr. 261/2004 bepaalt het volgende:

„Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers compensatie ten belope van:

a) 250 EUR voor alle vluchten tot en met 1 500 km;

b) 400 EUR voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1 500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;

c) 600 EUR voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

[...]”

8 Artikel 13 van deze verordening luidt als volgt:

„In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert compensatie betaalt of aan de overige verplichtingen voldoet die krachtens deze verordening op haar rusten, mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht om volgens het geldend recht compensatie te verlangen van enige persoon, inclusief derden. Deze verordening beperkt

met name geenszins het recht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om terugbetaling te eisen van een touroperator of enige andere persoon waarmee de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft. Ook mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht van een touroperator of een andere derde partij dan een passagier met wie een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft, om volgens de relevante rechtsregels, terugbetaling of compensatie te verlangen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.”

Hoofdeding en prejudiciële vraag

- 9 Krijgsman heeft op de website www.gate1.nl (hierna: „Gate1”) een retourvlucht Amsterdam Schiphol (Nederland) naar Paramaribo (Suriname) met SLM geboekt. Het vertrek van de heenvlucht stond ingeboekt op 14 november 2014 te 15.15 uur.
- 10 Op 9 oktober 2014 heeft SLM Gate1 van de annulering van die vlucht in kennis gesteld.
- 11 Op 4 november 2014 heeft Krijgsman van Gate1 een e-mail ontvangen, waarin hem werd meegedeeld dat zijn heenvlucht nu stond ingeboekt op 15 november 2014 te 15:15 uur.
- 12 Op 20 december 2014 heeft Krijgsman SLM op grond daarvan om compensatie verzocht. Dit verzoek werd op 5 maart 2015 werd afgewezen, omdat de informatie over de wijziging van de vertrekdatum op 9 oktober 2014 aan Gate1 was doorgegeven.
- 13 Op 12 juni 2015 heeft Gate1 aan Krijgsman laten weten iedere verantwoordelijkheid voor de schade waarvan bij haar om vergoeding was verzocht af te wijzen, omdat haar taak zich in wezen beperkte tot het afsluiten van overeenkomsten tussen passagiers en luchtvaartmaatschappijen. Daarom was zij niet verantwoordelijk voor schemawijzigingen door een luchtvaartmaatschappij. Ten slotte rustte de verantwoordelijkheid om de passagiers in een dergelijke situatie te informeren op de luchtvaartmaatschappij, aan wie bij de reservering het e-mailadres van de passagier was doorgegeven.
- 14 Op 12 juni 2015 heeft Krijgsman bij SLM opnieuw de betaling gevorderd van het forfaitaire bedrag van 600 EUR, als omschreven in artikel 7, lid 1, onder c), van verordening nr. 261/2004. Dit verzoek werd op 3 september 2015 afgewezen.
- 15 Daarop heeft Krijgsman bij de rechtbank Noord-Nederland gevorderd dat SLM bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad, wordt veroordeeld tot betaling van dat bedrag.
- 16 SLM verweert zich tegen deze vordering. Zij voert allereerst aan dat Krijgsman een reisovereenkomst heeft afgesloten met een reisagent. Voorts benadrukt zij dat alle reisagenten die haar tickets verkopen, waaronder Gate1, in kennis zijn gesteld van de annulering van de vlucht van 14 november 2014. Ten slotte merkt zij op dat het vast gebruik is dat luchtvaartmaatschappijen mededelingen ten aanzien van de vlucht richten aan de reisagenten die namens de passagiers de reis- en vervoersovereenkomst zijn aangegaan, waarbij de reisagenten die mededelingen aan de passagiers moeten doorgeven. In casu zou Krijgsman, gelet op de op 9 oktober 2014 door SLM aan Gate1 gegeven informatie, moeten worden geacht meer dan twee weken voor de geplande vertrektijd in kennis te zijn gesteld van de annulering van zijn vlucht.
- 17 De verwijzende rechter is van oordeel dat uit verordening nr. 261/2004 niet volgt op welke wijze de luchtvaartmaatschappij bij annulering van de vlucht de passagiers moet informeren in het geval de vervoersovereenkomst is aangegaan via een reisagent of een website.

- 18 Daarop heeft de rechtbank Noord-Nederland de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een beslissing over de volgende prejudiciële vraag:

„Welke (formele en materiële) eisen moeten worden gesteld aan de uitvoering van de mededelingsplicht als bedoeld in artikel 5 lid 1 onderdeel c van verordening 261/2004, indien de vervoersovereenkomst tot stand is gekomen via een reisagent ofwel de boeking is gedaan via een website?”

Beantwoording van de prejudiciële vraag

- 19 Uit de verwijzingsbeslissing blijkt dat de verzoeker in het hoofdgeding, een passagier die door bemiddeling van een onlinereisbureau een ticket heeft gekocht voor een vlucht uitgevoerd door SLM, van die luchtvaartmaatschappij betaling van compensatie heeft gevorderd, zoals voorzien in artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van verordening nr. 261/2004, omdat hij niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd van de annulering van die vlucht in kennis zou zijn gesteld.
- 20 Volgens die beslissing staat het echter vast dat die luchtvaartmaatschappij meer dan twee weken voor de geplande vertrektijd van de betrokken vlucht het onlinereisbureau van de annulering van de desbetreffende vlucht in kennis heeft gesteld, maar dat deze reisagent de verzoeker in het hoofdgeding er slechts tien dagen voor de geplande vertrektijd over heeft geïnformeerd. In dit verband blijkt nergens uit die beslissing dat deze verzoeker de wijze waarop die informatie is gegeven of de doeltreffendheid ervan bestrijdt.
- 21 Bijgevolg wenst de verwijzende rechter met zijn vraag te vernemen of artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van die verordening aldus moeten worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.
- 22 Artikel 5, lid 1, onder c), van verordening nr. 261/2004 bepaalt dat in geval van annulering van een vlucht de betrokken passagiers overeenkomstig artikel 7 van deze verordening recht hebben op compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, tenzij de annulering hun ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld.
- 23 Overeenkomstig artikel 5, lid 4, van verordening nr. 261/2004 ligt de bewijslast inzake het al of niet melden van de annulering van de vlucht aan de passagier en het tijdstip waarop dat geschiedt, bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.
- 24 Volgens vaste rechtspraak dient bij de uitlegging van een Unierechtelijke bepaling niet alleen rekening te worden gehouden met de bewoordingen ervan, maar eveneens met de context ervan en met de doeleinden die worden nagestreefd met de regeling waarvan zij deel uitmaakt (arrest van 16 november 2016, Hemming e.a., C-316/15, EU:C:2016:879, punt 27 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 25 Zoals de Franse, de Oostenrijkse en de Poolse regering en de Europese Commissie in hun schriftelijke opmerkingen hebben aangegeven, volgt in casu uit de heldere bewoordingen van deze bepalingen dat, zodra de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, niet kan aantonen dat de betrokken passagier ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd op de hoogte is gesteld van de annulering van zijn vlucht, zij verplicht is tot betaling van de compensatie waarin bij die bepalingen is voorzien.

- 26 Anders dan SLM betoogt, geldt een dergelijke uitlegging niet alleen wanneer de vervoersovereenkomst rechtstreeks tussen de betrokken passagier en de luchtvaartmaatschappij is gesloten, maar ook wanneer die overeenkomst is gesloten via een derde, zoals – gelijk in de zaak in het hoofdgeding – een onlinereisbureau.
- 27 Zoals volgt uit zowel artikel 3, lid 5, van verordening nr. 261/2004 als de overwegingen 7 en 12 ervan, is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren immers als enige compensatie verschuldigd aan de passagiers wegens het niet-nakomen van de verplichtingen die uit deze verordening voortvloeien, waaronder met name de mededelingsplicht van artikel 5, lid 1, onder c), ervan.
- 28 Alleen bij een dergelijke uitlegging kan de doelstelling worden bereikt om een hoog niveau van bescherming van de passagiers te verzekeren, zoals vermeld in overweging 1 van verordening nr. 261/2004, dat waarborgt dat de passagier wiens vlucht is geboekt via een derde en vervolgens is geannuleerd, kan vaststellen wie hem moet compenseren overeenkomstig artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van deze verordening.
- 29 Daarbij zij evenwel aangetekend dat de nakoming door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert van de verplichtingen op grond van verordening nr. 261/2004 haar recht onverlet laat om van eenieder die ervoor verantwoordelijk is dat deze vervoerder zijn verplichtingen niet is nagekomen, dus ook van derden, volgens het geldende nationale recht schadevergoeding te vorderen, zoals artikel 13 van deze verordening bepaalt (zie in die zin arrest van 17 september 2015, Van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, punt 46 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 30 Dat artikel bepaalt in het bijzonder dat verordening nr. 261/2004 geenszins het recht beperkt van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om terugbetaling te eisen van een touroperator of enige andere persoon waarmee de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft.
- 31 Gelet op het voorgaande moet op de vraag worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van verordening nr. 261/2004 aldus dienen te worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.

Kosten

- 32 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechterlijke instantie over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Achtste kamer) verklaart voor recht:

Artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van 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, dienen aldus te worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is

geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.

Vilaras

Malenovský

Šváby

Uitgesproken ter openbare terechtzitting te Luxemburg op 11 mei 2017.

De griffier
A. Calot Escobar

De president van de Achtste
kamer
M. Vilaras