

Economie en recht

Deze rubriek belicht elke dinsdag kwesties uit het bedrijfsleven waarover de rechter zich onlangs uitsprak. Vandaag: het recht van gestrande passagiers op verzorging.



Straks ook recht op compensatie bij zoekgeraakte koffers? Foto AP

Rechter helpt reiziger

Ryanair
Geen zorgplicht bij annulering vlucht na vulkaanuitbarsting

Al jaren vechten luchtvaartmaatschappijen tegen Europese regelingen voor gestrande passagiers. Keer op keer vangen ze bot, hetzij bij de politiek, hetzij bij de rechter. En toch blijven ze er moeilijk over doen. Nu weer in een viertal zaken bij het Europees Hof van Justitie.

Luchtvaartmaatschappijen spelen het spel hard, zegt Cees van Dam, hoogleraar aansprakelijkheidsrecht aan King's College in Londen en gespecialiseerd in passagiersrechten. Maar veel kans op succes geeft hij de luchtvaartmaatschappijen wederom niet. „De luchtvaartsector heeft traditioneel nooit veel opgehad met consumentenrechten. Daarvoor wordt nu de tol betaald.”

Steen des aanstoets voor de luchtvaartmaatschappijen is de Europese verordening passagiersrechten (uit 2004). Daarin wordt „compensatie” geregeld voor luchtreizigers van wie de vlucht is geannuleerd (bij vluchten vanaf een luchthaven in de Europese Unie, ongeacht de luchtvaartmaatschappij, en bij vluchten van elders naar een luchthaven in de EU met een Europese vliegmaatschappij).

Bovendien regelt de verordening dat luchtvaartbedrijven hun passagiers bij grote vertragingen ook moeten *verzorgen*. Kortom, ze moeten kosten van maaltijden, verfrissingen, telefonie en eventueel overnachtingen en taxivervoer vergoeden. Een vliegmaatschappij kan zo'n compensatie alleen weigeren, wanneer zij kan aantonen dat er sprake is van „buitengewone omstandigheden”.

De regeling is in een hele reeks processen uitgebreid en verfijnd. Zo perkte de Europese rechter bijvoorbeeld de 'buitengewone omstandigheden' in. Luchtvaartmaatschappijen wilden ze oprekken, zodat technische problemen er gemakkelijk onder konden worden gebracht en ze compensatie aan passagiers konden ontlopen. Dat mislukte. Annulering als gevolg van een technisch probleem ontheft de vliegmaatschappij doorgaans niet van haar compensatieplicht, besliste de rechter.

Baanberekend was de uitspraak in de zaak-Sturgeon uit november 2009. Toen besliste het Europees Hof dat luchtvaartpassagiers niet alleen recht hebben op compensatie bij annulering, maar ook bij grote vertraging (drie uur of meer).

Twee jaar geleden werd een groot deel van het Europese luchtruim gesloten wegens uitbarstingen van de vulkaan Eyjafjallajökull op IJsland. Meer dan 100.000 vluchten moesten worden geannuleerd, ongeveer tien miljoen passagiers konden niet reizen.

<Advocaat-generaal
Zorgplicht deste belangrijker na vulkaanuitbarsting

Dat het toen 'buitengewone omstandigheden' waren, was evident. Maar betekende dat vervolgens dat luchtvaartmaatschappijen gestrande passagiers daarom ook niet hoefden te verzorgen?

De Ierse Denise McDonagh zag destijds haar Ryanair-vlucht van Faro in Zuid-Portugal naar Dublin geannuleerd. Pas na een week kon ze terugkeren naar Ierland. Ryanair verstrekke haar geen verzorging en weigerde haar 'schade' (1.129,41 euro aan maaltijden, verfrissingen, accommodatie en vervoer) te vergoeden. Haar claim belandde bij de rechter, die hem (voor bindend advies) voorlegde aan het Europees Hof.

Advocaat-generaal Yves Bot had vorige week geen goed woord over voor Ryanair. „Anders dan de verplichting tot compensatie blijft de verplichting tot het verstrekken van verzorging ook gelden wanneer de annulering het gevolg is van 'buitengewone omstandigheden'”, concludeerde hij.

Doel van de zorgplicht, aldus Bot, is passagiers in staat te stellen hun reis voort te zetten en te vermijden dat zij aan hun lot worden overgelaten. Dat is volgens hem „des te belangrijker en essentiëler” wanneer hun vlucht wordt geannuleerd vanwege een vulkaanuitbarsting. Bot ziet geen aanleiding deze zorgplicht in tijd of geld te beperken, zoals Ryanair subsidiair bepleitte, te meer daar het luchtvaartmaatschappijen vrijstaat om de kosten ervan door te berekenen in de prijzen van vliegtickets. (Die zijn gecijferd op nog geen 1,50 euro per enkele vliegreis.)

Medio dit jaar zal blijken of het Hof de advocaat-generaal volgt. Hoogleraar Van Dam twijfelt daar niet aan. „Luchtvaartbedrijven moeten niet veel hebben van regels en voorschriften, maar als ze zich wat coöperatiever zouden opstellen, zouden ze in Brussel veel meer voor elkaar krijgen dan nu met al hun misbaar en geprocedeer.”

Van Dam, die voor mobiel internet de app 'Air Passenger Rights' ontwikkelde, voorspelt dat bij de herziening van de Europese verordening, waaraan in Brussel wordt gesleuteld, de compensatieregeling zal worden uitgebreid tot gestrande en zoekgeraakte bagage.

JOOP MEIJNEN

Tips? Mail ecorecht@nrc.nl