



PASSAGIERSRECHTEN

Gemeenschappelijke regels moeten ervoor zorgen dat passagiers bij alle vervoerswijzen in geval van langdurige vertraging of annulering elementaire bijstand krijgen, en dat met name de meest kwetsbare reizigers in bescherming worden genomen. Met deze gemeenschappelijke regels worden ook schadevergoedingsprocedures ingevoerd. Er is echter nog steeds een groot aantal uitzonderingen mogelijk voor het vervoer over het spoor en over de weg, en er worden nog steeds veel geschillen voor de rechter gebracht.

RECHTSGROND

Artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

DOELSTELLINGEN

De wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten heeft tot doel passagiers een geharmoniseerd minimumbeschermingsniveau voor alle vervoerswijzen te bieden teneinde de mobiliteit te bevorderen en mensen aan te moedigen om gebruik te maken van het openbaar vervoer.

RESULTATEN

Geleidelijk aan zijn er in de Unie steeds meer regels tot stand gekomen om passagiers bij alle vervoerswijzen te beschermen. Deze wetgeving vormt een aanvulling op de wetgeving inzake consumentenbescherming^[1] en pakketreizen^[2], alsook op de toepasselijke internationale verdragen^[3], het Handvest van de grondrechten van de

[1] Waaronder Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt, Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming en Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten.

[2] Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten. Op 1 juli 2018 is deze tekst (samen met de desbetreffende bepalingen uit Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2011/83/EU) vervangen door een nieuwe richtlijn waarin rekening wordt gehouden met de inmiddels dominante positie van het internet om pakketreizen op de markt te brengen (Richtlijn (EU) 2015/2302 van 25 november 2015).

[3] De aansprakelijkheidsregelingen van vervoerders bij ongevallen zijn afgestemd op de desbetreffende internationale overeenkomsten: het verdrag van Montreal inzake het luchtvervoer (omgezet in EU-recht en uitgebreid tot nationale vluchten met Verordening (EG) nr. 889/2002); het verdrag van Athene inzake het vervoer over zee (de relevante bepalingen zijn omgezet in EU-recht en uitgebreid tot het nationaal vervoer door Verordening (EG) nr. 392/2009); het verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (de relevante bepalingen zijn omgezet in EU-recht en uitgebreid tot het nationaal vervoer door Verordening (EG) nr. 1371/2007). Voor gevallen die niet onder deze verdragen of hun omzetting in Europees recht



Europese Unie en de op dit gebied relevante nationale bepalingen. De toepassing van deze regelgeving blijkt echter lastig en er worden veel zaken voor de rechter gebracht. Het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJEU) speelt overigens een doorslaggevende rol bij de interpretatie ervan.

Deze regels vormen een pakket gemeenschappelijke "basisrechten" voor alle vervoerswijzen: non-discriminatie, specifieke bescherming van passagiers met een beperkte mobiliteit^[4], passagiersvoorlichting, nationale toezichhoudende instanties en regelingen voor de afhandeling van klachten. In geval van annulering of langdurige vertraging zijn er in de regels zijn ook verplichte bijstands- en compensatieregelingen opgenomen die voor iedere vervoerstak apart zijn opgesteld.

A. Vervoer per vliegtuig: Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006

Verordening (EG) nr. 261/2004 is de oorzaak van een groot aantal geschillen en de reikwijdte van deze verordening is inmiddels nauwkeurig omschreven in een aantal arresten^[5].

Instapweigering:

- de vervoerder is verplicht eerst op zoek te gaan naar vrijwilligers aan wie het volgende wordt voorgesteld: i) een compensatie die beide partijen vrij zijn overeengekomen, en ii) de keuze tussen terugbetaling binnen zeven dagen (en in voorkomend geval een gratis vlucht naar het eerste vertrekpunt) en voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid, of op een latere, gezamenlijk overeengekomen datum;
- passagiers aan wie de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, krijgen het volgende aangeboden: i) bijstand (een lichte maaltijd, telefoongesprekken en in voorkomend geval accommodatie), ii) de keuze tussen terugbetaling binnen zeven dagen (en in voorkomend geval een gratis vlucht naar het eerste vertrekpunt) en voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid, of op een latere, gezamenlijk overeengekomen datum, en iii) een onmiddellijke schadevergoeding die als volgt wordt vastgesteld:

Vluchten ≤ 1 500 km	Vluchten 1 500-3 500 km Vluchten binnen de EU ≥ 1 500 km	Vluchten ≥ 3 500 km
250 EUR (125 EUR als de passagier met een andere	400 EUR (200 EUR als de passagier met een andere	600 EUR (300 EUR als de passagier met een andere

vallen, gelden de relevante nationale bepalingen (vervoer per autobus of touringcar en vervoer over binnenwateren).

[4]Passagiers met beperkte mobiliteit moeten bijvoorbeeld adequate bijstand krijgen zonder dat hiervoor bijkomende kosten worden aangerekend, op voorwaarde dat de vervoerder hiervan van tevoren in kennis wordt gesteld: 36 uur vóór vertrek voor vervoer per autobus of touringcar en 48 uur vóór vertrek voor andere soorten vervoer.

[5]In maart 2013 heeft de Europese Commissie voorgesteld deze regels te verduidelijken (en met name een betere definitie te geven van het begrip "buitengewone omstandigheden") om de toepassing ervan te vergemakkelijken (COM(2013)130). Dit voorstel vormt nog altijd onderwerp van debat en is op 5 februari 2014 in eerste lezing behandeld door het Europees Parlement (P7_TA(2014)0092). In de tussentijd heeft de Commissie een interpretatie van de vigerende regels vastgesteld op basis van de jurisprudentie (COM(2016)3502 final van 10 juni 2016).



vlucht met minder dan twee uur vertraging op zijn bestemming aankomt)	vlucht met minder dan drie uur vertraging op zijn bestemming aankomt)	vlucht met minder dan vier uur vertraging op zijn bestemming aankomt)
---	---	---

Annulering:

- bijstand (een lichte maaltijd, telefoongesprekken en in voorkomend geval accommodatie)^[6];
- keuze tussen i) terugbetaling binnen zeven dagen (en in voorkomend geval een gratis vlucht naar het eerste vertrekpunt) en ii) voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid of iii) op een latere, gezamenlijk overeengekomen datum;
- onmiddellijke schadevergoeding, zoals wanneer de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, tenzij de passagier van tevoren van de annulering van de vlucht in kennis is gesteld^[7] en in het geval van buitengewone omstandigheden^[8].

Vertragingen van ten minste twee uur voor vluchten tot 1 500 km, ten minste drie uur voor vluchten tussen de 1 500 km en 3 500 km en voor vluchten binnen de EU van meer dan 1 500 km en vertragingen van ten minste vier uur voor vluchten van meer dan 3 500 km:

- bijstand (een lichte maaltijd, telefoongesprekken en in voorkomend geval accommodatie);
- in geval van een vertraging van drie uur of meer moet de passagier binnen zeven dagen terugbetaling aangeboden krijgen (en in voorkomend geval een gratis vlucht naar het eerste vertrekpunt) en een schadevergoeding, zoals in het geval van annulering^[9].

Toewijzing van een plaats in een hogere of lagere klasse:

- de vervoerder mag geen toeslag eisen als hij een passagier in een hogere klasse plaatst;
- in geval van toewijzing van een plaats in een lagere klasse, vergoedt de vervoerder binnen zeven dagen: i) 30 % van de prijs van het ticket voor vluchten tot 1 500 km, ii) 50 % voor vluchten tussen de 1 500 en 3 500 km en vluchten binnen Europa van meer dan 1 500 km, of iii) 75 % voor vluchten van meer dan 3 500 km.

Passagiers met beperkte mobiliteit:

passagiers met beperkte mobiliteit en hun begeleiders moeten altijd voorrang krijgen bij het instappen. Als er sprake is van instapweigering, annulering of vertraging van de vlucht, ongeacht de duur van die vertraging, moeten personen met beperkte

[6] Het HvJEU heeft geoordeeld dat deze bijstand moet worden geboden, ongeacht de reden van de annulering, zonder beperkingen in tijd of geld, afgezien van de uitgaven die daadwerkelijk door de passagier zijn gedaan.

[7] Ten minste twee weken voor de vlucht. Deze termijn kan worden verkort wanneer er een andere vlucht wordt aangeboden.

[8] Beperkt tot overmacht door jurisprudentie van het HvJEU.

[9] Het HvJEU heeft passagiers van wie de vlucht met meer dan drie uur is vertraagd gelijkgesteld met passagiers van wie de vlucht is geannuleerd. Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet slechts in de mogelijkheid van een terugbetaling voor vertragingen van meer dan vijf uur.



mobiliteit altijd zo spoedig mogelijk bijstand aangeboden krijgen (een lichte maaltijd, telefoongesprekken en in voorkomend geval accommodatie).

De Commissie heeft in maart 2013 een nieuw voorstel ingediend tot wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) om de handhaving van de EU-regels te verbeteren door kernbeginselen en impliciete passagiersrechten te verduidelijken, die in het verleden tot veel geschillen tussen luchtvaartmaatschappijen en passagiers hebben geleid. De medebeslissingsprocedure loopt nog en er moet tussen het Parlement en de Raad van de EU nog overeenstemming worden bereikt over definitieve oplossingen.

B. Vervoer per trein: Verordening (EG) nr. 1371/2007

De lidstaten kunnen van de meeste van deze bepalingen afwijken voor hun binnenlandse spoorwegdiensten (tot 2024), voor hun stads-, voorstads- en regionale vervoersdiensten of voor diensten waarvan een groot deel buiten de Unie wordt uitgevoerd^[10].

Annulering of vertraging van meer dan zestig minuten:

- keuze tussen i) voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid of ii) op een gezamenlijk overeengekomen latere datum en iii) terugbetaling binnen één maand (en in voorkomend geval een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt);
- als het ticket niet wordt terugbetaald, behoudt de passagier het recht op vervoer en kan hij of zij verzoeken om een schadevergoeding binnen één maand (behalve indien de passagier vóór de aankoop van het ticket reeds op de hoogte was van de vertraging): 25 % van de prijs van het ticket bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten en 50 % bij een vertraging van 120 minuten of meer;
- een lichte maaltijd in het station of aan boord van de trein, indien verkrijgbaar, en accommodatie indien nodig en mogelijk;
- de vervoerder wordt niet aansprakelijk gesteld indien de annulering of vertraging te wijten is aan niet te vermijden buitengewone omstandigheden. Er moet echter altijd een schadevergoeding worden betaald, zelfs in dergelijke omstandigheden^[11].

De in september 2017 door de Commissie voorgestelde herschikking van Verordening (EG) nr. 1371/2007 ([COM\(2017\)0548](#)) voorziet in de basis voor een nog duidelijker kader voor de relatie tussen vervoerders en consumenten. De medebeslissingsprocedure loopt nog en er moet tussen het Parlement en de Raad van de EU nog overeenstemming worden bereikt over definitieve oplossingen.

C. Scheepsvervoer over zee of binnenwateren: Verordening (EU) nr. 1177/2010

De rechten van passagiers die reizen met gemotoriseerde schepen met meer dan twaalf passagiers en drie bemanningsleden over afstanden van meer dan 500 m over

[10]In 2017 heeft de Commissie voorgesteld de verordening te wijzigen om de aanwending van nationale afwijkingen te beperken. Dit voorstel wordt momenteel door de wetgever bekeken.

[11]In 2013 heeft het HvJEU geoordeeld dat reizigers recht hebben op een gedeeltelijke terugbetaling van de prijs van hun treinticket in het geval van aanzienlijk vertraging, zelfs wanneer deze vertraging te wijten is aan overmacht (C-509/11). Het in 2017 door de Commissie ingediende voorstel tot wijziging van de verordening voorziet in de schrapping van deze automatische schadevergoeding.



zee of binnenwateren gelden alleen voor reizigers die i) inschepen in een haven in de Unie of ii) een haven in de Unie als bestemming hebben, mits de dienst door een vervoerder uit de Unie wordt verricht. Passagiers van cruiseschepen moeten inschepen in een haven in de Unie om deze rechten te kunnen uitoefenen en zijn niet beschermd door een aantal van de bepalingen met betrekking tot vertragingen.

Annulering of vertraging van meer dan negentig minuten bij vertrek:

- passagiers dienen uiterlijk dertig minuten na de oorspronkelijk geplande vertrektijd op de hoogte te worden gesteld van de situatie;
- keuze tussen i) voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid en ii) terugbetaling binnen zeven dagen (en in voorkomend geval een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt);
- bijstand (behalve als de passagier vóór de aankoop van het ticket op de hoogte was van de vertraging): indien verkrijgbaar een lichte maaltijd en in voorkomend geval accommodatie aan boord of aan wal. De accommodatie aan wal is beperkt tot 80 EUR per nacht gedurende maximaal drie nachten. Er hoeft geen accommodatie te worden aangeboden als de annulering of vertraging het gevolg is van weersomstandigheden.

Langdurige vertraging bij aankomst:

schadevergoeding binnen één maand op verzoek van de passagier, behalve als de passagier reeds vóór de aankoop van zijn ticket op de hoogte was van de vertraging of als de vertraging te wijten is aan weersomstandigheden of niet te vermijden buitengewone omstandigheden:

Vergoeding	25 % van de prijs van het betaalde ticket	50% van de prijs van het betaalde ticket
Reis ≤ 4 uur	Vertraging ≥ 1 uur	Vertraging ≥ 2 uur
Reis van 4 tot 8 uur	Vertraging ≥ 2 uur	Vertraging ≥ 4 uur
Reis van 8 tot 24 uur	Vertraging ≥ 3 uur	Vertraging ≥ 6 uur
Reis ≥ 24 uur	Vertraging ≥ 6 uur	Vertraging ≥ 12 uur

D. Vervoer per autobus en touringcar: Verordening (EU) nr. 181/2011

De rechten van passagiers die per autobus of touringcar reizen, zijn slechts volledig van toepassing als er sprake is van een geregelde vervoersdienst met een reisafstand van meer dan 250 km en als de instap- of uitstapplaats van de passagier zich op het grondgebied van een lidstaat bevindt^[12]. Bovendien kunnen de lidstaten tot maart 2021 van de meeste bepalingen van de verordening afwijken (met als gevolg dat de regels naargelang van de lidstaat zeer uiteenlopen en uiteindelijk weinig bescherming bieden).

Annulering of vertraging van meer dan 120 minuten bij vertrek:

[12]Bepaalde rechten zijn ook van toepassing op geregelde vervoersdiensten over korte afstanden (informatie, non-discriminatie, toegang van passagiers met beperkte mobiliteit) of op ongeregelde vervoersdiensten (non-discriminatie, schadevergoeding bij ongevallen of beschadiging van bepaalde hulpmiddelen van passagiers met beperkte mobiliteit).



- passagiers dienen uiterlijk dertig minuten na de oorspronkelijk geplande vertrektijd op de hoogte te worden gesteld van de situatie;
- keuze tussen i) voortzetting van de reis langs een andere route of bij de eerstvolgende gelegenheid en ii) terugbetaling binnen veertien dagen (en in voorkomend geval een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt). Indien de vervoerder de passagier deze keuze niet aanbiedt, moet hij binnen één maand het ticket terugbetalen, verhoogd met een schadevergoeding van 50 %;
- voor een traject van meer dan drie uur moet er bijstand (een lichte maaltijd en in voorkomend geval accommodatie van maximaal twee nachten en maximaal 80 EUR per nacht) worden aangeboden zodra de vertraging oploopt tot meer dan 90 minuten. Er hoeft geen accommodatie te worden aangeboden als de vertraging het gevolg is van weersomstandigheden of een natuurramp.

ROL VAN HET EUROPEES PARLEMENT

Het Europees Parlement heeft zich altijd krachtig ingezet voor de rechten van passagiers bij alle vervoerswijzen. Het hoofddoel is nu om toe te zien op de daadwerkelijke toepassing van de in de afgelopen jaren aangenomen teksten. Daarom heeft het Parlement zich uitgesproken voor gemakkelijker te begrijpen regels, het verstrekken van duidelijke en precieze informatie aan de passagiers voor en tijdens hun reis, eenvoudige en snelle beroepsmogelijkheden en een betere handhaving van de bestaande regelgeving. In zijn twee resoluties die in 2012 zijn aangenomen, wordt in hoofdzaak voorgesteld om in de wetgeving een duidelijke definitie te geven van de "buitengewone omstandigheden" die vervoerders de mogelijkheid geven bepaalde verplichtingen niet na te komen; om de vervoerders een permanente telefonische hulplijn tegen niet-verhoogde tarieven te laten invoeren; om klachten van passagiers verplicht binnen twee maanden af te handelen en om maatregelen te nemen ter verbetering van de doeltreffendheid van de nationale toezichthoudende instanties.

Het Parlement heeft zich ook uitgesproken voor een verbetering van de bestaande rechten (met name inzake oneerlijke of onrechtmatige clausules in vervoersovereenkomsten of om de toegang tot de vervoersinfrastructuur voor passagiers met een beperkte mobiliteit te verbeteren) en voor de invoering van nieuwe rechten, zoals minimale kwaliteitsnormen of passende regels om passagiers die met meerdere vervoermiddelen reizen doeltreffend te beschermen. Dit laatste punt houdt met name in dat de lidstaten afzien van de mogelijkheid gebruik te maken van afwijkingen bij de toepassing van de verordeningen inzake het vervoer over het spoor of de weg.

Hieronder volgen de belangrijkste besluiten van het Parlement op het vlak van passagiersrechten:

- resolutie van 25 november 2009 over schadevergoeding voor passagiers bij faillissement van luchtvaartmaatschappijen, [PB C 285E van 21.10.2010, blz. 42](#);
- resolutie van 25 oktober 2011 over mobiliteit en inclusie van mensen met een handicap en de Europese strategie voor mensen met een handicap 2010-2020, [PB C 131E van 8.5.2013, blz. 9](#);



- resolutie van 29 maart 2012 over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers, [PB C 257E van 6.9.2013, blz. 1](#);
- resolutie van 23 oktober 2012 over passagiersrechten bij alle vervoerswijzen, [PB C 68E van 7.3.2014, blz. 21](#);
- Wetgevingsresolutie van 5 februari 2014 over 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 van Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders voor het luchtvervoer van passagiers en hun bagage, [PB C 93 van 24.3.2017, blz. 336](#);
- resolutie van 7 juli 2015 over de totstandbrenging van multimodale geïntegreerde ticketing in Europa, [PB C 265 van 11.8.2017, blz. 2](#).

Esteban Coito
04/2019

