

I

(Besluiten waarvan de publicatie voorwaarde is voor de toepassing)

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

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 80, lid 2,

Gezien het voorstel van de Commissie ⁽¹⁾,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽²⁾,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag ⁽³⁾, in het licht van de gemeenschappelijke tekst zoals op 1 december 2003 goedgekeurd door het Bemiddelingscomité,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Het optreden van de Gemeenschap moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen.
- (2) Instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten brengen voor passagiers ernstige moeilijkheden en ongemak met zich mee.
- (3) Hoewel Verordening (EEG) nr. 295/91 van de Raad van 4 februari 1991 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering in het geregeld luchtvervoer ⁽⁴⁾ een minimum aan bescherming voor de passagiers heeft gecreëerd, blijft het aantal passagiers aan wie tegen hun wil de toegang tot een vlucht wordt geweigerd te hoog, evenals het aantal passagiers dat wordt getroffen door annuleringen zonder voorafgaande waarschuwing en door langdurige vertragingen.
- (4) De Gemeenschap dient derhalve de bij die verordening vastgestelde beschermingsnormen te verhogen, teneinde de rechten van de passagier uit te breiden en ervoor te

zorgen dat de luchtvaartmaatschappijen onder geharmoniseerde voorwaarden hun bedrijf uitoefenen op een geliberaliseerde markt.

- (5) Aangezien het onderscheid tussen geregeld en ongeregeld luchtvervoer steeds meer vervaagt, dient de bescherming van de passagiers niet alleen te gelden voor geregelde vluchten maar ook voor ongeregelde vluchten, met inbegrip van vluchten in het kader van pakketreizen.
- (6) De bescherming die wordt geboden aan passagiers die van een in een lidstaat gelegen luchthaven vertrekken, dient te worden uitgebreid tot passagiers die van een in een derde land gelegen luchthaven naar een in een lidstaat gelegen luchthaven vertrekken wanneer een communautaire luchtvaartonderneming de vlucht uitvoert.
- (7) Om de effectieve toepassing van deze verordening te waarborgen, dienen de bij de verordening gecreëerde verplichtingen te rusten op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren, met eigen dan wel inclusief of zonder bemanning geleaste vliegtuigen, of in enige andere vorm.
- (8) Deze verordening mag geen beperking inhouden van het recht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om volgens het toepasselijk recht compensatie te verlangen van enig persoon, inclusief derden.
- (9) Het aantal passagiers aan wie de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, dient omlaag te worden gebracht door de luchtvaartmaatschappijen te verplichten de mensen te vragen vrijwillig hun boekingen op te geven in ruil voor voordelen in plaats van passagiers de toegang tot een vlucht te weigeren, en door volledige compensatie voor degenen aan wie uiteindelijk tegen hun wil de toegang tot de vlucht wordt geweigerd.

⁽¹⁾ PB C 103 E van 30.4.2002, blz. 225 en PB C 71 E van 25.3.2003, blz. 188.

⁽²⁾ PB C 241 van 7.10.2002, blz. 29.

⁽³⁾ Advies van het Europees Parlement van 24 oktober 2002 (PB C 300 E van 11.12.2003, blz. 443), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 18 maart 2003 (PB C 125 E van 27.5.2003, blz. 63) en standpunt van het Europees Parlement van 3 juli 2003 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad). Resolutie van het Europees Parlement van 18 december 2003 en besluit van de Raad van 26 januari 2004.

⁽⁴⁾ PB L 36 van 8.2.1991, blz. 5.

- (10) Passagiers aan wie tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd, moeten hun reis kunnen annuleren onder terugbetaling van hun ticket, dan wel onder bevredigende voorwaarden kunnen voortzetten, en moeten tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende worden verzorgd.
- (11) Ook vrijwilligers moeten hun vlucht kunnen annuleren onder terugbetaling van hun ticket, dan wel onder bevredigende voorwaarden kunnen voortzetten, aangezien zij met soortgelijke reisproblemen worden geconfronteerd als de passagiers aan wie tegen hun wil de toegang tot de vlucht is geweigerd.
- (12) De overlast en het ongemak voor de passagiers als gevolg van het annuleren van vluchten dienen eveneens te worden verminderd. Dit dient te worden verwezenlijkt door de luchtvaartmaatschappijen ertoe te bewegen passagiers voor de voorziene vertrektijd van annuleringen in kennis te stellen en hen bovendien een redelijk alternatief vervoer aan te bieden, zodat de passagiers andere regelingen kunnen treffen. De luchtvaartmaatschappijen die nalaten dat te doen, dienen de passagiers een compensatie te betalen, tenzij de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.
- (13) Passagiers van wie de vlucht geannuleerd wordt, moeten hun tickets terugbetaald kunnen krijgen of onder bevredigende voorwaarden een andere vlucht naar hun bestemming krijgen, en moeten tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende worden verzorgd.
- (14) Evenals in het kader van het Verdrag van Montreal dienen de verplichtingen die worden opgelegd aan de luchtvaartmaatschappijen die de vluchten uitvoeren, te worden beperkt of uitgesloten in gevallen waarin een gebeurtenis het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden. Dergelijke omstandigheden kunnen zich met name voordoen in gevallen van politieke onstabielheid, weersomstandigheden die uitvoering van de vlucht in kwestie verhinderen, beveiligingsproblemen, onverwachte vliegveiligheidsproblemen en stakingen die gevolgen hebben voor de vluchtuitvoering van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.
- (15) Er dient te worden geacht sprake te zijn van buitengewone omstandigheden wanneer een besluit van het luchtverkeersbeheer voor een specifiek vliegtuig op een specifieke dag een langdurige vertraging, een vertraging van een nacht of de annulering van één of meer vluchten van dat vliegtuig veroorzaakt, ook al heeft de betrokken luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen geleverd om de vertragingen of annuleringen te voorkomen.
- (16) Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan het annuleren van de vlucht.
- (17) Passagiers van wie de vlucht voor een bepaalde tijd is uitgesteld moeten worden verzorgd en moeten hun vlucht kunnen annuleren onder terugbetaling van hun tickets, dan wel hun reis onder bevredigende voorwaarden kunnen voortzetten.
- (18) De verzorging van passagiers die op een alternatieve of uitgestelde vlucht wachten, kan beperkt of geweigerd worden als het verlenen daarvan extra oponthoud met zich meebrengt.
- (19) De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, moet voorzien in de speciale behoeften van personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders.
- (20) Passagiers moeten bij instapweigering of annulering dan wel langdurige vertraging van hun vlucht volledig over hun rechten worden geïnformeerd, zodat zij op een doeltreffende wijze hun rechten kunnen uitoefenen.
- (21) De lidstaten dienen de regels vast te stellen inzake de sancties op overtredingen van de bepalingen deze verordening, en ervoor te zorgen dat deze regels worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (22) De lidstaten moeten ervoor zorgen en erop toezien dat hun luchtvaartmaatschappijen deze verordening naleven en een passende instantie voor de uitvoering van die handhavingstaken aanwijzen. Dit toezicht mag geen afbreuk doen aan de rechten van passagiers en luchtvaartmaatschappijen om overeenkomstig het nationale procesrecht langs juridische weg schadevergoeding te eisen bij een rechtbank.
- (23) De Commissie dient de toepassing van deze verordening te analyseren en met name te beoordelen of het wenselijk is de werkingssfeer ervan uit te breiden tot alle passagiers die een contract met een touroperator of met een communautaire luchtvaartmaatschappij hebben, wanneer zij van een luchthaven in een derde land naar een luchthaven in een lidstaat vertrekken.
- (24) Het Koninkrijk Spanje en het Verenigd Koninkrijk zijn op 2 december 1987 te Londen, in een gezamenlijke verklaring van hun ministers van Buitenlandse Zaken, regelingen overeengekomen inzake meer samenwerking bij het gebruik van de luchthaven van Gibraltar, welke regelingen echter nog niet worden toegepast.
- (25) Verordening (EEG) nr. 295/91 dient derhalve te worden ingetrokken,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Onderwerp

1. Deze verordening stelt onder de erin genoemde voorwaarden de minimumrechten vast die **luchtreizigers** hebben bij:
- instapweigering tegen hun wil,
 - annulering van hun vlucht,
 - vertraging van hun vlucht.**

2. De toepassing van deze verordening op de luchthaven van Gibraltar laat de respectieve rechtsopvattingen van het Koninkrijk Spanje en het Verenigd Koninkrijk betreffende het geschil inzake de soevereiniteit over het grondgebied waarop de luchthaven is gelegen, onverlet.

3. De toepassing van deze verordening op de luchthaven van Gibraltar wordt opgeschort totdat de regelingen van de gezamenlijke verklaring van de ministers van Buitenlandse Zaken van het Koninkrijk Spanje en het Verenigd Koninkrijk van 2 december 1987 van toepassing worden. De regeringen van het Koninkrijk Spanje en het Verenigd Koninkrijk zullen de Raad van die datum in kennis stellen.

Artikel 2

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- a) „luchtvaartmaatschappij”: een luchtvervoersonderneming met een geldige exploitatievergunning;
- b) „luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert”: een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert of voornemens is een vlucht uit te voeren in het kader van een overeenkomst met een passagier of namens een andere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst heeft met die passagier;
- c) „communautaire luchtvaartmaatschappij”: een luchtvaartmaatschappij met een geldige exploitatievergunning die door een lidstaat is verleend overeenkomstig de bepalingen van Verordening (EEG) nr. 2407/92 van de Raad van 23 juli 1992 betreffende de verlening van exploitatievergunningen aan luchtvaartmaatschappijen ⁽¹⁾;
- d) „touroperator”: een organisator als bedoeld in artikel 2, punt 2, van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, met uitzondering van een luchtvaartmaatschappij;
- e) „pakket”: de diensten als gedefinieerd in artikel 2, punt 1, van Richtlijn 90/314/EEG ⁽²⁾;
- f) „ticket”: een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de luchtvaartmaatschappij of door een door haar erkende agent is uitgegeven of toegestaan;
- g) „boekings”: het feit dat de passagier een ticket heeft of een ander bewijs dat de boeking is aanvaard en geregistreerd door de luchtvaartmaatschappij of de touroperator;
- h) „eindbestemming”: de bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten, de bestemming van de laatste vlucht; indien de geplande aankomsttijd is gerespecteerd, wordt er geen rekening gehouden met haalbare alternatieve aansluitende vluchten;
- i) „persoon met beperkte mobiliteit”: een persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of motorische, tijdelijke of blij-

vende) handicap, een verstandelijke handicap, leeftijd of enige andere oorzaak die een handicap oplevert, en wiens situatie vereist dat hij bijzondere aandacht krijgt en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan hem worden aangepast;

- j) „instapweigering”: weigering om passagiers op een vlucht te vervoeren, hoewel zij zich voor instappen hebben gemeld volgens de voorwaarden van artikel 3, lid 2, zonder dat de instapweigering is gebaseerd op redelijke gronden zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beveiliging, of ontoereikende reisdocumenten;
- k) „vrijwilliger”: een persoon die zich onder de in artikel 3, lid 2, vastgestelde voorwaarden voor instappen heeft aangemeld en ingaat op het verzoek van de luchtvaartmaatschappij om zijn boeking tegen bepaalde voordelen af te staan;
- l) „annulering”: het niet uitvoeren van een geplande vlucht waarop ten minste één plaats was geboekt.

Artikel 3

Werkingsfeer

1. Deze verordening is van toepassing

- a) op passagiers die vertrekken vanaf een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is;
 - b) op passagiers die vertrekken vanaf een in een derde land gelegen luchthaven naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, tenzij zij bepaalde voordelen of compensatie hebben ontvangen en bijstand hebben gekregen in dat derde land, indien de luchtvaartmaatschappij die de vlucht in kwestie uitvoert, een communautaire luchtvaartmaatschappij is.
2. Lid 1 is van toepassing op voorwaarde dat de **passagiers**
- a) een bevestigde boeking voor de vlucht in kwestie hebben en zich — behalve in geval van annulering als bedoeld in artikel 5 — bij de incheckbalie melden,
 - zoals bepaald en op de tijd die van tevoren door de luchtvaartmaatschappij, de touroperator of een erkend reisbureau schriftelijk (waaronder via elektronische weg) is aangegeven,
 - of, indien er geen tijd wordt aangegeven,
 - uiterlijk 45 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd, of
 - b) door een luchtvaartmaatschappij of touroperator van de vlucht waarvoor zij een boeking hadden, zijn overgeplaatst naar een andere vlucht, ongeacht de reden.

3. Deze verordening geldt niet voor passagiers die gratis reizen of tegen een gereduceerd tarief dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is. Passagiers die in het bezit zijn van tickets die door een luchtvaartmaatschappij of touroperator zijn verstrekt in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma, vallen echter wel onder deze verordening.

⁽¹⁾ PB L 240 van 24.8.1992, blz. 1.

⁽²⁾ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

4. Deze verordening geldt alleen voor passagiers die met een gemotoriseerd luchtvaartuig met vaste vleugels worden vervoerd.

5. Deze verordening is van toepassing op elke luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert en vervoer aanbiedt aan passagiers als bedoeld in de leden 1 en 2. Indien de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert geen overeenkomst heeft met de passagier, doch activiteiten uitvoert die onder deze verordening vallen, wordt zij geacht dit te doen namens de persoon die een overeenkomst heeft met die passagier.

6. Deze verordening is niet van invloed op de rechten van de passagiers volgens Richtlijn 90/314/EEG. Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan het annuleren van de vlucht.

Artikel 4

Instapweigering

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert redelijkerwijs instapweigering voor een vlucht kan verwachten, vraagt zij eerst of er vrijwilligers zijn die hun boekingen willen opgeven in ruil voor bepaalde voordelen, onder voorwaarden die moeten worden overeengekomen tussen de betrokken passagier en de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. Vrijwilligers krijgen bijstand overeenkomstig artikel 8, en deze is aanvullend op bij de in dit lid bedoelde voordelen.

2. Indien het aantal vrijwilligers dat zich aanbiedt niet voldoende is om de resterende passagiers met boeking te laten meevliegen op de vlucht, kan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert passagiers tegen hun wil de toegang tot de vlucht weigeren.

3. Indien passagiers tegen hun wil de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, compenseert de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert hen onmiddellijk overeenkomstig artikel 7, en biedt zij hun bijstand overeenkomstig de artikelen 8 en 9.

Artikel 5

Annulering

1. In geval van annulering van een vlucht:

a) wordt de betrokken passagiers door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert bijstand geboden als bedoeld in artikel 8;

b) wordt de betrokken passagiers door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert bijstand geboden als bedoeld in artikel 9, lid 1, onder a), en artikel 9, lid 2, en — in het geval van een andere vlucht die naar redelijke verwachting ten vroegste daags na de geplande vertrektijd van de geannuleerde vlucht zal vertrekken — als bedoeld in artikel 9, lid 1, onder b), en artikel 9, lid 1, onder c);

c) hebben de betrokken passagiers recht op de in artikel 7 bedoelde compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, tenzij

i) de annulering hun tenminste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld, of

ii) de annulering hun tussen twee weken en zeven dagen voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld en hun een andere vlucht naar hun bestemming wordt aangeboden die niet eerder dan twee uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en hen minder dan vier uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt, of

iii) de annulering hun minder dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld en hun een andere vlucht naar hun bestemming wordt aangeboden die niet eerder dan één uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en hen minder dan twee uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt.

2. Wanneer de passagiers wordt meegedeeld dat de vlucht is geannuleerd, wordt uitgelegd welk alternatief vervoer er voorhanden is.

3. Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, is niet verplicht compensatie te betalen als bedoeld in artikel 7 indien zij kan aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

4. De bewijslast inzake het al of niet melden van de annulering van de vlucht aan de passagier en het tijdstip waarop dat geschiedt, ligt bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

Artikel 6

Vertraging

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert redelijkerwijs kan verwachten dat een vlucht een vertraging tot na de geplande vertrektijd oploopt, en wel

a) van twee uur of meer voor alle vluchten van 1 500 km of minder,

b) van drie uur of meer voor alle vluchten binnen de Gemeenschap van meer dan 1 500 km en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km, of

c) van vier uur of meer voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen,

wordt de passagiers door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, bijstand geboden als bedoeld in

i) artikel 9, lid 1, onder a), en artikel 9, lid 2, en

ii) artikel 9, lid 1, onder b), en artikel 9, lid 1, onder c), in geval de vertrektijd, naar redelijkerwijs wordt verwacht, ten vroegste daags na de geplande vertrektijd is, en

iii) artikel 8, lid 1, onder a), in geval van een vertraging van ten minste vijf uur.

2. In ieder geval volgt de aanbieding van de bijstand binnen de in dit artikel voor iedere vluchtafstand bepaalde tijdsperiode.

*Artikel 7***Recht op compensatie**

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers compensatie ten belope van:

- a) 250 EUR voor alle vluchten tot en met 1 500 km;
- b) 400 EUR voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1 500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;
- c) 600 EUR voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

Bij de bepaling van de afstand wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de passagier als gevolg van de instapweigering of annulering na de geplande tijd zal aankomen.

2. Indien de passagiers een andere vlucht naar hun eindbestemming wordt aangeboden overeenkomstig artikel 8, en de aankomsttijd niet meer dan hieronder vermeld afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht:

- a) twee uur voor alle vluchten van 1 500 km of minder, of
- b) drie uur voor alle vluchten binnen de Gemeenschap van meer dan 1 500 km en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km, of
- c) vier uur voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen,

kan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de compensatiebedragen vermeld in lid 1 met 50 % verlagen.

3. De in lid 1 bedoelde compensatie wordt in contant geld uitbetaald, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving, bankcheque of, met de schriftelijke toestemming van de passagier, in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten.

4. De in de leden 1 en 2 vermelde afstanden worden gemeten volgens de groot-cirkelmethode (ortodromische lijn).

*Artikel 8***Recht op terugbetaling of een andere vlucht**

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers de keuze tussen:

- a) — volledige terugbetaling van het ticket binnen zeven dagen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 3, tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede in voorkomend geval,
 - een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;
- b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, op een latere datum naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is.

2. Lid 1, onder a), is ook van toepassing op passagiers wier vlucht onderdeel is van een pakket, behalve wat het recht op terugbetaling betreft indien dit recht bestaat krachtens Richtlijn 90/314/EEG.

3. Wanneer, in het geval waarin een stad of regio wordt bediend door meerdere luchthavens, de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een passagier een vlucht aanbiedt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt, draagt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de kosten van de reis van die andere luchthaven naar de luchthaven waarvoor was geboekt of naar een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming.

*Artikel 9***Recht op verzorging**

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers gratis:

- a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd;
- b) hotelaccommodatie in gevallen
 - waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of
 - waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door de passagier geplande verblijf;
- c) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel of andere accommodatie).

2. Bovendien kunnen de passagiers twee gratis telefoongesprekken of telex-, fax- of e-mailberichten verzenden.

3. Bij het toepassen van dit artikel schenkt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders, alsook aan de behoeften van alleenreizende kinderen.

*Artikel 10***Plaatsen in een hogere of lagere klasse**

1. Indien een passagier door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert in een hogere klasse wordt geplaatst dan die waarvoor een ticket is gekocht, mag geen bijbetaling worden gevraagd.

2. Indien de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een passagier in een lagere klasse plaatst dan die waarvoor een ticket is gekocht, vindt er, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 3, binnen zeven dagen terugbetaling plaats, van

- a) 30 % van de prijs van het ticket voor alle vluchten van 1 500 km of minder, of

- b) 50 % van de prijs van het ticket voor alle vluchten binnen de Gemeenschap van meer dan 1 500 km, behalve voor vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen, en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km, of
- c) 75 % van de prijs van het ticket voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen, met inbegrip van vluchten tussen het Europees grondgebied van de lidstaten en de Franse overzeese departementen.

Artikel 11

Personen met beperkte mobiliteit of met bijzondere behoeften

1. Luchtvaartmaatschappijen die een vlucht uitvoeren, geven voorrang aan personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders of officiële geleidehonden, alsmede aan alleenreizende kinderen.
2. In geval van instapweigering, annulering of enigerlei vertraging hebben personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders, alsmede alleenreizende kinderen, er recht op dat de in artikel 9 bedoelde bijstand hun zo spoedig mogelijk wordt geboden.

Artikel 12

Verdere compensatie

1. Deze verordening is van toepassing onverminderd de rechten van een passagier op verdere compensatie. De uit hoofde van deze verordening toegekende compensatie kan op eventuele verdere compensatie in mindering worden gebracht.
2. Onverminderd de toepasselijke beginselen en voorschriften van nationaal recht, met inbegrip van de jurisprudentie, is lid 1 niet van toepassing op passagiers die vrijwillig een boeking hebben ingeleverd uit hoofde van artikel 4, lid 1, van deze verordening.

Artikel 13

Recht op schadevergoeding

In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert compensatie betaalt of aan de overige verplichtingen voldoet die krachtens deze verordening op haar rusten, mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht om volgens het geldend recht compensatie te verlangen van enige persoon, inclusief derden. Deze verordening beperkt met name geenszins het recht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om terugbetaling te eisen van een touroperator of enige andere persoon waarmee de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft. Ook mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht van een touroperator of een andere derde partij dan een passagier met wie een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft, om volgens de relevante rechtsregels, terugbetaling of compensatie te verlangen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

Artikel 14

Verplichting om de passagiers over hun rechten te informeren

1. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zorgt ervoor dat bij het inchecken een goed leesbaar bericht duidelijk zichtbaar voor de passagiers is uitgehangen waarvan de tekst als volgt luidt: „Indien u niet tot uw vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, vraagt u dan bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst waarin uw rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand”.
2. Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert die overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht bezorgt iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig deze verordening zijn uiteengezet. Ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, krijgen een soortgelijke mededeling. Tevens worden de passagiers in schriftelijke vorm gegevens verstrekt die nodig zijn om contact op te nemen met de nationale instantie als bedoeld in artikel 16.
3. Ten behoeve van blinden en visueel gehandicapten wordt het bepaalde van dit artikel met behulp van alternatieve passende middelen toegepast.

Artikel 15

Uitsluiting van ontheffing

1. De uit deze verordening voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de passagier kunnen niet worden beperkt of teniet worden gedaan door middel van bijvoorbeeld een beperkings- of ontheffingsclausule in de vervoerovereenkomst.
2. Indien een dergelijke beperkende of ontheffingsclausule niettemin wordt aangevoerd tegen een passagier, of indien de passagier niet juist is ingelicht omtrent zijn rechten en daardoor een lagere compensatie heeft aanvaard dan die waarin is voorzien in deze verordening, heeft de passagier het recht alsnog de nodige stappen te ondernemen bij de bevoegde rechtbanken of instanties voor het verkrijgen van een aanvullende compensatie.

Artikel 16

Overtredingen

1. Elke lidstaat wijst een instantie aan die verantwoordelijk is voor de handhaving van de verordening met betrekking tot de vluchten vanuit de zich op het grondgebied van de lidstaat bevindende luchthavens en met betrekking tot de vluchten vanuit een derde land naar deze luchthavens. In voorkomend geval neemt deze instantie de maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagiers worden geëerbiedigd. De lidstaten delen de Commissie mee welke instantie overeenkomstig dit lid is aangewezen.

2. Onverminderd artikel 12 kan een passagier een klacht indienen bij elke overeenkomstig lid 1 aangewezen instantie of iedere andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie over een vermeende overtreding van deze verordening op een op het grondgebied van een lidstaat gelegen luchthaven of betreffende een vlucht vanuit een derde land naar een op dat grondgebied gelegen luchthaven.

3. De door de lidstaten vastgestelde sancties voor overtreding van deze verordening moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

Artikel 17

Verslag

De Commissie brengt uiterlijk 1 januari 2007 bij het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de werking en de resultaten van deze verordening, met name wat betreft:

- de frequentie van instapweigering en annulering van vluchten;
- de eventuele uitbreiding van de werkingssfeer van deze verordening tot passagiers die een overeenkomst met een communautaire luchtvaartmaatschappij hebben, dan wel

een boeking voor een vlucht die onderdeel is van een pakketreis waarop Richtlijn 90/314/EEG van toepassing is, en die van een luchthaven in een derde land naar een luchthaven in een lidstaat vertrekken op vluchten die niet door communautaire luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd;

- de eventuele herziening van de in artikel 7, lid 1, genoemde compensatiebedragen.

Dit verslag gaat indien nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen.

Artikel 18

Intrekking

Verordening (EEG) nr. 295/91 wordt ingetrokken.

Artikel 19

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 17 februari 2005.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Straatsburg, 11 februari 2004.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

P. COX

Voor de Raad

De voorzitter

M. McDOWELL
