

We willen laten zien dat Brazilië een groots WK kan organiseren  
**Ricardo Trade, organisator WK Voetbal 2014 Pagina E30**

**NRC** 

# ECONOMIE

Welke Twentse innovatie zorgt voor schoon  
drinkwater en sportvelden in Afrika?

**Get Connected.**

  
twente.com

Zaterdag 23 november & Zondag 24 november 2013

## Vliegtuig vertraagd? Geen compensatie

Luchtvaartmaatschappijen én de  
inspectie negeren gedupeerde reizigers.  
Gevolg: een golf van rechtszaken.

**Pagina E8-E9**



EN VERDER

### Interview

Mick den Boogert, specialist in  
beschermingswallen Pagina E2-E3

### Necrologie

Harry Pennings, 'onderkoning  
van Limburg' Pagina E5

### Mijn Geld

Verkoop tweede huis in Frankrijk  
is kostbaar Pagina E20-E21

Advertentie

**nrc carrière** >  
samen ambities waarmaken

Kijk voor arbeidsmarktnieuws en actuele vacatures  
in dit economiekatern of op [nrccarriere.nl](http://nrccarriere.nl)



gedupeerde reizigers moesten volgens advocaten en andere deskundigen dikwijls onnodig hard strijden voor hun rechtmatige claims op luchtvaartmaatschappijen.

## De passagier is de sigaar

**Achtergrond  
Schadeclaims**

Luchtvaartmaatschappijen negeren stelselmatig jurisprudentie over schadevergoedingen. Gedupeerde reizigers worden gedwongen voor elke claim naar de rechter te stappen.

Door onze redacteur  
**Doit de Groot**

De stewardessen hielden plotseling op met het uitdelen van de maaltijden. De nog halfvolle trolleys werden door de twee gangpaden van het vliegtuig weer naar voren gereden. Daarna moesten alle passagiers hun tafeltjes weer inklappen.

„Vreemd“, dacht Ruben Cox. En zag hij nu goed dat de bemanning opeens wat gespannen was? Vucht UA0909 naar Chicago was ruim een uur onderweg. De Boeing 767-300 van United Airlines was op 5 januari 2012 om drie minuten over elf opgestegen van Schiphol, en vloog nu boven het Verenigd Koninkrijk. Op het tv-schermje in de rugleuning van de stoel voor Cox werd sinds het opstijgen de koers aangegeven. Hij zag dat het vliegtuig ineens rechtsomkeert had gemaakt.

Niet veel later klonkte de intercom. „Ladies and gentlemen“, begon de gezagvoerder. „Als gevolg van een defect aan het entertainmentsysteem moeten we een voorzorgslanding maken in Londen.“

Ruben Cox dacht er het zijne van. Het toestel landde op vliegveld Heathrow, en werd „ergens achteraf“ gearriveerd, vertelt Cox. Al snel zag hij monteurs druk sleutelen aan de linkermotor. „Ik ben geen vliegtuigingenieur, maar volgens mijn zit het entertainmentsysteem daar niet.“ Hij had gelijk. De Boeing kampte met een motorisch defect, en kon niet verder vliegen. Cox kwam pas een dag later in Chicago aan.

Terug in Nederland besloot Cox United Airlines om compensatie te vragen. Na vertraging of annulering van een vlucht vanuit of naar een land in de Europese Unie kunnen passagiers afhankelijk van de afstand 250 tot 600 euro claimen. Dat is vastgelegd in Europese regelgeving. Maar United Airlines weigerde te betalen.

Ruben Cox verzocht daarop de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) om op te treden. De ILT, onderdeel van het ministerie van Infrastructuur, is bij wet verplicht om de Europese passagiersregels in Nederland te handhaven. Maar volgens de ILT had vlucht UA0909 te maken met „buitengewone omstandigheden“. En dan gelden de compensatieregels niet, zo medde de inspectie. De klacht werd ongegrond verklaard.

Een vreemd besluit van de inspectie. Het Europees Hof van Justitie heeft namelijk in een aantal rechtszaken bepaald dat „diverse technische proble-

men“ gewoon bij de „normale uitoefening van de activiteit“ van een luchtvaartmaatschappij horen. Luchtvaartmaatschappijen mogen zich dan niet beroepen op overmacht, zo stelde het hof.

Marinus Hoornijde van claimbureau ReisRecht, die Cox juridisch bijstaat, stapte naar de bestuursrechter. Vorige maand kreeg hij gelijk. De rechter in Rotterdam oordeelde dat er op de United Airlines-vlucht „geen sprake“ was van buitengewone omstandigheden. Conclusie: de inspectie had wel moeten optreden.

De manier waarop de inspectie is omgegaan met de klacht van Cox is exemplarisch voor de houding van de ILT, zeggen juristen die zich hebben gespecialiseerd in luchtvaartclaims. „De ILT houdt luchtvaartmaatschappijen stelselmatig de hand boven het hoofd“, zegt jurist Hoornijde. „De inspectie laat passagiers in de kou staan“, vindt Peter Meijer van juridisch dienstverlener DAS. Een hooger naar aansprakelijkheidsrecht Sees van Dum stelt dat „de inspectie veel kritischer kan zijn“. „Rechten stellen niets voor als je ze niet handhaaft.“

**Rechten stellen niets voor als je ze niet handhaaft**

De rechten van luchtvaartpassagiers zijn vastgelegd in de Europese verordening EG 261/2004. Deze Europese „wet“ was bedoeld om een einde te maken aan de praktijken van luchtvaartmaatschappijen om meer tickets te verkopen dan er plaats was in het vliegtuig. Daardoor wisten de luchtvaartmaatschappijen zeker dat ze met een vol vliegtuig vertrokken, maar werden passagiers met enige regelmaat geweigerd bij het inchecken omdat iedereen was komen opdagen.

De sector protesteerde tegen de nieuwe regels. De internationale luchtvaartkoepel IATA stapte zelfs naar de rechter, maar verloor. Desondanks hebben luchtvaartmaatschappijen er volgens hoogleraar Van Dam „een sport van gemaakt“ zich „zoveel mogelijk aan de regels te onttrekken“.

Tegelijkertijd heeft het Europees Hof van Justitie de regels de afgelopen jaren juist steeds verder uitgebreid. Het zogeheten „Sturgeon-arrest“ is daar een belangrijk voorbeeld van. Het Duitse echtpaar Gabriel en Alana Sturgeon begon in 2005 een rechtszaak tegen de Duitse luchtvaartmaatschappij Condor. De Sturgeons vonden dat hun vertrag van 25 uur op

een vlucht Toronto-Frankfurt als annulering kon worden gezien, en dat zij daarom recht hadden op compensatie. Ze kregen na vier jaar procederen van het Europees Hof gelijk.

Consumentenorganisaties noemen het Sturgeon-arrest „een overwinning“. Maar in de directiekamers van Europese luchtvaartmaatschappijen werd daar heel anders over gedacht. Voortaan konden passagiers bij een vertrag van drie uur of meer 250 euro claimen - ook als er maar 50 euro voor het ticket was betaald.

Nu het Sturgeon-arrest bevestigde het hof dat technische problemen niet onder „buitengewone omstandigheden“ vallen. Toch proberen luchtvaartmaatschappijen met een beroep op overmacht tot op de dag van vandaag onder de regels uit te komen, zegt Peter Meijer. Hij behandelt bij DAS de claims van passagiers.

Meijer heeft het er druk mee. Sinds het Sturgeon-arrest is het aantal claims „geëxplodeerd“, zegt hij. Dat blijkt ook uit cijfers van rechtbanken in Nederland. Een woordvoerder van de rechtbank in Haarlem, waar Schiphof onder valt, laat weten dat er momenteel „honderden“ zaken lopen. „Wekelijks komen daar tussen de 10 en 20 zaken bij.“ De rechtbank in Rotterdam behandelde de afgelopen maanden circa honderd rechtszaken tegen EasyJet. In Eindhoven zijn er sinds juli 39 zaken tegen Ryanair aangespannen, en vier tegen Transavia.

Het grote aantal rechtszaken wordt veroorzaakt door de opstelling van de luchtvaartmaatschappijen, zegt Meijer. Hij spreekt van een „ontmoedigingseffect“. „Claims worden stevast

afgewezen, in veruit de meeste gevallen met een verwijzing naar niet gespecificeerde buitengewone omstandigheden.“ De Consumentenbond concludeerde onlangs hetzelfde. Uit onderzoek van de belangenclub bleek dat luchtvaartmaatschappijen 55 procent van alle claims direct afwijzen.

Als een claim wordt geweigerd, rest reizigers de gang naar de rechter. „Maar dat doet lang niet iedereen“, zegt Meijer. De jurist van DAS schat dat tussen de 20 en 40 procent van de passagiers van een vertragde of geannuleerde vlucht een proces begint.

Het overgrote deel van de rechtszaken wordt gewonnen door passagiers. Een gevolg daarvan is, zegt een woordvoerder van de Haarlemse rechtbank, dat maatschappijen inmiddels vaker schikken met passagiers. „Een aantal vliegtuigmaatschappijen heeft lering getrokken uit de uitspraken van onze kantoorrechtters.“ Maar voor het tot een schikking

**Inspectie doet er alles aan niet te hoeven handhaven**

komt, moet een passagier wel eerst naar de rechter zijn gestapt.

Tijdens de vele rechtszaken van de afgelopen jaren verzeven luchtvaartmaatschappijen regelmatig naar een omstreden regel van de ILT. Volgens de inspectie is er namelijk altijd sprake van overmacht als er een „overwacht veiligheidsprobleem“ ontstaat nadat het vliegtuig is vertrokken.

**NRCWEEKEND**

ZATERDAG 23 NOVEMBER & ZONDAG 24 NOVEMBER 2013

**E9**

**DE NIEUWE FIRMA**

Typische transfers of bonjes in de boardroom, gesuikerde bonussen of verbroken belofes? De nieuwe firma is erbij - elke zaterdag.

## De luijkes zijn dicht bij de Nederlandse journalisten



Feest bij de Filippen. De Kristal, de prijs voor meest transparante maatschappelijke verslaggeving, gaat dit jaar naar Philips. Geen geringe prestatie: de vijfhonderd grootste ondernemingen van Nederland dongen mee naar de boel van het ministerie van Economische Zaken.

Andere bedrijven uit de voorhoede: AkzoNobel, KPN, Achmea en DSM. Opmerkelijke leiders uit de korgroep: de afvalverwerkers van Van Ganswinkel - in handen van de introverte investeringmaatschappijen KKR en CVC. Ook de NS blijken qua transparantie uit te blinken. Maar nog opvallender zijn de bedrijven die het slecht doen qua openheid. Mediaorganisaties zijn oververtegenwoordigd. Au. Daar sta je dan als controleur van de macht. Het doet denken aan de dominie die vanaf de kansel monogamie predikt, maar zichzelf verliest in een buitenechtelijke verhouding. Of aan die parkeerwachter die zijn auto zelf fout parkeert.

De Telegraaf Media Group doet het op nummer 149 nog redelijk, middenin het peloton, maar een krantenbedrijf natuurlijk onwaardig. En wie hangen daar nog onder? NRC Media was qua organisatie te klein om langs de meetlat te leggen. Dat geldt niet voor De Persgroep Nederland. De uitgever van de Volkskrant, Trouw, AD en Het Parool noteert honderd plaatsen onder De Telegraaf, op nummer 248. Categorie *Achterblijvers* noemt Economische Zaken dat.

Nog slechter: Sanoma, RTL Nederland en Wegener (*Tubantia, De Gelderlander*). Hoe we dat noemen? Het ministerie spreekt van de *Beezemvaders*. Die veegt slecht schoen.

Jeroen Wester

Advertentie

# Een uitgekledede zorgpolis is prima. Zolang u geen zorg nodig heeft.

De discussie over zorgverzekeringen gaat vooral over de premie. Toch raden we u aan om ook te kijken naar u aan toe bent als u zorg nodig heeft. Heeft u bijvoorbeeld vrije keuze van arts en ziekenhuis? ONVZ is niet de goedkoopste, maar we bieden wel bijzonder goede zorg. Dat zeggen wij niet. Dat zeggen onze verzekerden. Kijk op [onvz.nl/overstappen](http://onvz.nl/overstappen)

**ONVZ Zorgverzekeraar. Verzekerd van vrije keuze.**



Advertentie

**NRC**  
Restaurant Café

Rokin 65  
Amsterdam  
(vlakbij de Dam)  
T 020 755 35 53



**Woensdag 27 november**  
**FOOD FOR THOUGHT**

**De stand van het land**

Hoe staat het ervoor met Nederland? Alexander Rinnooy Kan, hoogleraar economie en bedrijfskunde, geeft zijn visie op de huidige stand van zaken, maar kijkt ook naar de toekomst. Dagschotel met lezing. *i.s.m. SPU/25*

Aanvang 18.00 uur | Entree 25,- (incl. maaltijd)  
Meer informatie en kaartverkoop op [nrcrestaurantcafe.nl](http://nrcrestaurantcafe.nl)