

Voorstel voor een verordening 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

(2002/C 103 E/17)

(Voor de EER relevante tekst)

COM(2001) 784 def. — 2001/0305(COD)

(Door de Commissie ingediend op 21 december 2001)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name artikel 80, lid 2,

Gezien het voorstel van de Commissie,

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's,

Volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Het optreden van de Gemeenschap moet met name gericht zijn op waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming.
- (2) De Gemeenschap dient gemeenschappelijke minimumnormen voor bescherming vast te stellen, teneinde de rechten van de passagier uit te breiden en om ervoor te zorgen dat de luchtvaartmaatschappijen onder geharmoniseerde voorwaarden hun bedrijf uitoefenen op een geliberaliseerde markt.
- (3) Instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten berokkenen passagiers ernstige moeilijkheden en ongemak.
- (4) Hoewel Verordening (EEG) nr. 295/91 van de Raad van 4 februari 1991 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering in het geregeld luchtvervoer ⁽¹⁾ een minimum aan bescherming voor de passagiers heeft gecreëerd, blijft het aantal passagiers dat tegen hun wil de toegang tot een vlucht wordt geweigerd onaanvaardbaar hoog. De beste manier om dit aantal omlaag te krijgen is de luchtvaartmaatschappijen te verplichten de mensen te vragen vrijwillig hun boekingen op te geven in ruil voor voordelen, en de luchtvaartmaatschappijen ervan te weerhouden passagiers tegen hun wil de toegang tot een vlucht te weigeren door middel van de eis dat er een ontmoedigend hoge compensatie moet worden betaald.
- (5) Passagiers aan wie tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd moeten hun reis kunnen annuleren ofwel onder bevredigende omstandigheden voortzetten en moeten tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende worden verzorgd.
- (6) Ook vrijwilligers moeten ook hun reis kunnen annuleren dan wel onder bevredigende voorwaarden voortzetten, wanneer ze met soortgelijke reisproblemen worden geconfronteerd.
- (7) De overlast en het ongemak dat voor de passagiers wordt veroorzaakt als gevolg van het annuleren van vluchten zou, met uitzondering van annuleringen die het gevolg zijn van uitzonderlijke omstandigheden waarvoor de luchtvaartmaatschappij of zijn vertegenwoordiger niet verantwoordelijk zijn, ook moeten worden verminderd. De beste manier om dit te verwezenlijken is door de luchtvaartmaatschappijen te verplichten om voor de voorziene vertrektijd de getroffen passagiers hiervan in kennis te stellen en met hen tot een overeenkomst te komen over de voorwaarden waaronder ze kunnen instemmen met het opgeven van hun bevestigde boekingen.
- (8) Passagiers van wie de vlucht geannuleerd wordt om andere dan veiligheidsredenen moeten hun reis kunnen annuleren dan wel onder bevredigende voorwaarden voortzetten, en moeten tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende worden verzorgd.
- (9) Ook passagiers van wie de vlucht voor een bepaalde tijd is uitgesteld moeten hun reis kunnen annuleren dan wel onder bevredigende voorwaarden voortzetten.
- (10) Aangezien het onderscheid tussen geregeld en ongeregeld luchtvervoer vervaagt, dient de bescherming van de passagiers niet alleen te gelden voor geregelde vluchten maar ook voor ongeregelde vluchten, inclusief vluchten in het kader van pakketreizen.
- (11) Aangezien de touroperators over het algemeen verantwoordelijk zijn voor commerciële beslissingen betreffende pakketreizen en vluchten, dienen zij in geval van instapweigering, annulering of langdurige vertraging de verantwoordelijkheid te dragen voor compensatie van en bijstand aan passagiers die vluchten in het kader van pakketreizen nemen.
- (12) Aangezien tickets in andere dan papiervorm gebruikelijk worden, dient deze verordening te gelden voor tickets in alle vormen, teneinde de passagiers van een uitgebreide bescherming te verzekeren.

⁽¹⁾ PB L 36 van 8.2.1991, blz. 5.

- (13) Passagiers moeten in geval van instapweigering of annulering dan wel langdurige vertraging van hun vlucht volledig over hun rechten worden geïnformeerd, zodat zij op een doeltreffende wijze hun rechten kunnen uitoefenen.
- (14) De lidstaten dienen regels in te voeren inzake de op overtreding van de bepalingen van deze verordening staande sancties, en ervoor zorgen dat deze regels worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend zijn, in verhouding staan tot de overtreding en een ontmoedigende werking hebben.
- (15) Verordening (EEG) nr. 295/91 dient derhalve te worden ingetrokken,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Onderwerp

Deze verordening stelt de minimumrechten vast die luchtreizigers hebben bij:

- a) instapweigering;
- b) annulering van hun vlucht om andere dan veiligheidsredenen;
- c) uitstel van hun vlucht voor een bepaalde tijd.

Artikel 2

Definities

In de zin van deze verordening wordt verstaan onder:

- a) „luchtvaartmaatschappij”, een luchtvervoersonderneming met een geldige exploitatievergunning;
- b) „communautaire luchtvaartmaatschappij”, een luchtvaartmaatschappij met een geldige exploitatievergunning die is verleend door een lidstaat overeenkomstig de bepalingen van Verordening (EEG) nr. 2407/92 van de Raad ⁽¹⁾;
- c) „touroperator”, met uitzondering van een luchtvaartmaatschappij, een organisator of doorverkoper als bedoeld in artikel 2, punten 2 en 3 van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad ⁽²⁾;

⁽¹⁾ PB L 240 van 24.8.1992, blz. 8.

⁽²⁾ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

- d) „pakket”, de diensten als gedefinieerd in artikel 2, punt 1 van Richtlijn 90/314/EEG;
- e) „ticket”, een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de luchtvaartmaatschappij of door een door haar erkende agent is uitgegeven of toegestaan;
- f) „bevestigde boeking”, het feit dat de passagier een ticket heeft of een ander bewijs dat de boeking is geregistreerd en bevestigd door de luchtvaartmaatschappij of de touroperator;
- g) „code-sharing”, een situatie waarin de passagier een overeenkomst en een bevestigde boeking heeft bij een luchtvaartmaatschappij, de verkopende luchtvaartmaatschappij, maar wordt vervoerd door een andere maatschappij, de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert;
- h) „eindbestemming”, 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.

Artikel 3

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op passagiers die vertrekken vanuit een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is en op passagiers die een overeenkomst hebben met een communautaire luchtvaartmaatschappij of een touroperator met betrekking tot een op het grondgebied van de Gemeenschap te koop aangeboden pakket en die vertrekken vanuit een in een derde land gelegen luchthaven naar een luchthaven op het grondgebied van de lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, tenzij zij gelijkwaardige compensatie en bijstand ontvangen in dat derde land wanneer zij:

- a) een bevestigde boeking voor een vlucht hebben en zich bij de incheckbalie melden, zoals bepaald en op de tijd die van tevoren door de luchtvaartmaatschappij, de touroperator of een erkend reisbureau schriftelijk is aangegeven, of, indien er geen tijd wordt aangegeven, uiterlijk 30 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd; of
- b) door een luchtvaartmaatschappij of touroperator van de vlucht waarvoor zij een bevestigde boeking hadden zijn overgeplaatst naar een andere vlucht, ongeacht de reden.

2. Deze verordening geldt niet voor passagiers die gratis of tegen een gereduceerd tarief reizen dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is. Passagiers die in het bezit zijn van tickets die door een luchtvaartmaatschappij of touroperator zijn verstrekt in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma vallen echter wel onder deze verordening.

3. Deze verordening is van toepassing op iedere luchtvaartmaatschappij of touroperator waarmee een passagier als bedoeld in lid 1 en in de tweede alinea van lid 2, een overeenkomst heeft. De touroperator, of in geval van code sharing de verkopende luchtvaartmaatschappij, treft samen met de maatschappij die de vlucht uitvoert de regelingen die nodig zijn voor uitvoering van de bepalingen van deze verordening.

4. De bepalingen van deze verordening zijn niet van invloed op de rechten van de passagiers volgens Richtlijn 90/314/EEG.

Artikel 4

Door de luchtvaartmaatschappij of touroperator vastgestelde regels

Iedere luchtvaartmaatschappij of touroperator stelt de regels vast die zij bij instapweigering zal toepassen, waaronder de regels betreffende de voorrang bij het instappen van passagiers, en stelt die ter beschikking van het publiek. Zij maken deel uit van de vervoersovereenkomst of -voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij of touroperator (voormalig artikel 4, lid 3).

Artikel 5

Verplichtingen tegenover de passagiers in geval van instapweigering

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator reden heeft om voor een vlucht instapweigering te verwachten, stelt zij eerst vast welke passagiers op het tijdstip dat het inchecken wordt beëindigd nog op inchecking voor de betreffende vlucht wachten, en vraagt vervolgens of er vrijwilligers zijn die hun bevestigde boekingen willen opgeven in ruil voor bepaalde voordelen, onder voorwaarden die moeten worden overeengekomen tussen de betrokken passagier en de luchtvaartmaatschappij of touroperator.

2. Vrijwilligers krijgen bijstand overeenkomstig artikel 8, en deze bijstand komt overeen met de in de eerste alinea bedoelde voordelen. Indien het aantal vrijwilligers dat zich aanbiedt niet voldoende is om de resterende passagiers met bevestigde boeking voor de vlucht te laten instappen, kan de luchtvaartmaatschappij of touroperator passagiers tegen hun wil de toegang tot de vlucht weigeren overeenkomstig de door de luchtvaartmaatschappij of touroperator vastgestelde regels als bedoeld in artikel 4.

3. Indien passagiers de toegang tot een vlucht geweigerd wordt, compenseert de luchtvaartmaatschappij of touroperator hen onmiddellijk overeenkomstig artikel 7, en biedt hen bijstand overeenkomstig de artikelen 8 en 9.

4. Indien een passagier door de luchtvaartmaatschappij of touroperator in een hogere klasse wordt geplaatst dan die waarvoor een ticket is gekocht, mag geen bijbetaling worden gevraagd. Indien een luchtvaartmaatschappij of touroperator een passagier plaatst in een klasse die lager is dan die waarvoor een ticket is gekocht, vindt er terugbetaling plaats van het prijsverschil tussen de ticket van de reiziger en het goedkoopste

gepubliceerde beschikbare tarief voor de klasse waarin hij of zij voor dat deel van de reis wordt geplaatst.

Artikel 6

Instappen van gehandicapte passagiers

Een luchtvaartmaatschappij of touroperator weigert niet de toegang tot een vlucht aan een gehandicapte passagier en een begeleider, aan een anderszins mindervalide passagier of aan een kind zonder begeleider (ex 4, lid 2).

Artikel 7

Recht op compensatie

1. Wanneer passagiers de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, ontvangen zij compensatie ten bedrage van:

- a) 750 euro voor vluchten van minder dan 3 500 km;
- b) 1 500 euro voor vluchten van 3 500 km en meer.

Bij de bepaling van het bedrag aan compensatie wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de passagier als gevolg van de instapweigering na de geplande tijd zal aankomen.

2. Wanneer passagiers akkoord gaan met een andere vlucht naar hun eindbestemming overeenkomstig artikel 8 waarvan de aankomsttijd volgens dienstregeling bij vluchten van minder dan 3 500 km niet meer dan twee uur en bij vluchten van 3 500 km en meer niet meer dan vier uur later valt dan die van de oorspronkelijk geboekte vlucht, mag de in lid 1 voorziene compensatie met 50 % worden verminderd.

3. De in lid 1 bedoelde compensatie wordt in contant geld uitbetaald of, met de schriftelijke toestemming van de passagier, per bankoverschrijving, bankcheque, of in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten.

4. De in de leden 1 en 2 vermelde afstanden worden gemeten volgens de grote cirkelmethode (ortodromische lijn).

Artikel 8

Recht op bijstand

1. In geval van instapweigering krijgen passagiers de keus tussen:

- a) volledige terugbetaling van het ticket, onder de voorwaarden waaronder ervoor betaald was, 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 deze met betrekking tot het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer hebben, met een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;
- b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

c) een latere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar een eindbestemming, naar keuze van de passagier.

De passagiers krijgen ook een gratis telefoongesprek en/of telex of fax- en/of e-mail-bericht aangeboden naar de plaats van de eindbestemming.

2. Wanneer in het geval waarin een stad of regio wordt bediend door meerdere luchthavens, een luchtvaartmaatschappij of touroperator een passagier een vlucht aanbiedt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt, draagt de luchtvaartmaatschappij of touroperator de kosten van de reis van die andere luchthaven naar de luchthaven waarvoor was geboekt of naar een andere met de passagier overeengekomen bestemming in de buurt.

Artikel 9

Recht op maaltijden en verfrissingen en op hotelaccommodatie

In geval van instapweigering krijgen de passagiers het volgende gratis aangeboden:

- a) maaltijden en verfrissingen in redelijke verhouding tot de wachttijd;
- b) hotelaccommodatie in gevallen waarin bijkomend verblijf van één of meer nachten noodzakelijk is.

Artikel 10

Annulering

1. In geval van annulering van een vlucht gelden de volgende regelingen behalve wanneer de luchtvaartmaatschappij aantoonbaar dat het enkel en alleen uitzonderlijke omstandigheden betreft die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen of onder die van zijn vertegenwoordiger.

2. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of een touroperator, voor de voorziene vertrektijd, een vlucht annuleert of dat redelijkerwijze verwacht, zal al het mogelijke worden ondernomen om de getroffen passagiers hiervan in kennis te stellen en met hen een overeenkomst te bereiken over de voorwaarden waaronder ze kunnen instemmen met het opgeven van hun boekingen. De passagiers zal minstens de keuze worden aangeboden tussen:

- a) volledige terugbetaling van het ticket, volgens de voorwaarden waaronder ervoor betaald was, 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 deze met betrekking tot het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer hebben, met een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid; of

b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

c) een latere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, naar keuze van de passagier.

3. De passagiers met wie een luchtvaartmaatschappij of een touroperator geen overeenkomst bereikt overeenkomstig paragraaf 2 en die zich bij de incheckbalie melden zoals bepaald in Artikel 3, paragraaf 1, wordt dezelfde compensatie en bijstand aangeboden als in het geval van instapweigering, zoals omschreven in Artikelen 7, 8 en 9.

Artikel 11

Vertraging

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator redelijkerwijs kan verwachten dat een vlucht een vertraging tot na de vertrektijd volgens dienstregeling oploopt van twee uur of langer bij vluchten van minder dan 3 500 km en van vier uur of langer bij vluchten van 3 500 km en meer, krijgen de passagiers dezelfde bijstand aangeboden als in het geval van instapweigering, als omschreven in artikel 8.

In ieder geval volgt de aanbidding van die steun uiterlijk twee uur na de vertrektijd volgens dienstregeling van de vlucht bij vluchten van minder dan 3 500 km en uiterlijk vier uur na de vertrektijd volgens dienstregeling van de vlucht bij vluchten van 3 500 km en meer.

2. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator redelijkerwijs mag verwachten dat de vertraging van een vlucht tot meer dan twee uur na de vertrektijd volgens dienstregeling zal oplopen, biedt zij onmiddellijk de bijstand aan die in het geval van instapweigering als omschreven in artikel 9 wordt aangeboden aan een gehandicapte passagier en een begeleider, aan een anderszins mindervalide passagier of aan een kind zonder begeleider, alsook iedere andere bijstand die redelijkerwijs moet worden geboden om aan de bijzondere behoeften van die passagiers te voldoen.

Artikel 12

Verdere compensatie

Deze verordening is van toepassing onverminderd later door de passagier bij de bevoegde rechtbanken ingediende verzoekschriften voor verdere compensatie.

Artikel 13

Compensatie door een derde

In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij of touroperator compensatie betaalt of aan de overige verplichtingen voldoet die krachtens deze verordening op haar rusten mag geen enkele bepaling van deze verordening zo worden uitgelegd als het recht beperkend om compensatie te verlangen van een derde volgens het geldend recht.

*Artikel 14***Verplichting om de passagiers over hun rechten te informeren**

1. De rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het inchecken van passagiers zorgt ervoor dat er een goed leesbaar bericht duidelijk zichtbaar voor de passagier in de incheckzone is uitgehangen met de volgende tekst: „indien u niet tot uw vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is uitgesteld, vraag dan bij de incheckbalie of de boarding gate om de tekst waarin onder meer uw rechten op compensatie en bijstand vermeld staan”.

2. Een luchtvaartmaatschappij of touroperator die overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht bezorgt iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig de bepalingen van deze verordening zijn uiteengezet. Ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft krijgen een soortgelijke mededeling.

*Artikel 15***Uitsluiting van ontheffing**

De uit deze verordening voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de passagier kunnen niet worden beperkt of opgeheven door middel van bijvoorbeeld een beperkende of ontheffingsclausule in de vervoerovereenkomst (ex artikel 10, lid 2).

*Artikel 16***Sancties**

De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De aldus vastgestelde sancties moeten doeltreffend zijn, in verhouding staan tot de overtreding en een ontmoedigend effect hebben. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk (datum) in kennis van die bepalingen en delen eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

*Artikel 17***Handhaving**

Iedere lidstaat wijst een instantie aan die belast wordt met de handhaving van deze verordening en maakt dit bekend. De instantie is verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening met betrekking tot de zich op het grondgebied van de

lidstaat bevindende luchthavens (waarop het Verdrag van toepassing is?) en de vluchten vanuit een derde land naar een zich op dat grondgebied bevindende luchthaven. Zij heeft onder meer de taak de klachten met betrekking tot naleving van deze verordening te onderzoeken en de maatregelen te nemen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagiers worden gerespecteerd.

*Artikel 18***Klachten**

Een passagier kan een klacht indienen bij een door en lidstaat aangewezen instantie over een eventuele overtreding van deze verordening op een op het grondgebied van een lidstaat gelegen luchthaven (waarop het Verdrag van toepassing is?) of betreffende een vlucht vanuit een derde land naar een op dat grondgebied gelegen luchthaven. Indien de instantie niet verantwoordelijk is, geeft zij de klacht door aan de in het betreffende geval voor handhaving verantwoordelijke instantie. De instantie onderzoekt de klacht en neemt de maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagier worden gerespecteerd.

*Artikel 19***Verslag**

De Commissie brengt uiterlijk (datum) verslag uit over de werking en de resultaten van deze verordening, met name wat betreft de frequentie van instapweigering en annulering van vluchten.

Dit verslag gaat indien nodig vergezeld van wetsvoorstellen.

*Artikel 20***Intrekking**

Verordening (EEG) nr. 295/91 wordt ingetrokken.

*Artikel 21***Inwerkingtreding**

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

Deze verordening is bindend in al haar onderdelen en rechtstreeks toepasselijk in alle lidstaten.