Aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij in geval van annulering van een vlucht

written by Dennis_ Rombaut_ | september 27, 2017

Aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij in geval van annulering van een vlucht

"Ryanair schrapt 294 vluchten"[1], een krantenkop die een week geleden te lezen was in de Tijd. Niets is vervelender dan klaar te staan om eindelijk op die welverdiende vakantie te vertrekken en op de luchthaven te vernemen dat de vlucht naar uw bestemming werd geannuleerd. Evenmin aangenaam wanneer u hierdoor een zakelijke afspraak of een belangrijk element in het buitenland moet missen.

Helaas doen deze situaties zich eerder frequent dan zelden voor, wat voor heel wat frustraties zorgt bij de passagiers die hiervan het slachtoffer zijn. Deze frustraties worden des te groter wanneer daarbovenop geen of ontoereikende schadevergoeding wordt aangeboden wegens het ontbreken van een passende wettelijke omkadering.

In 2004 heeft de Europese wetgever dan ook ingegrepen en de positie van de luchtvaartreizigers aanzienlijk verbeterd door enkele rechten van luchtverkeerspassagiers vast te leggen in een Verordening.[2] Deze waarborgen zijn van toepassing op alle passagiers, zowel op passagiers die vertrekken vanuit de Europese Unie als op passagiers die aankomen in de Europese Unie.[3]

Rechten passagier

Als passagier is het belangrijk voldoende geïnformeerd te zijn omtrent de rechten die men heeft als slachtoffer van vertragingen of afgeschafte vluchten. De Europese verordening kent bepaalde rechten toe aan passagiers bij:

– Annulering van een vlucht;

– Vertraging van een vlucht;

– Instapweigering op een vlucht.

Annulering

De annulering van een vlucht houdt in dat een geplande vlucht waarop minstens één plaats geboekt was niet wordt uitgevoerd. De luchtvaartmaatschappij is bij annulering van een vlucht verplicht de passagier de keuze te geven tussen:

– de terugbetaling van de vlucht binnen de zeven dagen;

– een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;

– een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming bij eerste gelegenheid;

– een andere vlucht op latere datum naar keuze van de passagier indien er plaats beschikbaar is.

Indien de passagier ervoor kiest een andere vlucht te nemen en de luchtvaartmaatschappij voorziet een vlucht naar een andere luchthaven dan diegene die daarvoor geboekt was, zal de luchtvaartmaatschappij ook moeten instaan voor de kosten die gemaakt moeten worden om daadwerkelijk vanuit de luchthaven naar de bestemming te geraken.

De passagier heeft daarenboven recht op verzorging. Dit houdt in dat de luchtvaartmaatschappij verplicht is maaltijden en verfrissingen in redelijke verhouding tot de wachttijd te verschaffen. Daarenboven heeft de passagier recht op twee gratis telefoongesprekken. Indien nodig zal de luchtvaartmaatschappij een hotelaccommodatie moeten voorzien.

Bovenop dit keuzerecht en verzorgingsrecht hebben de passagiers recht op een forfaitaire compensatie. Het bedrag van de compensatie staat in verhouding met de vluchtafstand en dus niet met de prijs van het vliegtuigticket (zie “Compensatie”).

Vertraging

Wanneer de vlucht een vertraging oploopt van:

– twee uur of meer voor vluchten gelijk aan of minder dan 1500 km

– drie uur of meer voor vluchten binnen Gemeenschap van meer dan 1500 km + andere vluchten tussen 1500 km en 3000 km

– vier uur voor alle andere vluchten

heeft de passagier net zoals bij de annulering van een vlucht recht op verzorging.

Indien de vlucht ten minste vijf uur vertraging heeft krijgt ook hier de passagier het keuzerecht tussen de verschillende mogelijkheden die zonet werden uiteengezet (terugbetaling vlucht etc.). Uit de Europese Verordening blijkt niet expliciet dat passagiers van een vertraagde vlucht recht hebben op compensatie. Toch heeft het Hof van Justitie beslist dat bij een vertraging gelijk aan of langer dan drie uur, de passagier recht heeft op eenzelfde compensatie als bij de annulering van een vlucht.[4]

Instapweigering

Soms moeten bepaalde passagiers geweigerd worden op de vlucht door vervanging van een defect vliegtuig door een kleiner model of door overboekingen. De luchtvaartmaatschappij is in dat geval verplicht om te vragen of er vrijwilligers zijn om hun boeking op te geven in ruil voor bepaalde voordelen. Bovenop deze voordelen zullen de vrijwilligers recht hebben op de terugbetaling van hun vliegticket of op een alternatief reisplan. Zij hebben geen recht op compensatie.

Indien er onvoldoende vrijwilligers zijn zal men passagiers moeten weigeren. Deze moeten onmiddellijk een compensatie krijgen van de luchtvaartmaatschappij. Daarnaast heeft de passagier ook hier weer de keuze tussen het ticket te laten terugbetalen of een alternatief reisplan.

Compensatie

De compensatie die passagiers verkrijgen, is afhankelijk van de vliegafstand.

Vluchtafstand	Vergoeding
Minder of gelijk aan 1500 km	€ 250
Intracommunautaire vlucht meer dan 1500 km	€ 400
Andere vluchten tussen 1500 km en 3500 km	€ 400
Overige vluchten	€ 600

Indien de luchtvaartmaatschappij een andere vlucht aanbiedt, kan de

compensatie worden verlaagd met 50 % afhankelijk van het afwijken van de reële aankomsttijd met de oorspronkelijke aankomsttijd:

– Twee uur voor vluchten minder of gelijk aan 1500 km;

– Drie uur voor intracommunautaire vluchten van meer dan 1500 km + andere vluchten tussen 1500 en 3500 km;

– Vier uur voor alle overige vluchten.

De luchtvaartmaatschappij is verplicht deze compensatie in geld of eender welke andere manier uit te betalen. Een reisbon of dienst ter compensatie is enkel mogelijk indien de passagier hier schriftelijk mee toestemt.

In volgende gevallen is de luchtvaartmaatschappij niet verplicht een compensatie te verlenen:

– Wanneer de annulering twee weken voor de geplande vertrektijd werd meegedeeld;

– Wanneer bij een lichte vertraging een andere vlucht wordt aangeboden waar de vertrek- en aankomsttijd nauw overeenkomen met de oorspronkelijke vlucht;

– Wanneer de vertraging te wijten is aan buitengewone omstandigheden die niet voorkomen konden worden, zelfs met het treffen van alle nodige maatregelen (weersomstandigheden, staking).

Deze laatste geldt niet in het geval van instapweigering.

Deze compensatie is niet ter vervanging van andere mogelijke vergoedingen. Het blijft nog steeds mogelijk om bijvoorbeeld via de aansprakelijkheidsgrond art. 1382 BW een vergoeding te vorderen voor de geleden schade.

Hoe?

Hoewel dit niet altijd gebeurt, is de luchtvaartmaatschappij verplicht een schriftelijke berichtgeving uit te sturen naar de passagiers waarin de regels voor schadevergoeding en bijstand zijn opgenomen, alsook de gegevens van de nationale instantie die belast is te controleren of de bepalingen van de Europese Verordening worden nageleefd. In België is deze nationale instantie het Directoraat-Generaal Luchtvaart van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Om een vergoeding te verkrijgen, is het aangewezen contact op te nemen met de

klantendienst van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Indien deze niet antwoordt binnen een redelijke termijn van zes weken of indien je niet akkoord bent met de regeling die zij voorstellen, kan je de dienst passagiersrechten van de FOD mobiliteit contacteren. Dit gebeurt via een online klachtenformulier.

Belangrijk om te weten is dat de toezichthoudende instanties (de FOD mobiliteit en vervoer bijvoorbeeld) niet verplicht zijn om handhavend op te treden tegen luchtvaartmaatschappijen om een compensatie te verstrekken aan de passagiers. De compensatie kan echter wel afgedwongen worden via de nationale rechtbanken.

Bent u het slachtoffer van één van voorgaande problemen? Weigert de luchtvaartmaatschappij u een compensatie te verlenen? Twijfel dan niet om Studio Legale te contacteren.

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.

M. VERHOEVEN, "Rechten van vliegtuigpassagiers", *NJW* 2010, afl. 217, 136-142.

https://mobilit.belgium.be/nl/overfod/organisatie/luchtvaart

https://www.vlucht-vertraagd.be/

http://www.gva.be/cnt/dmf20170917_03076847/ryanair-schrapt-vluchten-wat-kan-ik-doen-als-passagier

[1] https://www.tijd.be/ondernemen/luchtvaart/Ryanair-schrapt-294-vluchten/9933566?ckc=1&ts=1506341258

[2] 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

[3] Art. 3 Verordening

[4] HvJ 19 november 2009, Sturgeon e.a., *RGAR* 2010, afl. 2, nr. 14606.

———————————————————————————————————-

La responsabilité des compagnies aériennes en cas d'annulation d'un vol

« Ryanair annule 294 vols »[1] écrivait De Tijd la semaine dernière. Rien n'est pire que d'être prêt à – enfin – partir pour des vacances bien méritées et d'apprendre à l'aéroport que votre vol a été annulé. Il est tout autant désagréable de manquer un rendez-vous professionnel ou une réunion importante à l'étranger.

Ces situations se produisent malheureusement trop souvent, causant par là-même d'importantes et légitimes frustrations chez les passagers qui en sont victimes. Ces frustrations sont d'autant plus importantes lorsqu'il n'y a pas d'indemnisation ou si celle-ci est insuffisante en raison d'un cadre juridique inadapté.

Le Législateur européen a par conséquent pris des mesures en 2004 pour améliorer considérablement la situation des passagers aériens en leur reconnaissant un certain nombre de droits dans un Règlement[2]. Ces garanties sont applicables pour tous les passagers, tant pour les passagers sortants de l'Union Européenne que pour les passagers y entrant[3].

Droit des passagers

En tant que passager, il est important d'être correctement informé sur les droits des victimes de retards aériens ou d'annulation de vol. Le Règlement européen reconnaît des droits déterminés aux passagers en cas :

– D'annulation de vol ;

– De retard d'un vol ;

– De refus d'embarquement.

Annulation

L'annulation d'un vol signifie qu'un vol planifié dans lequel au moins un siège était réservé, n'a finalement pas décollé. La compagnie aérienne a l'obligation, en

cas d’annulation de vol, de permettre au passager de choisir entre :

– Le remboursement du vol dans les sept jours ;

– Un vol retour au premier point de départ à la première occasion ;

– Un autre vol à des conditions de vol comparables vers la destination finale à la première occasion ;

– Un autre vol à une date ultérieure au choix du passager si une place est disponible.

Si le passager choisit de prendre un autre vol et si la compagnie aérienne prévoit un vol vers un autre aéroport que celui de la réservation du passager, la compagnie est également obligée de couvrir les frais exposés pour se rendre de l’aéroport à la destination.

Le passager a en outre droit à une prise en charge. Cela implique que la compagnie aérienne est obligée de proposer aux passagers des repas et des rafraichissements en suffisance compte tenu du délai d’attente. Le passager a également droit à deux appels téléphoniques gratuits. Si nécessaire, la compagnie aérienne devra également prévoir un hébergement à l’hôtel.

Outre ce choix et cette prise en charge, les passagers ont droit à une compensation forfaitaire. Le montant de cette compensation est fonction de la distance de vol et pas du prix du ticket (voyez plus bas « compensation »).

Retard

Lorsque le vol a un retard de :

– Deux heures ou plus pour des vols de 1500 km ou moins

– Trois heures ou plus pour des vols dans l’Union européenne de plus de 1500 km et les autres vols entre 1500 km et 3000 km

– Quatre heures pour tous les autres vols

Le passager a droit à une prise en charge comme en cas d’annulation.

Si le vol a au minimum cinq heures de retard, le passager a le droit de choisir entre les différentes possibilités exposées ci-dessus (remboursement,…).

Il ne ressort pas explicitement du Règlement européen que les passagers ont droit à une compensation en cas de retard. La Cour de justice a néanmoins décidé qu'en cas de retard égal ou supérieur à trois heures, le passager a droit à la même compensation qu'en cas d'annulation d'un vol[4].

Refus d'embarquement

Le refus d'embarquement signifie qu'un passager déterminé se voit refuser l'embarquement en raison d'un changement d'avion vers un avion plus petit ou en cas d'overbooking. La compagnie aérienne est en ce cas obligée de demander si des volontaires sont prêts à abandonner leur réservation en échange d'avantages déterminés. Outre ces avantages, les volontaires ont droit au remboursement de leur ticket ou à un itinéraire alternatif. Ils n'ont toutefois aucun droit à compensation.

S'il n'y a pas assez de volontaire, la compagnie pourra refuser d'embarquer certains passagers. Ceux-ci doivent recevoir immédiatement une compensation de la compagnie aérienne. Les passagers refusés ont de plus droit au remboursement de leur ticket ou à un itinéraire alternatif.

Compensation

La compensation perçue par les passagers dépend de la distance de vol.

Distance de vol	Indemnisation
1500 km ou moins	€ 250
Vol intracommunautaire de plus de 1500 km	€ 400
Autres vols entre 1500 km et 3500 km	€ 400
Autres vols	€ 600

Si la compagnie aérienne peut offrir un autre vol, la compensation peut être réduite de 50 % en fonction du retard par rapport à l'heure d'arrivée initiale :

– Deux heures pour les vols de 1500 km ou moins

– Trois heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et les autres vols entre 1500 et 3500 km

– Quatre heures pour tous les autres vols

La compagnie aérienne est obligée de payer cette compensation en liquide ou avec tout autre moyen de paiement. Un bon de voyage ou un service de compensation n'est possible que si le passager l'accepte par écrit.

Dans les cas suivants, la compagnie aérienne n'est pas obligée d'accorder une compensation :

– L'annulation a été annoncée deux semaines avant l'heure de départ prévue ;

– En cas de léger retard, un autre vol est proposé avec une heure d'arrivée proche de celle prévue pour le vol d'origine ;

– Le retard est dû à des circonstances exceptionnelles qui ne peuvent pas être évitées, même en prenant toutes les mesures nécessaires (conditions météorologiques, grève)

Cette dernière possibilité ne s'applique pas en cas de refus d'embarquement.

La compensation ne remplace pas d'autre indemnisation possibles. Il reste possible d'engager la responsabilité de la compagnie aérienne par exemple sur base de l'article 1382 du Code civil pour les dommages subis.

Comment ?

Bien que cela ne soit pas toujours respecté, la compagnie aérienne est tenue de présenter aux passagers une notice écrite dans laquelle sont reprises les règles d'indemnisation et d'assistance, ainsi que les coordonnées de l'autorité nationale chargée de contrôler le respect des dispositions du règlement européen. En Belgique il s'agit de laDirection générale Transport aériendu SPF Mobilité.

Pour obtenir une indemnisation, il est conseillé de prendre contact avec le service client de la compagnie aérienne concernée. Si la compagnie ne répond pas dans un délai raisonnablede six semaines, ou si vous n'êtes pas d'accord avec la proposition de la compagnie, vous pouvez contacter le service « droit des passagers » du SPF Mobilité. Cela se fait via un formulaire de contact en ligne.

Il est important de savoir que les organes chargés du contrôle (le SPF Mobilité par exemple), ne sont pas tenues d'intervenir contre les compagnies aériennes pour fournir une compensation aux passagers. La compensation peut néanmoins être accordée par les tribunaux nationaux.

Vous êtes victime de l'un de ces problèmes ? La compagnie aérienne refuse de vous fournir une compensation ? N'hésitez pas à contacter Studio Legale !

Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

M. VERHOEVEN, "Rechten van vliegtuigpassagiers", *NJW* 2010, afl. 217, 136-142.

https://mobilit.belgium.be/fr/aproposSPF/organisation/aerien

https://www.vlucht-vertraagd.be/

http://www.gva.be/cnt/dmf20170917_03076847/ryanair-schrapt-vluchten-wat-kan-ik-doen-als-passagier

[1] https://www.tijd.be/ondernemen/luchtvaart/Ryanair-schrapt-294-vluchten/9933566?ckc=1&ts=1506341258

[2] Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

[3] Art. 3 du Règlement

[4] CJUE 19 novembre 2009, Sturgeon e.a., *RGAR* 2010, afl. 2, nr. 14606.