



## Persbericht

Luxemburg, 29 juni 2021

# Onzachte landing: rechten van luchtvaartpassagiers in de EU werden tijdens de pandemie op de lange baan geschoven

Volgens een verslag van de Europese Rekenkamer (ERK) werden de rechten van luchtvaartpassagiers in de EU tijdens de COVID-19-pandemie niet beschermd. Wanneer ze vluchten annuleren, zijn luchtvaartmaatschappijen wettelijk verplicht passagiers hun geld terug te geven. Maar veel luchtvaartmaatschappijen dwongen hun klanten om in plaats daarvan vouchers te accepteren, een onwettige praktijk. De EU-auditors wijzen er ook op dat luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen miljarden euro's staatssteun kregen zonder de voorwaarde dat passagiers hun geld moesten terugkrijgen.

Het luchtvervoer in de EU is zwaar getroffen door de COVID-19-pandemie. Als gevolg van reisbeperkingen — die vaak op ongecoördineerde wijze werden opgelegd door de lidstaten — werden 7 000 luchtroutes in het Europese luchthavennetwerk gesloten; tussen maart 2020 en maart 2021 kregen tientallen miljoenen passagiers in de EU te maken met geannuleerde vluchten. Volgens het EU-recht hebben luchtvaartpassagiers in dergelijke gevallen recht op een alternatieve vlucht of op terugbetaling van het vliegticket voor de vlucht die werd geannuleerd. Tegelijkertijd veroorzaakte de onverwachte stopzetting van vluchten plotselinge en ernstige liquiditeitsproblemen voor luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen. Veel lidstaten schoten snel te hulp en boden ongekend hoge staatssteun om hen in staat te stellen hun activiteiten voort te zetten en te voorkomen dat ze failliet zouden gaan.

*“Een van de vele gevolgen van de pandemie is het schadelijke effect ervan op de rechten van luchtvaartpassagiers in de EU”, aldus Annemie Turtelboom, het lid van de Europese Rekenkamer dat verantwoordelijk is voor het verslag. “Terwijl alles in het werk is gesteld om luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen te steunen, is er veel te weinig gedaan om de rechten van miljoenen mensen in de EU te beschermen.”*

De auditors stelden vast dat veel passagiers in de eerste maanden van de crisis geld waar ze recht op hadden misliepen. Dit gebeurde zelfs met instemming van lidstaten: 15 landen, waaronder Frankrijk, Nederland en België, stelden buitengewone maatregelen vast om luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen te ontslaan van hun normale

Dit persbericht is bedoeld om de kernboodschap weer te geven van het speciaal verslag van de Europese Rekenkamer. Het volledige verslag is te vinden op [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu).

## ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu) @EUAuditors [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)

verplichting om passagiers terug te betalen. In strijd met het EU-recht werden veel passagiers gedwongen om vouchers te accepteren, maar deze waren niet altijd beschermd tegen insolventie van de luchtvaartmaatschappijen zorgden ervoor dat terugbetaling op de lange baan werd geschoven. Vanaf midden 2020 begonnen luchtvaartmaatschappijen met het terugbetalen van passagiers. In de meeste gevallen duurde dit veel langer dan de wettelijk bepaalde termijn van 7 dagen (voor passagiers met een los vliegticket) en 14 dagen (voor reizigers die een pakket met vlucht en accommodatie hadden geboekt). Passagiers die hun tickets niet rechtstreeks bij een luchtvaartmaatschappij hadden gekocht, moesten er nog harder voor vechten. Ze werden vaak heen en weer gestuurd tussen allerlei tussenpersonen (zoals reisbureaus) en luchtvaartmaatschappijen. In het beste geval werden ze gedeeltelijk of zeer laat terugbetaald en in het slechtste geval kregen ze helemaal niets.

In de tussentijd keurde de Europese Commissie overheidsmaatregelen goed ter ondersteuning van luchtvaartmaatschappijen en organisatoren van pakketreizen die ernstig getroffen waren door de COVID-19-crisis in de gehele EU. Zij deed dit in recordtempo: er werden 54 staatssteunbesluiten vastgesteld, gemiddeld binnen 13 dagen na de aanmelding; 23 hiervan werden binnen een week vastgesteld. In totaal stelden de lidstaten tussen maart 2020 en april 2021 bijna 35 miljard EUR aan overheidsgeld beschikbaar. Air France en KLM ontvingen samen meer dan 11 miljard EUR, Lufthansa meer dan 6 miljard EUR, en TUI, TAP en SAS ieder meer dan 1 miljard EUR, om maar enkele voorbeelden uit de lange lijst te noemen. De lidstaten stelden de toekenning van steun aan luchtvaartmaatschappijen echter niet expliciet afhankelijk van de terugbetaling van passagiers, hoewel de Commissie, binnen haar beperkte mogelijkheden op het gebied van passagiersrechten, duidelijk had gemaakt dat ze dat wel konden doen. Uiteindelijk hebben de lidstaten de terugbetaling van luchtvaartpassagiers uitsluitend aan de luchtvaartmaatschappijen overgelaten, die hun eigen prioriteiten voor het gebruik van de staatssteun volgden. De auditors merken op dat hierdoor luchtvaartpassagiers in de EU zeer verschillend werden behandeld.

Op grond van hun conclusies doen de EU-auditors specifieke aanbevelingen aan de Europese Commissie om de rechten van luchtvaartpassagiers beter te beschermen.

### **Achtergrondinformatie**

Passagiersrechten worden beschermd door EU-beleid dat rechtstreekse gevolgen heeft voor burgers en dus zeer zichtbaar is in alle lidstaten. Passagiersrechten zijn op EU-niveau vastgesteld, worden door vervoersondernemingen toegepast en door nationale instanties gehandhaafd. Verordening (EG) nr. 261/2004 bevat de EU-regels inzake compensatie en bijstand aan luchtvaartpassagiers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Een EU-richtlijn biedt vergelijkbare bescherming aan personen die pakketreizen boeken — bijvoorbeeld een vlucht gecombineerd met een hotelovernachting.

In 2018 publiceerde de ERK al een [verslag over passagiersrechten](#) dat betrekking had op alle vervoerswijzen. Uit dit verslag bleek dat het EU-systeem van passagiersrechten zelfs voordat de COVID-pandemie toesloeg tekortkomingen kende.

Speciaal verslag nr. 15/2021: “Rechten van luchtvaartpassagiers tijdens de COVID-19-pandemie: belangrijkste rechten niet beschermd ondanks de inspanningen van de Commissie” is in 23 EU-talen beschikbaar op de website van de ERK ([eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)).

De ERK presenteert haar speciale verslagen aan het Europees Parlement en de Raad van de EU, alsmede aan andere geïnteresseerde partijen zoals nationale parlementen, belanghebbenden uit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld. De overgrote meerderheid van de aanbevelingen in onze verslagen wordt in de praktijk omgezet.

### **Perscontact**

Persdienst van de ERK: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeois: [vincent.bourgeois@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeois@eca.europa.eu) — M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu) — M: (+352) 691 553 547