

**ANTWOORDEN VAN DE EUROPESE COMMISSIE OP HET SPECIAAL  
VERSLAG VAN DE EUROPESE REKENKAMER:  
“RECHTEN VAN LUCHTVAARTPASSAGIERS TIJDENS DE COVID-19-  
PANDEMIE:  
BELANGRIJKSTE RECHTEN NIET BESCHERMD ONDANKS DE  
INSPANNINGEN VAN DE COMMISSIE”**

SAMENVATTING

I. De Commissie nam onmiddellijk maatregelen om de sociaaleconomische gevolgen van de uitbraak van COVID-19 te beperken, in de vorm van een gecoördineerde Europese respons<sup>1</sup>. Het ging onder meer om gerichte wetgeving om luchtvaartmaatschappijen tijdelijk te ontheffen van hun verplichtingen inzake het gebruik van slots uit hoofde van de EU-wetgeving, interpretatierichtsnoeren over passagiersrechten in de context van COVID-19, en een tijdelijk kader om lidstaten in staat te stellen gebruik te maken van de volledige flexibiliteit waarin de staatssteunregels voorzien om de economie te ondersteunen in de context van de COVID-19-uitbraak.

II. In haar interpretatieve richtsnoeren inzake passagiersrechten in de context van COVID-19 van 18 maart 2020 benadrukte de Commissie dat passagiers correcte informatie over hun rechten moeten krijgen en, in geval van annulering, het recht hebben op een duidelijke keuze tussen terugbetaling in contanten en terugbetaling door middel van een voucher.

Beslissingen over uitgavenprioriteiten vallen onder de bevoegdheid van de lidstaten. De Commissie heeft de lidstaten er echter aan herinnerd dat zij op grond van de staatssteunregels steun mogen verlenen aan luchtvaartmaatschappijen/touroperators om passagiers terug te betalen.

III. De massale annuleringen tijdens de COVID-19-pandemie hebben het belang van EU-brede regels en de uniforme uitvoering en handhaving daarvan aangetoond. De Commissie heeft zich er in haar strategie voor duurzame en slimme mobiliteit<sup>2</sup> toe verbonden opties en voordelen te bekijken van verdere stappen naar een eenvoudiger, coherenter, geharmoniseerd en crisisbestendig multimodaal kader voor passagiersrechten.

IV. a) De Commissie acht het van groot belang dat luchtvaartmaatschappijen passagiers correct informeren over hun rechten en dat de nationale handhavingsinstanties, die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de passagiersrechten, actie ondernemen indien luchtvaartmaatschappijen dat niet doen. De luchtvaartmaatschappijen werden inderdaad geconfronteerd met een ongekend aantal annuleringen en dus met een liquiditeitscrisis, maar toch vindt de Commissie dat het van cruciaal belang is voor het vertrouwen van de consumenten in de vervoers- en reissector dat luchtvaartmaatschappijen hen naar behoren informeren over hun recht op terugbetaling in contanten. Om de liquiditeitsproblemen voor luchtvaartmaatschappijen te verlichten, stelde de Commissie in mei 2020 een aanbeveling vast die tot doel had van reisvouchers een aantrekkelijk alternatief voor terugbetaling in

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_nl](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_nl)

<sup>2</sup> COM(2020)789 final

contanten te maken voor passagiers en pakketreizigers; zij beval ook aan deze vouchers te beschermen tegen faillissement.

Omdat rapportageverplichtingen jegens de Commissie niet werden nagekomen, is het zeer moeilijk een overzicht van de situatie te geven op EU-niveau. De Commissie heeft daarom gebruik gemaakt van de EU Pilot-dialoogprocedure om informatie te verkrijgen. Zij stelde al in 2013 voor om de rapportageverplichtingen te versterken, maar in de Raad is nog geen overeenstemming bereikt om verder werk te maken van dit voorstel.

b) Sinds maart 2020 heeft de Commissie een aantal richtsnoeren en mededelingen aangenomen om de coördinatie-inspanningen van de lidstaten te ondersteunen en het vrije verkeer in de Unie te beschermen tijdens de COVID-19-pandemie.

Beslissingen over uitgavenprioriteiten vallen onder de bevoegdheid van de lidstaten. Het is niet de taak van de Commissie, als toezichthouder op de mededingingsregels, om lidstaten te verzoeken steunregelingen op te zetten om de terugbetaling van passagiers te vergemakkelijken.

De Commissie heeft de lidstaten er echter wel aan herinnerd dat zij op grond van de staatssteunregels steun mogen verlenen aan luchtvaartmaatschappijen/touroperators om passagiers terug te betalen.

De lidstaten hebben niet aan alle luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen steun verleend. Ook degene die geen staatssteun kregen, begonnen passagiers terug te betalen als gevolg van steun- en handhavingsmaatregelen van de Commissie en de lidstaten.

c) De website Re-open EU bevat informatie over de in elke lidstaat geldende reisbeperkingen. De belangrijkste websites die relevant zijn voor passagiersrechten zijn de website Your Europe en de coronaresponswebsite die op 1 maart 2020 werd gelanceerd.

d) De Commissie is het ermee eens dat het bestaande rechtskader moet worden herzien, zoals ook uiteengezet in de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit. Met betrekking tot de rechten van luchtvaartpassagiers heeft zij al in 2013 een herziening voorgesteld, op basis van de tot dan toe opgedane ervaringen en de crisis met de vulkaanwolven in 2010. Dit is een prioritair dossier voor de Commissie en bij elk voorzitterschap van de Raad herhaalt zij dat er dringend werk van moet worden gemaakt in de Raad.

V. De Commissie aanvaardt alle aanbevelingen.

## INLEIDING

01. De EU-passagiersrechten zijn essentieel voor de goede werking van de interne markt en de vervoersnetwerken omdat ze de Europese passagiers beschermen tijdens de verschillende fasen van een reis per vliegtuig, trein, boot, bus en touringcar. Door de COVID-19-pandemie is het belang van deze rechten nog maar eens duidelijk geworden.

02. Passagiersrechten staan centraal in het vervoers- en consumentenbeleid van de EU, of zoals de Europese Rekenkamer het formuleerde in haar verslag van 2018: ze zijn “een vlaggenschipinitiatief van de EU”.

03. Het voorstel uit 2013 voor een herziening van de verordening<sup>3</sup> is een van de lopende dossiers waaraan prioriteit wordt gegeven in het werkprogramma van de Commissie voor 2021.

04. De EU passagiersrechten worden gehandhaafd in een meerlagig bestuurskader. Tegen deze achtergrond zijn instanties en autoriteiten op nationaal niveau betrokken bij de handhaving ervan, terwijl de Commissie hun optreden ondersteunt en monitort.

05. Sinds het begin van de pandemie heeft de Commissie ernaar gestreefd de samenwerking en coördinatie tussen de lidstaten te bevorderen. Sinds maart 2020 heeft de Commissie een aantal richtsnoeren en mededelingen aangenomen om de coördinatie-inspanningen van de lidstaten te ondersteunen en het vrije verkeer binnen de Unie te beschermen tijdens de COVID-19-pandemie<sup>4</sup>.

Er werden verschillende maatregelen vastgesteld, zoals nader toegelicht in de tijdlijn van het optreden van de EU op de coronaresponswebsite van de Commissie<sup>5</sup>.

Er zij op gewezen dat het recht van vrij verkeer in de EU niet onvoorwaardelijk is en om redenen van volksgezondheid kan worden beperkt. Dit is vastgelegd in het Verdrag (artikel 21 VWEU) en in de secundaire wetgeving (Richtlijn 2004/38/EG).

Dit betekent dat de lidstaten in reactie op de pandemie maatregelen kunnen opleggen om het vrije verkeer van personen binnen de EU te beperken. De genomen maatregelen mogen niet verder gaan dan strikt noodzakelijk is (evenredigheid) en mogen geen onderscheid maken tussen reizigers op basis van hun nationaliteit (non-discriminatie). De Commissie heeft toezicht gehouden op de naleving van deze beginselen en stond in nauw contact met de lidstaten.

---

<sup>3</sup> COM(2013) 130 final van 13 maart 2013.

<sup>4</sup> Zie de lijst in voetnoot 3 bij overweging 8 van Aanbeveling (EU) 2020/1475: Richtsnoeren van de Commissie voor grensbeheermaatregelen tot bescherming van de gezondheid en tot waarborging van de beschikbaarheid van goederen en essentiële diensten (PB C 861 van 16.3.2020, blz. 1), richtsnoeren van de Commissie betreffende de uitoefening van het recht op vrij verkeer van werknemers tijdens de uitbraak van COVID-19 (PB C 1021 van 30.3.2020, blz. 12), Gezamenlijk Europees stappenplan van de voorzitter van de Europese Commissie en de voorzitter van de Europese Raad voor de opheffing van de inperkingsmaatregelen in verband met COVID-19, richtsnoeren van de Commissie betreffende het vrije verkeer van gezondheidswerkers en de minimale harmonisatie van opleidingen in verband met COVID-19-noodmaatregelen (PB C 156 van 8.5.2020, blz. 1), mededeling van de Commissie getiteld "Naar een gefaseerde en gecoördineerde aanpak van het herstel van het vrije verkeer en de opheffing van de binnengrenscontroles — COVID-19" (PB C 169 van 15.5.2020, blz. 30), mededeling van de Commissie over de derde beoordeling van de toepassing van de tijdelijke beperking van niet-essentiële reizen naar de EU (COM(2020) 399 final), richtsnoeren van de Commissie betreffende seizoenarbeiders in de EU in het kader van de uitbraak van COVID-19 (PB C 2351 van 17.7.2020, blz. 1), mededeling van de Commissie over de toepassing van green lanes in het kader van de richtsnoeren voor grensbeheermaatregelen om de gezondheid te beschermen en de beschikbaarheid van goederen en essentiële diensten te verzekeren (PB C 961 van 24.3.2020, blz. 1), richtsnoeren van de Commissie getiteld "Luchtvrachtactiviteiten faciliteren tijdens de uitbraak van COVID-19" (PB C 1001 van 27.3.2020, blz. 1) en richtsnoeren van de Commissie voor de bescherming van de gezondheid, de repatriëring en reizen van zeevarenden, passagiers en andere personen aan boord van schepen (PB C 119 van 14.4.2020, blz. 1).

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_nl](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_nl).

06. Om de verspreiding van het virus te vertragen, hebben de EU-leiders op 17 maart 2020<sup>6</sup> overeenstemming bereikt over een gecoördineerde tijdelijke beperking van niet-essentiële reizen naar de EU, die in voege bleef tot 30 juni 2020. Wat beperkingen op reizen binnen de EU betreft, werden de grenzen vanaf mei 2020 geleidelijk weer opengesteld, maar de sanitaire beperkingen bleven van kracht (zoals quarantaineregels voor mensen die terugkeren uit risicogebieden reizen of testvoorschriften) en, om redenen van volksgezondheid, was er een algemeen advies om niet te reizen. In juni 2020 heeft de Raad een aanbeveling<sup>7</sup> aangenomen over tijdelijke beperkingen op niet-essentiële reizen naar de EU en de eventuele opheffing van dergelijke beperkingen. Deze aanbeveling is op 2 februari 2021 geactualiseerd.

07. De Commissie heeft in oktober 2020 een reeks aanvullende maatregelen voorgesteld om de verspreiding van het coronavirus te helpen beperken, levens te redden en de veerkracht van de interne markt te versterken. Het ging onder meer om een gemeenschappelijk digitaal EU-traceringsformulier voor passagiers, om de lidstaten te helpen bij het uitvoeren van risicobeoordelingen van aankomende passagiers en contactonderzoek mogelijk te maken<sup>8</sup>. Gedurende de gehele periode heeft de Commissie contact gehad met de lidstaten om de situatie te monitoren en de reisbeperkingen te coördineren, met name via een netwerk van nationale contactpunten.

13. Eerste streepje - De Commissie wijst erop dat de belangrijkste plicht om informatie te verstrekken in geval van verstoring bij de vervoerders zelf ligt. De Commissie beklemtoont daarbij dat de nationale handhavingsinstanties geregeld moeten controleren of de vervoerders dat ook echt doen.

De Commissie voert echter regelmatig Eurobarometer-studies uit over de mate waarin de burgers bekend zijn met de passagiersrechten (de meest recente dateert uit 2019), waaruit blijkt dat het publiek nog beter op de hoogte moet worden gebracht; de Commissie draagt hiertoe bij via haar website “Your Europe”, de informatie die wordt verstrekt via de Europe Direct-contactpunten (EDCC), haar steun aan het netwerk van Europese consumentencentra (ECC-net) en haar campagnes over passagiersrechten<sup>9</sup>.

Tweede streepje - De Commissie is het ermee eens dat de handhaving van de regels een prioriteit moet zijn. Volgens de geldende wetgeving moeten de lidstaten nationale handhavingsinstanties (NEB's) oprichten en voorzien in doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties voor inbreuken op de regels inzake passagiersrechten.

De handhaving door de NEB's varieert naargelang de bevoegdheden waarover zij overeenkomstig het nationale recht beschikken (bindende besluiten, doeltreffende sancties, behandeling van individuele klachten).

Derde streepje - Volgens de Commissie is het haar huidige taak om toe te zien op de doeltreffende toepassing van het bestaande kader inzake passagiersrechten.

---

<sup>6</sup> <https://www.consilium.europa.eu/nl/policies/coronavirus/covid-19-travel-and-transport/>

<sup>7</sup> Aanbeveling (EU) 2020/912 van de Raad van 30 juni 2020 over de tijdelijke beperking van niet-essentiële reizen naar de EU en de mogelijke opheffing van die beperking; PB L 208 van 1.7.2020, blz. 1.

<sup>8</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/ip\\_20\\_1986](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/ip_20_1986).

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign_en).

Zij heeft geen mandaat om de uitvoering van het kader inzake passagiersrechten op het niveau van de lidstaten te coördineren.

## OPMERKINGEN

20. De Commissie is van mening dat het van groot belang is dat passagiers en reizigers zich bewust zijn van hun rechten. Het is net daarom dat zij regelmatig Eurobarometer-enquêtes over dit thema vraagt.

De Commissie is zich ervan bewust dat de mate van bekendheid bij het publiek verder moet worden verbeterd.

Zie ook het antwoord van de Commissie op het eerste streepje van paragraaf 13.

21. De Commissie wijst erop dat de belangrijkste plicht om informatie te verstrekken in geval van verstoring bij de vervoerders zelf ligt. De nationale handhavingsinstanties (NEB's) moeten geregeld controleren of de vervoerders dat ook echt doen. De Commissie heeft praktische informatie verstrekt voor alle burgers, bv. op de website "Your Europe", via haar voorlichtingscampagne over passagiersrechten en via de Europe Direct-contactcentra.

23. De Commissie voegt hieraan toe dat op grond van de richtlijn pakketreizen (PTD) reizigers moeten worden terugbetaald wanneer zij de overeenkomst beëindigen wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (artikel 12, lid 2). In andere gevallen kunnen zij recht hebben op gedeeltelijke terugbetaling (artikel 12, lid 1).

27. De Commissie heeft in al deze gevallen actie ondernomen en naar aanleiding daarvan hebben sommige lidstaten hun tijdelijke maatregelen niet verlengd of gewijzigd. In de resterende gevallen heeft de Commissie inbreukprocedures ingeleid.

Zie ook de opmerkingen van de Rekenkamer in paragraaf 65.

32. De lidstaten hebben niet aan alle luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen steun verleend. Ook degene die geen staatssteun kregen, begonnen passagiers terug te betalen als gevolg van steun- en handhavingsmaatregelen van de Commissie en de lidstaten.

### 33. Gezamenlijk antwoord van de Commissie op de paragrafen 33-36 en kader 6:

Wat Verordening (EG) nr. 261/2004 betreft, heeft de Commissie in 2013 voorgesteld de rechten en plichten van alle betrokken partijen te verduidelijken wanneer gebruik wordt gemaakt van tussenpersonen.

Wat pakketreizen betreft, die niet rechtstreeks vergelijkbaar zijn, zal de Commissie nagaan hoe een eerlijker verdeling van de lasten tussen marktdeelnemers in de hele waardeketen kan bijdragen tot betere consumentenbescherming<sup>10</sup>.

De handhaving wanneer gebruik wordt gemaakt van tussenpersonen, is ook onderdeel van de lopende EU-Pilotdialoog met alle lidstaten. De Commissie en het SCB-netwerk hebben een gecoördineerde enquête naar de huidige annuleringspraktijken van luchtvaartmaatschappijen gelanceerd, waarin deze kwestie eveneens aan de orde wordt gesteld.

---

<sup>10</sup> zie COM(2013) 130 final (nieuw art. 14, leden 6 en 7), en COM(2021) 90 final, blz. 21.

38. De Commissie wijst erop dat in de aanbeveling inzake vouchers niet alleen bepaalde kenmerken van vouchers werden voorgesteld, zoals bijvoorbeeld bescherming bij faillissement, om ze aantrekkelijker te maken voor passagiers en pakketreizigers. Zij benadrukte ook dat - afgezien van de aspecten van staatssteun - lidstaten en luchtvaartmaatschappijen moeten worden aangemoedigd om het gebruik van de beschikbare Unieregelingen ter ondersteuning van de activiteiten en liquiditeitsbehoeften van ondernemingen te overwegen.

De aanbeveling inzake vouchers miste haar uitwerking niet: de meeste lidstaten besloten er op dat moment strenger op toe te zien dat individuele luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen de bestaande regels correct toepassen.

39. Eerste streepje - Met betrekking tot de rechten van vliegtuigpassagiers en pakketreizen heeft bijvoorbeeld Griekenland zijn nationale wetgeving gewijzigd nadat de inbreukprocedure was ingeleid: de regel dat vouchers 18 maanden geldig blijven is niet meer van toepassing op claims naar aanleiding van geannuleerde vluchten sinds 1 september 2020.

Zie de opmerkingen van de Rekenkamer in paragraaf 65.

41. Derde streepje - In haar voorstel uit 2013 heeft de Commissie voorgesteld rapporteringsverplichtingen voor NEB's in te voeren.

44. Het is de verantwoordelijkheid van de lidstaten hun uitgavenprioriteiten vast te stellen en te bepalen voor welke doeleinden zij steun wensen te verlenen.

De rol van de Commissie als mededingingsautoriteit is na te gaan of dergelijke staatssteun op grond van een van de bij het Verdrag voorziene redenen als verenigbaar kan worden verklaard.

Het is niet de taak van de Commissie, als toezichthouder op de mededingingsregels, om lidstaten aan te moedigen de link te leggen tussen staatssteun en de terugbetaling van passagiers.

In Aanbeveling (EU) 2020/648 van 13 mei 2020 heeft de Commissie echter opgemerkt dat lidstaten over de mogelijkheid beschikken om steun te verlenen om de terugbetaling van passagiers en reizigers te vergemakkelijken.

48. Gezamenlijk antwoord van de Commissie op de paragrafen 48 en 54:

Om de gevolgen van de pandemie te helpen verzachten, heeft de Europese Commissie in maart 2020 niet alleen voorgesteld om ad-hocregels voor staatssteun vast te stellen, maar ook gerichte wetgeving om luchtvaartmaatschappijen tijdelijk te ontheffen van hun verplichtingen uit hoofde van het EU-recht om hun luchthavenslots te gebruiken. Bovendien heeft zij in mei 2020 regels tot wijziging van de verordening luchtdiensten vastgesteld om de financiële druk op luchtvaartmaatschappijen tijdelijk te verlichten, zodat maatschappijen in tijdelijke financiële moeilijkheden hun exploitatievergunning kunnen behouden.

58. De aangehaalde bedragen aan staatssteun komen overeen met steun die door de lidstaten is verleend en door de Commissie is goedgekeurd, niet noodzakelijkerwijs met daadwerkelijk uitbetaalde bedragen.

63. De website Re-open EU verstrekt informatie over de in elke lidstaat geldende reisbeperkingen. De belangrijkste websites die relevant zijn voor passagiersrechten zijn de website Your Europe en de coronaresponswebsite die op 1 maart 2020 werd geopend.

66. Derde streepje - De activiteiten van de Commissie omvatten ook voorstellen voor aanbevelingen van de Raad of wetgevingsvoorstellen (bv. voor Aanbeveling (EU) 2020/1475 van de Raad van 13 oktober 2020 betreffende een gecoördineerde aanpak van de beperking van het vrije verkeer in reactie op de COVID-19-pandemie, voor een gemeenschappelijk digitaal EU-traceringsformulier voor passagiers, voor een verordening tot invoering van een “digitaal groen certificaat”), en nog tal van andere activiteiten, zoals vermeld op de coronavirusresponswebsite van de Commissie<sup>11</sup>.

67. Eerste streepje - De Commissie heeft al in 2013 regels voorgesteld om beter voorbereid te zijn op een ernstige crisis op het gebied van de rechten van luchtvaartpassagiers (verplichte noodplannen, versterkte handhavingsregels, duidelijkere klachtenbehandeling). Dit is nu aangevuld met actie nr. 58<sup>12</sup> van de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit, die gepland staat voor het vierde kwartaal van 2021.

70. De Commissie is van mening dat de bijdrage van de lidstaten over hun nationale maatregelen essentieel is en verzoekt de lidstaten hun informatie regelmatig bij te werken om passagiers en reizigers goed op de hoogte te houden.

71. Eerste streepje - De handhaving valt onder de bevoegdheid van de lidstaten.

Wat Verordening (EG) nr. 261/2004 betreft, verleent de Commissie bijstand aan de NEB's en zorgt zij voor coördinatie via NEB-vergaderingen en een digitaal platform (Wiki) om informatie uit te wisselen en, indien nodig, problemen met de interpretatie van de regels te verduidelijken. De Commissie heeft ook interpretatierichtsnoeren vastgesteld en publiceert regelmatig een bijgewerkte samenvatting van de belangrijkste jurisprudentie.

De Commissie heeft in 2013 ook betere handhavingsinstrumenten voorgesteld; het wetgevingsdossier is een prioritair lopend dossier.

De Commissie is van mening dat de onderhandelingen in de Raad over de herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004 zo spoedig mogelijk moeten worden gedeblokkeerd en heeft de toetsing van de rechten van luchtvaartpassagiers als prioritair lopend dossier aangemerkt in haar werkprogramma voor 2021. Bij elk nieuw voorzitterschap van de Raad wijst de Commissie erop dat dit dossier dringend weer op de agenda moet worden geplaatst.

Tweede streepje - De strategie voor duurzame en slimme mobiliteit van de Commissie bevat reeds acties met betrekking tot de financiële bescherming van passagiers: “Billijke mobiliteit betekent ook de bescherming van passagiers en hun rechten. De massale annuleringen tijdens de COVID-19-pandemie hebben het belang van EU-brede regels en de uniforme uitvoering en handhaving daarvan aangetoond. De EU moet passagiers helpen wanneer vervoerders failliet gaan of in een grote liquiditeitscrisis verkeren, zoals tijdens de COVID-19-pandemie. Gestrande passagiers moeten worden gerepatriëerd en hun tickets moeten worden

---

<sup>11</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_nl](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_nl)

<sup>12</sup> “Crisisnoodplannen opstellen voor de vervoerssector, m.i.v. volksgezondheids- en operationele maatregelen en de definiëring van essentiële vervoersdiensten”.

terugbetaald in geval van annulering door vervoerders. De Commissie onderzoekt opties en voordelen van mogelijke middelen om passagiers tegen dergelijke gebeurtenissen te beschermen en zal, indien passend, wetgeving voorstellen.”

Derde streepje - De Commissie herinnert eraan dat zij de lidstaten heeft aanbevolen te voorzien in een dergelijke bescherming van vouchers en heeft ook melding gemaakt van de maatregelen die op EU-niveau beschikbaar zijn om lidstaten en ondernemingen daarbij te ondersteunen (Aanbeveling van 13 mei 2020 over vouchers).

Vierde streepje - De Commissie is van mening dat de rol van tussenpersonen moet worden verduidelijkt en heeft al in 2013 bepaalde regels voorgesteld om de handhaving van de rechten van luchtvaartpassagiers te vergemakkelijken wanneer er tussenpersonen bij betrokken zijn.

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

75. De massale annuleringen tijdens de COVID-19-pandemie hebben het belang van EU-brede regels en de uniforme uitvoering en handhaving daarvan aangetoond. De Commissie heeft zich er in haar strategie voor duurzame en slimme mobiliteit<sup>13</sup> toe verbonden opties en voordelen te bekijken van verdere stappen naar een eenvoudiger, coherenter, geharmoniseerd, beter gehandhaafd en crisisbestendig multimodaal kader voor passagiersrechten.

76. De Commissie is van mening dat de liquiditeitscrisis van de vervoerders en touroperators als gevolg van het aantal annuleringen en het feit dat niet alle vervoerders de passagiers in kennis hebben gesteld van hun keuze tussen terugbetaling in contanten of door middel van een voucher, de grootste problemen waren in de context van COVID-19.

De Commissie is van mening dat de rol van tussenpersonen met betrekking tot de rechten van luchtvaartpassagiers moet worden verduidelijkt. Zij zal ook de mogelijkheden beoordelen voor een regeling voor financiële bescherming van de betalingen van passagiers tegen dergelijke crises.

De Commissie is van mening dat het ontbreken van een wettelijke verplichting voor NEB's om verslag uit te brengen aan de Commissie de belangrijkste reden is waarom een dergelijk overzicht niet onmiddellijk beschikbaar is. De Commissie heeft in dit verband reeds in 2013 een wetgevingsvoorstel ingediend.

Ondertussen heeft de Commissie gebruik gemaakt van de beschikbare instrumenten (EU-Pilot-dialogen, acties in het kader van de SCB-verordening) om deze informatie te verkrijgen. Deze processen zijn lopende.

### **Aanbeveling 1 – Betere bescherming van en informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers**

- a) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.
- b) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.
- c) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.
- d) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

---

<sup>13</sup> COM(2020)789 final



e) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

78. De lidstaten hebben niet aan alle luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen steun verleend. Ook degene die geen staatssteun kregen, begonnen passagiers terug te betalen als gevolg van steun- en handhavingsmaatregelen van de Commissie en de lidstaten.

**Aanbeveling 2 - Meer coördinatie van nationale maatregelen en betere koppeling van staatssteun ten behoeve van luchtvaartmaatschappijen aan de terugbetaling van passagiers**

a) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

b) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

79. Het is in de eerste plaats aan de lidstaten en hun nationale NEB's om de toepassing van passagiersrechten door luchtvaartmaatschappijen te handhaven. De mogelijkheden van de Commissie zijn beperkt tot toezicht houden op de acties van de NEB's. Reeds in 2013 heeft de Commissie aanvullende instrumenten voor een betere handhaving voorgesteld. Zoals aangekondigd in de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit zal de Commissie bovendien het kader voor passagiersrechten opnieuw beoordelen, onder meer wat betreft de crisisbestendigheid ervan.

**Aanbeveling 3 – Verbeterde instrumenten en wetgeving voor de bescherming van de rechten van luchtvaartpassagiers**

a) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

b) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

c) De Commissie aanvaardt de aanbeveling.

**Aanbeveling 4 – Toepassing op andere vervoerswijzen**

De Commissie aanvaardt de aanbeveling.