

Compensatie vanwege de annulering of vertraging van een vlucht

Een beroep op financiële compensatie bij langdurige vertraging of annulering van een vlucht heeft nogal wat voeten in de aarde, ontdekte een van onze cliënten. Na dagvaarding werd de compensatie alsnog uitgekeerd.

Ieder jaar stranden veel reizigers op het vliegveld als gevolg van overboekingen, technische mankementen, vertragingen, personeelsperikelen en vluchtannuleringen. Ongewenst moeten zij vaak uren op het vliegveld doorbrengen terwijl niet duidelijk is of en wanneer hun vlucht vertrekt.

De leden van het Europese Parlement hebben dit waarschijnlijk aan den lijve ondervonden, want ondanks de protesten van de luchtvaartmaatschappijen, is in 2004 een verordening tot stand gekomen die reizigers bij annulering of vertraging van een vlucht, recht op bijstand en/of compensatie verleent.¹ Bij bijstand kan gedacht worden aan een broodje, een kopje koffie, de mogelijkheid een telefoontje te plegen en indien nodig een hotel voor overnachting. Bij compensatie gaat het om vaste bedragen die, afhankelijk van de afstand van de vlucht, kunnen oplopen tot 600 euro per persoon.

Onze cliënt en zijn echtgenote waren op vakantie geweest op de Nederlandse Antillen. Op het vliegveld vernamen zij na lang wachten dat de terugvlucht geannuleerd was wegens een technisch defect en pas de volgende dag kon worden uitgevoerd. Als gevolg hiervan kwamen zij uiteindelijk pas een volle dag later op Schiphol aan.

Onze cliënt deed een beroep op de vaste compensatie van 600 euro vanwege de vluchtannulering, maar kreeg bij de luchtvaartmaatschappij nul op het rekest. De luchtvaartmaatschappij stelde dat er sprake was van vertraging en niet van annulering. Bovendien was er volgens haar sprake van overmacht, omdat het vliegtuig defect was.

Vertraging

De Verordening maakt een onderscheid tussen vertragingen en annuleringen. Is het vliegtuig 'slechts' vertraagd, dan hoeft er alleen bijstand verleend te worden en in sommige gevallen dient het ticket vergoed te worden. Bij annulering bestaat daarnaast ook recht op een vaste financiële compensatie. Het loont dus voor luchtvaartmaatschappijen om een vlucht niet aan te merken als geannuleerd, maar als vertraagd.

Maar waar eindigt een vertraging en waar begint een annulering? Het vliegtuig waarmee onze cliënt zou reizen, zou om tien over acht 's avonds van het vliegveld vertrekken. De vlucht vertrok echter pas een dag later rond een uur of zeven 's avonds. Naar onze mening kan dan niet meer van een vertraging worden gesproken, maar is er feitelijk sprake van een annulering. De nadelige gevolgen van zo'n lange vertraging zijn immers vergelijkbaar.

¹ EG-Verordening nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004

Overmacht

Mocht echter komen vast te staan dat er geen sprake is van een vertraging, maar van een annulering, dan is men er nog niet. De luchtvaartmaatschappijen beroepen zich dan vaak op overmacht.² Bij onze cliënt werd aangevoerd dat er sprake was van overmacht vanwege een technisch defect. Of zo'n defect een beroep op de uitzondering in de Verordening rechtvaardigt, is discutabel. Wij menen dat een defect moet worden beschouwd als een bedrijfsrisico dat voor rekening komt van de luchtvaartmaatschappij.

Recht hebben en recht krijgen

Het verkrijgen van compensatie vergt een lange adem. Er zijn geen laagdrempelige instanties, zoals bijvoorbeeld geschillencommissies, die in individuele gevallen een oordeel kunnen geven. Een gedupeerde passagier kan een klacht indienen bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat, maar deze instantie kan slechts bij stelselmatige schending van de Verordening maatregelen nemen en treedt niet in individuele zaken handhavend op. Luchtvaartmaatschappijen plukken hier de vruchten van, omdat weinig mensen de gang naar de rechter aandurven gezien de beperkte omvang van de vordering. Onze cliënt heeft gelukkig naar aanleiding van de door ons uitgebrachte dagvaarding de compensatie waar hij recht op had verkregen.

Voor informatie/advies over claims vanwege vertraging en annulering van vluchten, kunt u contact opnemen met P. Habermehl of M.L. Joha.

² Of om met de woorden van de Verordening te spreken "buitengewone omstandigheden". (Artikel 5)