



Datum van inontvangstneming : 28/01/2022

Zaak C-751/21

Samenvatting van het verzoek om een prejudiciële beslissing overeenkomstig artikel 98, lid 1, van het Reglement voor de procesvoering van het Hof van Justitie

Datum van indiening:

7 december 2021

Verwijzende rechter:

Landesgericht Salzburg (rechter in tweede aanleg Salzburg, Oostenrijk)

Datum van de verwijzingsbeslissing:

26 november 2021

Verzoeker:

PJ

Verweerster:

Eurowings GmbH

Voorwerp van het hoofdgeding

Compensatie en bijstand aan passagiers bij instapweigering, medeschuld van de passagier, gebrekkige organisatie bij de luchtvaartmaatschappij

Voorwerp en rechtsgrondslag van de prejudiciële verwijzing

Uitlegging van het Unierecht, artikel 267 VWEU

Prejudiciële vragen

1. Is er ook dan sprake van „instapweigering” in de zin van artikel 4 en artikel 2, onder j), van [verordening (EG) nr. 261/2004] (hierna: „passagiersrechtenverordening”), wanneer passagiers de toegang tot de betrokken vlucht niet pas aan de boarding gate, maar reeds bij de incheckbalie wordt geweigerd en zij de boarding gate om die reden niet eens bereiken?

2. Volstaat het, om te voldoen aan de voorwaarden van artikel 3, lid 2, onder a), van de passagiersrechtenverordening, dat de passagier zich, wanneer de vertrektijd 6:20 uur is, de boarding aanvangt om 5:50 uur en de gate sluit om 6:05 uur (welke tijden zijn vermeld op de boardingpass), nadat hij om 5.14 uur met de taxi op de luchthaven is aangekomen, direct (dus ongeveer om 5:16 uur) meldt bij de incheckbalie van verweerster, rekening houdend, ten eerste, met het feit dat verweerster de passagier op de dag van vertrek om 3:14 erop heeft gewezen dat de vlucht bijna was volgeboekt en dat handbagage aan de incheckbalie moest worden ingecheckt, en, ten tweede, met de door verweerster verstrekte informatie volgens welke de incheckbalie in Hamburg vanaf 2 uur tot 40 minuten voor vertrek was geopend?

3. Is er sprake van „instapweigering” in de zin van artikel 4 en artikel 2, onder j), van de passagiersrechtenverordening, wanneer verzoeker en zijn familie om 5.16 uur bij de incheckbalie van verweerster voor het inchecken van de bagage direct worden verwezen naar de drukgebruikte bagageafgifteautomaten van de luchthaven Hamburg, en deze automaten vervolgens, ondanks hulp van medewerkers van verweerster of van de luchthaven, niet zonder strubbelingen functioneren, waarna verzoeker en zijn familie naar andere bagageafgifteautomaten worden verwezen, waar het inchecken eveneens niet lukt, aangezien de eerste automaat die – pas om 5:40 uur – functioneert de bagage wel herkent maar – om 5:41 – uur het inchecken weigert en verzoeker opnieuw naar verweersters incheckbalie verwijst, waar hem vervolgens wordt meegedeeld dat hij nu de vlucht heeft gemist?

4. Is er sprake van medeschuld van verzoeker en derhalve ook van zijn medereizigers, wanneer zij met het oog op de moeilijkheden bij het geautomatiseerd inchecken van de bagage, ermee volstaan de aanwijzingen van de medewerkers en de automaten te volgen en daarbij geen rekening houden met de sluitingstijd van de incheckbalie, noch met de tijd die nodig is om de boarding gate te bereiken? Kan het verzoeker en zijn medereizigers worden verweten er niet tijdig aan te hebben gedacht om, gezien de moeilijkheden bij het inchecken, de bagage later te laten nazenden? Had van het reisgezelschap, met name gelet op de omstandigheid dat verzoekers dochter door een knieoperatie met krukken liep en zijn schoonmoeder oud was en leed aan artrose, zodat laatstgenoemden beperkt waren in hun mobiliteit, mogen worden verlangd dat dit zich opsplitste en één persoon, bijvoorbeeld verzoeker, bij de bagage achterliet, zodat de andere personen naar de boarding gate konden gaan?

5. Indien de eerste tot en met de derde vraag ontkennend worden beantwoord: moet artikel 2, onder j), van verordening (EG) nr. 261/2004 dan aldus worden uitgelegd dat er sprake is van „instapweigerings” in de zin van deze bepaling wanneer de passagiers zich ongeveer een uur voor vertrek hebben aangesloten bij de wachtrij voor de incheckbalie van de bagageafgifteautomaten, maar wegens een gebrekkige organisatie bij de luchtvaartmaatschappij (bijvoorbeeld te weinig geopende incheckbalies, te weinig personeel, het ontbreken van informatieverstrekking aan de passagiers via luidsprekersystemen) en/of wegens storingen op de luchthaven (defecte bagageafgifteautomaten) pas bij de incheckbalie aan de beurt komen op een tijdstip waarop deze is gesloten, zodat zij niet meer kunnen worden vervoerd?

Aangevoerde bepalingen van Unierecht

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 instapweigerings en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van verordening (EEG) nr. 295/91 (PB 2004, L 46, blz. 1), met name artikel 2, onder j), artikel 3, lid 2, onder a), artikel 4

Korte uiteenzetting van de feiten en de procedure

- 1 Verzoeker, zijn echtgenote, zijn dochter en zijn schoonmoeder hadden een retourvlucht van Salzburg (Oostenrijk) naar Hamburg (Duitsland) geboekt voor een totaalbedrag van 719,92 EUR. De terugvlucht van Hamburg naar Salzburg zou plaatsvinden op 21 juli 2019 om 6:20 uur. In de prijs van de vlucht was het gratis vervoer van één stuk handbagage inbegrepen, doch de boeking bood geen garantie dat dit kon worden meegenomen in de cabine. Bij bijna volgeboekte vluchten wordt in de bevestiging van de boeking zelfs verzocht de handbagage bij de incheckbalie af te geven, hetgeen gratis is.

- 2 In de bevestiging van de boeking worden de passagiers er eveneens op gewezen dat zij niet meer worden ingecheckt wanneer zij zich niet uiterlijk op het vermelde tijdstip van sluiting van de check-in bij de incheckbalie hebben gemeld. De incheckbalie in Hamburg was volgens verweerster vanaf 2 uur tot 40 minuten voor het vertrek geopend.
- 3 Nadat verzoeker en zijn familie op de dag voorafgaand aan de retourvlucht naar Salzburg online hadden ingecheckt, werd verzoeker op de dag van vertrek om 3:14 uur per SMS en per e-mail meegedeeld dat de vlucht bijna was volgeboekt en dat handbagage aan de incheckbalie diende te worden ingecheckt. Door verweerster werd op de boardingpassen onder meer vermeld dat de boarding aanving om 5:50 uur, de gate sloot om 6:05 uur en het vertrek plaatsvond om 6:20 uur.
- 4 Verzoeker en zijn familie kwamen om 5:14 uur aan bij de luchthaven en meldden zich direct bij de incheckbalie om hun handbagage in te checken. Daar werd verzoeker door medewerkers van de luchtvaartmaatschappij verzocht om in te checken bij een bagageafgifteautomaat. Verzoeker drong er niet op aan de bagage toch te mogen afgeven aan de incheckbalie.
- 5 De dochter en de schoonmoeder van verzoeker hebben in de vertrekhal plaatsgenomen, aangezien zij vanwege een blessure respectievelijk een hoge leeftijd en slechte gezondheid beperkt waren in hun mobiliteit, terwijl verzoeker en zijn echtgenote de handbagage wilden afgeven.
- 6 Bij de bagageafgifteautomaten ontstonden problemen en verzoeker slaagde er niet in de bagage in te checken, ondanks meerdere pogingen daartoe en hulp van medewerkers van verweerster en van de luchthaven. Noch verzoeker, noch zijn echtgenote dachten eraan terug te gaan naar de incheckbalie. Om 5:41 uur werd de bagage van verzoeker en zijn familie geautomatiseerd herkend en geweigerd, en werd hen geadviseerd terug te gaan naar de balie van de luchtvaartmaatschappij. Aan de incheckbalie werd verzoeker ten slotte meegedeeld dat hij en zijn familie de vlucht hadden gemist.
- 7 Verzoeker werd verwezen naar een informatiebalie, alsmede naar de balie van AHS [(Aviation Handling Services, een dienstverlenend bedrijf voor luchtvaartmaatschappijen)]. De medewerkers hebben vergeefs getracht met verweerster een oplossing te bereiken. Verzoeker heeft om 6:01 uur contact opgenomen met verweersters hotline en heeft geïnformeerd of de bagage zou kunnen worden nagezonden, hetgeen echter werd geweigerd. Verzoeker en zijn familie wilden geen lid van hun groep met de bagage achterlaten en besloten per trein terug te reizen. Zij betaalden 637,50 EUR voor de treinkaartjes alsmede 20,60 EUR voor voeding. De echtgenote, dochter en schoonmoeder van verzoeker hebben hun aanspraken op grond van instapweigering aan verzoeker overgedragen. De niet-verschuldigde belastingen en toeslagen ter hoogte van 69,63 EUR zijn door verweerster op 22 juli 2019 aan hem terugbetaald.

- 8 Verzoeker heeft een vordering ingesteld bij het Bezirksgericht Salzburg (rechter in eerste aanleg Salzburg, Oostenrijk), dat de vordering heeft afgewezen onder meer op de grond dat de verwijzing naar de bagageafgifteautomaten geen instapweigering vormt, dat verzoeker gelet op de omstandigheden (bijna volgeboekte vlucht, vakantieperiode, enz.) meer tijd had moeten uittrekken en dat hij toen zich bij de bagageafgifteautomaten problemen voordeden, tijdig had moeten teruggaan naar de incheckbalie. Bovendien heeft hij niet overwogen om, teneinde een lange treinreis te vermijden, alvast zijn vrouw, dochter en schoonmoeder met de vlucht te laten meegaan.
- 9 Verzoeker heeft tegen dat vonnis hoger beroep ingesteld bij de verwijzende rechter. Hij stelt dat de rechter in eerste aanleg blijk heeft gegeven van een onjuiste rechtsopvatting. Hij concludeert tot volledige toewijzing van het hoger beroep en subsidiair tot vernietiging van het vonnis en terugverwijzing van de zaak naar de rechter in eerste aanleg voor aanvullend onderzoek.
- 10 Verzoeker vordert betaling van compensatie voor drie personen ten bedrage van in totaal 750 EUR, overeenkomstig artikel 7, lid 1, onder a), van de passagiersrechtenverordening, de helft van de kosten van de vlucht als niet-noodzakelijke kosten, ten bedrage van 359,96 EUR, alsmede de kosten van de treinreis, die 637,07 EUR bedroegen.
- 11 Verweerster concludeert tot afwijzing van het hoger beroep aangezien niet is voldaan aan de voorwaarden voor instapweigering in de zin van de passagiersrechtenverordening.

Belangrijkste argumenten van partijen in het hoofdgeding

- 12 Verzoeker voert aan dat zijn familie en hij door verweerster zijn verzocht om hun handbagage in te checken. Zij hebben zich tijdig, dat wil zeggen om 5:16 uur, bij de incheckbalie gemeld en zijn vervolgens door verweersters medewerkers zonder opgaaf van redenen verwezen naar de bagageafgifteautomaten, waar het hen ondanks de hulp van medewerkers van verweersters en van de luchthaven niet lukte de handbagage in te checken. Zij werden terugverwezen naar verweersters incheckbalie, waar hen werd meegedeeld dat zij hun vlucht hadden gemist. Verzoeker voert aan dat hem en zijn familie geen alternatief vervoer werd aangeboden en dat het nazenden van de handbagage werd geweigerd. Verweerster heeft niet gewaarborgd dat de handbagage zoals voorgeschreven kon worden afgegeven. Bovendien zou het inchecken van de handbagage aan de incheckbalie, aangezien de boarding aanving om 5:50 uur, nog mogelijk zijn geweest. Gelet op hun aankomst bij de incheckbalie om 5:16 uur moet derhalve worden uitgegaan van instapweigering en hebben zij bijgevolg recht op compensatie krachtens artikel 7, lid 1, onder a), van de passagiersrechtenverordening.
- 13 Verzoeker baseert zijn hoger beroep tegen het vonnis van het Bezirksgericht Salzburg op het feit dat die rechter niet is ingegaan op het begrip instapweigering in de zin van artikel 1 en artikel 2, onder j), van de passagiersrechtenverordening.

In artikel 2, onder j), van de passagiersrechtenverordening wordt de instapweigering omschreven als de „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 [...]”. De passagier moet beschikken over een bevestigde boeking en zich op de aangegeven tijd of, indien er geen tijd wordt aangegeven, uiterlijk 45 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd bij de incheckbalie melden. Verzoeker en zijn familie hebben zich tijdig gemeld, doch het inchecken van de handbagage is om operationele redenen mislukt. Verzoeker verwijst hiertoe naar het arrest van het Hof van 4 oktober 2012, Finnair Oyj/ [REDACTED] (C-22/11, EU:C:2012:604), volgens hetwelk het begrip instapweigering tevens de instapweigering om operationele redenen omvat. Overeenkomstig een in beroep gegeven beslissing van het Handelsgericht Wien (handelsrechter Wenen, Oostenrijk) moet de passagier zich bij de incheckbalie „melden om in te checken”. De organisatie op de luchthaven valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij. Verzoeker en zijn familie is het vervoer geweigerd omdat zij werden verwezen naar bagageafgifteautomaten die niet naar behoren functioneerden.

- 14 Verweerster betwist de aanspraken van verzoeker en zijn familie. Bij het verzoek om de handbagage in te checken ging het alleen om een aanbeveling. De bagageafgifteautomaten waren niet defect en bij een tijdige aankomst op de luchthaven was het nog mogelijk geweest de bagage af te geven bij de incheckbalie. Verzoeker heeft zich echter niet op tijd gemeld bij de balie. Bovendien is er in elk geval geen sprake van instapweigering jegens de echtgenote, de dochter en de schoonmoeder van verzoeker, aangezien zij vrijwillig niet met de vlucht zijn meegegaan, hoewel het had volstaan wanneer één persoon was achtergebleven met de bagage. Ten slotte is de vordering buitensporig, aangezien de terugreis van verzoeker en zijn familie anders uiteindelijk gratis zou zijn geweest.

Korte uiteenzetting van de motivering van de verwijzing

- 15 Volgens de verwijzende rechter zouden verzoeker en zijn familie recht kunnen hebben op compensatie ter hoogte van een totaalbedrag van 750 EUR overeenkomstig de passagiersrechtenverordening. De vorderingen tot schadevergoeding voor het alternatieve vervoer moeten daarentegen naar nationaal recht worden beoordeeld. Artikel 8 van de passagiersrechtenverordening voorziet in een recht op terugbetaling of een andere vlucht. Verzoeker heeft de vervoersovereenkomst echter niet opgezegd en hem is geen andere vlucht aangeboden. Artikel 12 van de passagiersrechtenverordening biedt de nationale rechter de mogelijkheid de luchtvaartmaatschappij op een andere rechtsgrondslag dan de passagiersrechtenverordening te veroordelen tot vergoeding van de schade welke de passagier heeft geleden wegens de niet-nakoming van de luchtvervoersovereenkomst. Hiertoe verwijst de verwijzende rechter naar het

arrest van het Hof van 13 oktober 2011, ██████████ e.a./Air France SA (C-83/10, EU:C:2011:652).

- 16 Met het oog op het recht op compensatie krachtens artikel 4, lid 3, en artikel 7 van de passagiersrechtenverordening verwijst de verwijzende rechter naar het verzoek om een prejudiciële beslissing van het Landgericht Düsseldorf (rechter in tweede aanleg Düsseldorf, Duitsland) in zaak C-438/20, dat ten slotte bij het Landgericht is afgehandeld en bijgevolg door het Hof is doorgehaald in het register. Hiertoe voert de verwijzende rechter de bladzijden 4 tot en met 9 van dat prejudiciële verzoek aan, waar het in wezen gaat om het volgende: er zou ook sprake kunnen zijn van instapweigering wanneer de passagier zich niet op het in artikel 3, lid 2, van de passagiersrechtenverordening genoemde tijdstip meldt bij de boarding gate en de weigering om hem te vervoeren dus niet plaatsvindt bij de boarding gate. Het Duitse Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken; hierna: „BGH”) heeft enerzijds weliswaar geoordeeld dat een passagier die zich wil beroepen op instapweigering zich in beginsel bij de boarding gate moet hebben gemeld. Er is geen sprake van instapweigering wanneer de passagier zich tijdig opstelt in de rij, maar niet meer tijdig wordt ingecheckt. Volgens het BGH kan echter ook sprake zijn van een voortijdige instapweigering, dat wil zeggen van een instapweigering vóórdát de boarding gate is bereikt, indien dat de passagier duidelijk kenbaar is gemaakt. In een later arrest heeft het BGH echter anderzijds duidelijk gemaakt dat het tijdig verschijnen van de passagier bij de incheckbalie én bij de boarding gate, bij een voortijdige instapweigering geen voorwaarde voor een recht op schadevergoeding vormt. Dat geval is weliswaar niet uitdrukkelijk geregeld in de passagiersrechtenverordening, maar op grond van het met deze verordening nagestreefde hoge niveau van bescherming kan het verschijnen bij de boarding gate niet altijd worden vereist. Bijgevolg rijst de vraag tot en met welk tijdstip instapweigering mogelijk is. Bovendien rijst de vraag of in het geval van schuld van de organisatie (bijvoorbeeld te weinig geopende incheckbalies, te weinig personeel, geen informatieverstrekking) niet bij wijze van uitzondering geheel zou kunnen worden afgezien van een uitdrukkelijke instapweigering en de passagier een recht op compensatie zou kunnen worden toegekend krachtens artikel 7, lid 1, van de passagiersrechtenverordening. De verantwoordelijkheid van de passagier eindigt wanneer hij zich aansluit bij de wachtrij bij de incheckbalie en de luchtvaartmaatschappij moet haar bedrijf zodanig organiseren dat kan worden gewaarborgd dat tijdig gearriveerde passagiers ook tijdig kunnen worden ingecheckt en hun vlucht tijdig kunnen bereiken. Anders zou de luchtvaartmaatschappij de passagiers hun rechten kunnen ontnemen door opzettelijk langzaam in te checken.
- 17 Volgens de verwijzende rechter kan uit het arrest van het Hof van 4 oktober 2012 in zaak C-22/11 worden afgeleid dat het begrip instapweigering in de zin van artikel 2, onder j), en artikel 4 van de passagiersrechtenverordening aldus moet worden uitgelegd dat het niet alleen betrekking heeft op de instapweigering wegens overboeking, maar eveneens op de instapweigering om andere redenen, zoals bijvoorbeeld operationele redenen.

- 18 Uit een vonnis van het Handelsgericht Wien blijkt bovendien dat het begrip „bij de incheckbalie melden” niet slaat op de aankomst op de luchthaven, maar op het verschijnen bij de incheckbalie.

Prejudiciële vragen

- 19 De eerste prejudiciële vraag heeft betrekking op de omschrijving van het begrip „instapweigering”. De vraag rijst of de instapweigering noodzakelijkerwijs bij de boarding gate moet plaatsvinden of dat met het oog op het door de passagiersrechtenverordening nagestreefde hoge niveau van bescherming ook een te verwachten instapweigering, dat wil zeggen een instapweigering vóórdat de boarding gate wordt bereikt, onder dat begrip valt.
- 20 De tweede en de derde prejudiciële vraag betreffen het tijdstip waarop verzoeker en zijn familie zich hebben gemeld bij de incheckbalie, alsmede de wijze waarop zij de vlucht hebben gemist.
- 21 Met de vierde prejudiciële vraag wordt ingegaan op mogelijke medeschuld van verzoeker, aangezien deze in de wachtrij is gebleven en zich niet zelf actief tot verweerster en haar medewerkers heeft gewend.
- 22 Met de vijfde prejudiciële vraag wenst de verwijzende rechter te vernemen of op grond van „schuld van de organisatie” niet bij wijze van uitzondering geheel kan worden afgezien van een uitdrukkelijke instapweigering en de passagier een recht op compensatie moet worden toegekend krachtens artikel 7, lid 1, van de passagiersrechtenverordening.