



Beleidsregel van de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, houdende bepalingen in verband met de handhaving van twee Europese verordeningen inzake passagiersrechten in de luchtvaart (Beleidsregel handhaving verordening (EG) nr. 261/2004 en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake passagiersrechten luchtvaartpassagiers)

De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,

Gelet op de artikelen 2, onderdeel j, 4, derde lid, 5, derde lid en 7 van 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 (PbEU 2004, L 46), verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU 2006, L 204), de artikelen 11.15 en 11.16 van de Wet luchtvaart en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- a. *ILT*: Inspectie Leefomgeving en Transport;
- b. *Inspecteur*: inspecteur van de Inspectie Leefomgeving en Transport;
- c. *verordening DBC*: 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 (PbEU 2004, L 46);
- d. *verordening PRM*: verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU2006, L204).

Artikel 2

Redelijke gronden voor de weigering om een passagier op een vlucht te vervoeren als bedoeld in artikel 2, onderdeel j, van verordening DBC zijn in elk geval:

- a. de passagier beschikt niet over toereikende reisdocumenten;
- b. de aanwezigheid van de passagier in het vliegtuig levert naar het oordeel van de bevoegde autoriteiten of van de luchtvaartmaatschappij een veiligheidsrisico op voor het vliegtuig, voor zijn medepassagiers of voor de bemanning;
- c. de gezondheidstoestand van de passagier levert, gelet op zijn aanwezigheid in het vliegtuig, een gezondheidsrisico voor hemzelf, voor zijn medepassagiers of voor de bemanning op.

Artikel 3

Van buitengewone omstandigheden is in elk geval sprake in de navolgende gevallen:

- a. wanneer weersomstandigheden de uitvoering van de vlucht in kwestie verhinderen;
- b. wanneer het vliegtuig waarmee de vlucht zal worden uitgevoerd, door sabotage of terrorisme zodanig is beschadigd, dat de vliegveiligheid niet kan worden gegarandeerd;
- c. wanneer het vliegtuig waarmee de vlucht zal worden uitgevoerd, bij binnenkomst van de voorafgaande vlucht door een van buiten komende oorzaak mogelijk zodanig beschadigd is dat het niet zonder een extra inspectie voor de volgende vlucht kan vertrekken. Onder een van buiten komende oorzaak wordt onder meer verstaan, een botsing met een van buiten komend voorwerp of met een of meer vogels, weersomstandigheden, zoals blikseminslag, of een harde landing;
- d. wanneer de fabrikant van de toestellen waaruit de vloot van de betrokken luchtvaartmaatschappij is samengesteld, of een bevoegde autoriteit, bekend maakt dat deze toestellen mogelijk een gebrek vertonen dat gevolgen kan hebben voor de vliegveiligheid en daarom zo spoedig mogelijk geïnspecteerd moeten worden;
- e. wanneer op een reeds aangevangen vlucht, dat wil zeggen nadat de blokken voor de wielen zijn



- weggehaald, een onverwacht vliegveiligheidsprobleem ontstaat dat gevolgen heeft voor de vluchtuitvoering van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert en de piloot om die reden de start of de vlucht afbreekt, bijvoorbeeld vanwege een botsing met een of meer vogels;
- f. wanneer een besluit van het luchtverkeersbeheer voor het vliegtuig, waarmee de vlucht zal worden uitgevoerd, de annulering van één of meer vluchten of een vertraging van drie uur of meer veroorzaakt en
 - g. wanneer een staking gevolgen heeft voor de vluchtuitvoering van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, indien die vanwege haar aard of oorsprong niet inherent is aan de normale uitoefening van het bedrijf van de betrokken luchtvaartmaatschappij en waarop laatstgenoemde geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen.

Artikel 4

1. Bij de berekening van een bestuurlijke boete als bedoeld in artikel 11.16 van de Wet luchtvaart worden voor alle overtredingen van de verordening DBC en verordening PRM als uitgangspunt gehanteerd:
 - a. de normbedragen die gelden voor de onderscheiden onderwerpen in bijlage 1 Boetecatalogus, die onderdeel uitmaakt van deze beleidsregel; en
 - b. de normbedragen die zijn opgenomen in artikel 7 van deze beleidsregel.
2. De totale boete die kan worden opgelegd per vlucht, is niet hoger dan het bedrag genoemd in artikel 11.16, derde lid onder e, van de Wet luchtvaart (€ 74.000).

Artikel 5

1. Indien een inspecteur heeft geconstateerd dat een luchtvaartmaatschappij de compensatieplicht overtreedt bij een instapweigering kan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat aan de desbetreffende luchtvaartmaatschappij een bestuurlijke boete opleggen, zoals omschreven in de boetecatalogus in de bijlage bij deze beleidsregel onder nummer DBC 7.1.1.
2. Onder 'onmiddellijk' wordt verstaan: binnen 1 uur nadat de passagier het instappen is geweigerd. Als dit niet vast te stellen is dan wordt onder 'onmiddellijk' verstaan: binnen 1 uur na vertrek van de vlucht waarvoor de passagier het instappen is geweigerd.
3. Compensatie mag in de vorm van een directe storting op de bankrekening of creditcardrekening van de passagier, het uitreiken van een creditcard met tegoed, in contanten of na voorafgaande goedkeuring van de passagier in de vorm van een tegoedbon met een waarde van minstens de van toepassing zijnde compensatiebedragen.

Artikel 6

Een luchtvaartmaatschappij, een luchthaven, een agent van een luchtvaartmaatschappij dan wel een touroperator worden in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze naar voren te brengen over het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete.

Artikel 7

Indien een inspecteur heeft geconstateerd dat een luchtvaartmaatschappij de compensatieplicht stelselmatig overtreedt bij vertraagde of geannuleerde vluchten, zoals omschreven in de nummers DBC 7.1.2 of DBC 7.1.3 van de boetecatalogus in de bijlage bij deze beleidsregel, kan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat aan de desbetreffende luchtvaartmaatschappij een bestuurlijke boete opleggen per vlucht volgens de volgende tabel:

Aantal stoelen op de vlucht	Boete
Tot en met 50 stoelen	€ 20.000
51 tot en met 100	€ 40.000
101 tot en met 150	€ 50.000
151 tot en met 200	€ 60.000
vanaf 201	€ 74.000

Deze tabel wordt toegepast voor alle vluchtafstanden uit verordening DBC, ongeacht het compensatiebedrag. Met het aantal stoelen op de vlucht wordt bedoeld het aantal stoelen in het vliegtuig dat voor de vlucht wordt ingezet die commercieel beschikbaar zijn, ongeacht de bezetting.



Artikel 8

De Beleidsregel handhaving Verordening (EG) nr. 261/2004 inzake passagiersrechten luchtvaart wordt ingetrokken.

Artikel 9

Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

Artikel 10

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel handhaving verordening (EG) nr. 261/2004 en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake passagiersrechten luchtvaart.

Deze beleidsregel zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,
namens deze:
DE INSPECTEUR-GENERAAL LEEFOMGEVING EN TRANSPORT
J. van den Bos*



BIJLAGE 1, BEHOREND BIJ ARTIKEL 4 VAN DE BELEIDSREGEL HANDHAVING VERORDENING (EG) NR. 261/2004 EN VERORDENING (EG) NR. 1107/2006 INZAKE PASSAGIERSRECHTEN LUCHTVAART.

Boetecatalogus

Instapweigering

Nummer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
DBC 4.1.1	€ 5.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert en redelijkerwijs instapweigering kon verwachten, heeft voor de vlucht in kwestie verzuimd om eerst te vragen of er vrijwilligers zijn die hun boekingen in ruil voor bepaalde voordelen willen opgeven.	4, eerste lid
DBC 4.1.2	€ 3.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft één of meerdere vrijwilligers geen aanvullende bijstand overeenkomstig artikel 8 van verordening DBC verstrekt.	4, eerste lid jo. 8
DBC 4.3.1	€ 3.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft aan één of meerdere passagiers die zonder redelijke grond tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd, niet de keuzemogelijkheden van artikel 8, eerste lid, van verordening DBC geboden.	4, derde lid jo. 8, eerste lid
DBC 4.3.2	€ 3.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft aan één of meerdere passagiers, die zonder redelijke grond tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd en die gekozen heeft voor volledige terugbetaling van het ticket, niet binnen zeven dagen de prijs waarvoor het ticket was gekocht terugbetaald.	4, derde lid jo. 8, eerste lid
DBC 4.3.3	€ 3.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft verzuimd om aan één of meerdere passagiers die zonder redelijke grond tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd, gratis maaltijden en verfrissingen aan te bieden.	4, derde lid 3 jo. 9, eerste lid, onder a
DBC 4.3.4	€ 5.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft verzuimd om aan één of meerdere passagier die zonder redelijke grond tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd, wanneer een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, gratis hotelaccommodatie en gratis vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de hotelaccommodatie aan te bieden.	4, derde lid jo. 9, eerste lid, onder b en c
DBC 4.3.5	€ 1.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft één of meerdere passagiers, die recht hebben op gratis verzorging, niet in de gelegenheid gesteld om twee gratis telefoongesprekken te voeren of telex- of fax- of e-mailberichten te verzenden.	4, derde lid jo. 9, tweede lid
DBC 7.1.1	€ 10.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft verzuimd om aan een passagier die zonder redelijke grond tegen zijn wil de toegang tot een vlucht is geweigerd onmiddellijk het in artikel 7 van de Verordening genoemde compensatiebedrag te betalen.	7 jo. 4, derde lid

Annulering

Nummer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
DBC 5.1.1	€ 20.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft aan passagiers wier vlucht is geannuleerd, niet de keuzemogelijkheden van artikel 8, eerste lid, van verordening DBC geboden.	5, eerste lid jo. 8, eerste lid
DBC 5.1.2	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft aan passagiers wier vlucht is geannuleerd en die gekozen hebben voor volledige terugbetaling van het ticket, niet binnen zeven dagen de prijs waarvoor het ticket was gekocht terugbetaald.	5, eerste lid jo. 8, eerste lid, onder a
DBC 5.1.3	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft verzuimd om aan passagiers, wier vlucht is geannuleerd, gratis maaltijden en verfrissingen aan te bieden.	5, eerste lid jo. 9, eerste lid, onder a
DBC 5.1.4	€ 30.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft verzuimd om aan passagiers, wier vlucht is geannuleerd, wanneer een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, gratis hotelaccommodatie en/of gratis vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de hotelaccommodatie aan te bieden.	5, eerste lid jo. 9, eerste lid, onder b en c
DBC 5.1.5	€ 2.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft passagiers, die recht hebben op gratis verzorging, niet in de gelegenheid gesteld om twee gratis telefoongesprekken te voeren of fax- of e-mailberichten te verzenden.	5, eerste lid jo. 9, tweede lid
DBC 5.2.1	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft aan passagiers, wier vlucht is geannuleerd, niet uitgelegd welk alternatief vervoer er voorhanden is.	5, tweede lid
DBC 7.1.2	Zie art. 7 beleidsregel	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft stelselmatig geweigerd om aan passagiers, wiens vlucht is geannuleerd en aan wie niet een andere vlucht is aangeboden als bedoeld in artikel 5, eerste lid, onder c, van de Verordening, en die bij haar een verzoek tot het betalen van compensatie heeft ingediend, het in artikel 7 van de Verordening genoemde compensatiebedrag te betalen, hoewel zij niet heeft kunnen aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden.	7 jo. 5, 6



Vertraging

Num-mer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
DBC 6.1.1	€ 20.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft aan passagiers, wier vlucht met ten minste vijf uur is vertraagd, niet de keuzemogelijkheid van artikel 8, eerste lid, onder a, van de verordening DBC geboden.	6, eerste lid jo. 8, eerste lid, onder a
DBC 6.1.2	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft aan passagiers, wier vlucht met ten minste vijf uur is vertraagd en die gekozen hebben voor volledige terugbetaling van het ticket, niet binnen zeven dagen de prijs, waarvoor het ticket was gekocht, terugbetaald.	6, eerste lid jo. 8, eerste lid
DBC 6.1.3	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert en redelijkerwijs kon verwachten dat een vlucht van 1.500 km of minder een vertraging van twee uur of meer tot na de geplande vertrektijd zou oplopen, heeft verzuimd om passagiers binnen twee uur gratis maaltijden en verfrissingen aan te bieden.	6, eerste lid, onder a jo. 9, eerste lid, onder a
DBC 6.1.4	€ 30.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft verzuimd om aan passagiers, wier vlucht is vertraagd, wanneer een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, gratis hotelaccommodatie en/of gratis vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de hotelaccommodatie aan te bieden.	6, eerste lid, onder a jo. 9, eerste lid, onder b en c
DBC 6.1.9	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft passagiers, die recht hebben op gratis verzorging, niet in de gelegenheid gesteld om twee gratis telefoongesprekken te voeren of fax- of e-mailberichten te verzenden.	6, eerste lid jo. 9, tweede lid
DBC 7.1.3	Zie art. 7 beleidsregel	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft stelselmatig geweigerd om aan een passagier, wiens vlucht drie of meer uren na de oorspronkelijk geplande aankomsttijd de eindbestemming heeft bereikt, en die bij haar een verzoek tot het betalen van compensatie heeft ingediend, het in artikel 7 van de Verordening genoemde compensatiebedrag te betalen, hoewel zij niet heeft kunnen aantonen dat de vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden.	7, jo. 5, 6 en jurisprudentie Europese Hof van Justitie C-402/07 + C-432/07 en C-629/10

Personen met beperkte mobiliteit of met bijzondere behoeften in verordening DBC

Num-mer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
DBC 11.1.1	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft geen voorrang gegeven aan personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders of officiële geleidehonden of aan alleenreizende kinderen.	11, eerste lid
DBC 11.2.1	€ 3.000 per passagier	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft bij het verzorgen van de passagiers geen bijzondere aandacht geschonken aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders of aan de behoeften van alleenreizende kinderen, of er niet voor gezorgd dat deze verzorging hen zo spoedig mogelijk wordt geboden.	11, tweede lid jo. 9, derde lid

Informatieplicht

Num-mer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
DBC 14.1.1	€ 10.000 per constatering	De inspecteur constateert dat de luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert er niet voor heeft gezorgd dat bij het inchecken een goed leesbaar bericht is uitgehangen, dat voor de passagiers duidelijk zichtbaar is. Dit bericht moet tijdens de periode van inchecken continu getoond worden.	14, eerste lid
DBC 14.1.2	€ 5.000 per constatering	De tekst van het uitgehangen bericht is niet in overeenstemming met de in artikel 14, eerste lid, van verordening DBC voorgeschreven tekst.	14, eerste lid
DBC 14.2.1 a	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft er niet voor gezorgd dat iedere passagier die door instapweigering of door annulering van een vlucht is getroffen of wiens vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een schriftelijke mededeling ontvangt, waarin zijn uiteengezet de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig verordening DBC, en waarin de adresgegevens van de Inspectie Leefomgeving en Transport zijn vermeld.	14, tweede lid
DBC 14.2.1 b	€ 5.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft er wel voor gezorgd dat passagiers die door instapweigering of door annulering van een vlucht zijn getroffen of wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een schriftelijke mededeling hebben ontvangen waarin zijn uiteengezet de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig verordening DBC, maar heeft daarin niet de contactgegevens van de nationale toezichthouder of andere aangewezen instanties vermeld.	14, tweede lid
DBC 14.3.1	€ 10.000 per vlucht	De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft er niet voor gezorgd dat aan blinde of visueel gehandicapte passagiers de in artikel 14 van verordening DBC bedoelde informatie met behulp van alternatieve passende middelen wordt verstrekt.	14, derde lid



Overtredingen verordening PRM

Num-mer	Boete/eenheid	Omschrijving overtreding	Artikel van de verordening
PRM 3.1.1.	€ 10.000 per passagier	Een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator weigert om redenen van een handicap of beperkte mobiliteit een boeking te accepteren voor een vlucht die vertrekt van of aankomt op een luchthaven waarop de verordening PRM van toepassing is.	3 aanhef en onder a
PRM 3.1.2.	€ 10.000 per passagier	Een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator weigert om redenen van een handicap of beperkte mobiliteit een persoon op een luchthaven waarop verordening PRM van toepassing is, te laten instappen, mits deze persoon over een geldig biljet en een geldige boeking beschikt.	3 aanhef en onder b
PRM 4.1.1	€ 10.000 per vlucht	Een luchtvaartmaatschappij of een agent van een luchtvaartmaatschappij moet de veiligheidsregels die van toepassing zijn op het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsook de beperkingen op het vervoer van deze personen of van mobiliteitsuitrusting ten gevolge van de grootte van het luchtvaartuig, in toegankelijke formaten en ten minste in dezelfde talen als voor andere passagiers aan het publiek ter beschikking stellen. In het geval van vluchten die deel uitmaken van pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten die door een touroperator worden georganiseerd, verkocht of te koop aangeboden, moet deze touroperator de toepasselijke veiligheidsregels en beperkingen bekendmaken.	4, derde lid
PRM 4.1.2	€ 10.000 per passagier	De inspecteur constateert dat een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator gebruikmaakt van een in artikel 4 lid 1 of lid 2 van verordening PRM toegestane afwijking, zonder dat de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit onmiddellijk (binnen 1 uur) in kennis is gesteld van de redenen daarvan.	4, vierde lid
PRM 4.1.3	€ 10.000 per passagier	De inspecteur stelt vast dat de luchtvaartmaatschappij, de agent van een luchtvaartmaatschappij of de touroperator de redenen van de afwijking van artikel 4 lid 1 of lid 2 van verordening PRM niet binnen vijf werkdagen na het verzoek schriftelijk meegedeeld heeft aan de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit alhoewel deze daarom heeft verzocht.	4, vierde lid
PRM 5.1.1	€ 10.000 per vertrekpunt	De inspecteur constateert dat een in artikel 5 lid 1 bedoeld meldpunt ontbreekt of niet is aangeduid.	5, eerste lid
PRM 5.1.2.	€ 5.000 per vertrekpunt	De in artikel 5 lid 1 genoemde aankomst- en vertrekpunten zijn niet duidelijk gemarkeerd of bieden niet de basisinformatie over de luchthaven in toegankelijke formaten aan. De ILT verstaat hieronder tenminste aanduidingen in braille en voorzieningen voor visueel gehandicapten.	5, tweede lid
PRM 6.1.1	€ 5.000 per constatering (ieder assistentie verzoek separaat bezien)	De inspecteur constateert dat een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator een kennisgeving niet 36 uur voor de aangekondigde vertrektijd heeft doorgezonden aan een beheersorgaan van een luchthaven van vertrek, aankomst of doorreis of van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. Dit terwijl de inspecteur tevens constateert dat de passagier, of de vertegenwoordiger van de passagier tijdig, dat wil zeggen 48 uur voor de aangekondigde vertrektijd, om bijstand heeft verzocht.	6, tweede lid onder a of b
PRM 6.1.2	€ 5.000 per constatering (ieder assistentie verzoek separaat bezien)	Een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator heeft een kennisgeving als bedoeld in artikel 6, lid 2, van verordening PRM niet of niet zo spoedig mogelijk aan een beheersorgaan van een luchthaven van vertrek, aankomst of doorreis doorgestuurd.	6, derde lid
PRM 6.1.3	€ 5.000 per constatering (ieder assistentie verzoek separaat bezien)	Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft niet zo spoedig mogelijk na het vertrek van de vlucht het beheersorgaan van de luchthaven van bestemming, voor zover deze gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop verordening PRM van toepassing is, op de hoogte gebracht van het aantal gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op die vlucht die de in bijlage I van verordening PRM vermelde bijstand nodig hebben, en van de aard van die bijstand.	6, vierde lid
PRM 10.1.1	€ 10.000 per passagier	De luchtvervoerder heeft bijkomende kosten in rekening gebracht voor de in bijlage II van verordening PRM vermelde bijstand aan een passagier die voldoet aan de voorwaarden van artikel 7, leden 1, 2 en 4.	10
PRM 10.1.2	€ 10.000 per passagier	De luchtvervoerder heeft de in bijlage II van verordening PRM vermelde bijstand niet verleend aan een passagier die voldoet aan de voorwaarden van artikel 7 leden 1, 2 en 4.	10
PRM 10.1.3	€ 10.000 per passagier	De luchthaven heeft de in bijlage I van verordening PRM vermelde bijstand niet verleend aan een passagier die voldoet aan de voorwaarden van artikel 7 leden 1, 2 en 4.	8, eerste lid



TOELICHTING

Algemeen

Met deze beleidsregel wordt de Beleidsregel handhaving Verordening (EG) nr. 261/2004 inzake passagiersrechten luchtvaart van 5 oktober 2013 vervangen door een nieuwe beleidsregel. Er is voor vervanging van de beleidsregel gekozen in verband met de grote hoeveelheid wijzigingen die aangebracht zijn ten opzichte van de voorgaande beleidsregel.

De beleidsregel is aangevuld met een boetecatalogus voor overtreding(en) van 'Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU 2006, L 204).' In de Wet Luchtvaart is in artikel 11.16 de mogelijkheid opgenomen om een bestuurlijke boete op te leggen bij overtreding(en) van deze verordening.

Uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna: HvJ EU) en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna: ABRvS) maken vervanging van de voorgaande beleidsregel noodzakelijk. Het HvJ EU heeft in 2014 uitspraak gedaan over het begrip 'aankomsttijd' (C-452/13) en heeft in 2018 bepaald dat een 'wilde staking' (C-195/17, e.a.) niet onder het begrip 'buitengewone omstandigheden' valt. Dit is verwerkt in de artikelen 1 en 3 van onderhavige beleidsregel.

Nadere interpretatie van begrippen uit de Verordeningen zijn tevens terug te vinden in de Richtsnoeren opgesteld door de Europese Commissie voor:

- Verordening (EG) nr. 261/2004: Richtsnoeren voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en van Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen, zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad (2016/C 214/04) en;
- Verordening (EG) nr. 1107/2006: Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) N° 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air (niet in het Nederlands beschikbaar).

Handhaving stelselmatige overtredingen

De ABRvS heeft in 2016 geoordeeld dat de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu (thans: minister) niet bevoegd is om op individuele verzoeken om compensatie te handhaven (ECLI:NL:RVS:2016:1732 en ECLI:NL:RVS:2016:1733). De algemene grondslag in de Wet luchtvaart om bestuursrechtelijk te handhaven ziet namelijk toe op stelselmatige overtredingen van de verplichtingen uit Verordening (EG) nr. 261/2004 (hierna: verordening DBC). De Inspectie Leefomgeving en Transport (hierna: ILT) heeft hierop haar toezicht en handhaving aangepast. Het 'Handhavingskader passagiersrechten luchtvaart - II' dat invulling gaf aan de behandeling en sanctionering van (individuele) klachten, is komen te vervallen en is van de website van de ILT verwijderd. Stelselmatige overtredingen kunnen op grond van de onderhavige beleidsregel gericht en effectiever worden gesanctioneerd. De ILT richt zich hiermee op het stelselmatige karakter van de overtredingen.

Klachtenbehandeling

Daarnaast zijn de artikelen met betrekking tot het indienen van klachten komen te vervallen. Informatie over het indienen van klachten is op de website van de ILT (www.ilent.nl) terug te vinden. Voorheen was de uitkomst van een individuele compensatieklacht (gegrond of ongegrond) gekoppeld aan het boetebeleid. Na voornoemde uitspraak van de ABRvS in 2016 is gebleken dat het opleggen van een handhavingsmaatregel na een individueel compensatieverzoek niet mogelijk is. De klachtenbehandeling is daarom niet meer opgenomen als onderdeel van het handhavingsbeleid.

Sanctiebeleid

De ILT richt haar handhaving op overtreding(en) bij een instapweigering, het bieden van verzorging, assistentie en de informatieplicht aan passagiers. Het gaat om overtredingen die ter plekke en actief door de luchtvaartmaatschappij geboden moeten worden en achteraf lastig of niet te herstellen zijn op individueel niveau bij de civiele rechter (bijvoorbeeld het recht op informatie en bijstand).

De Europese passagiersrechtenverordeningen zien toe op het waarborgen van een hoog niveau van (consumenten)bescherming van de passagiers. Dit geldt met name voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, die net als andere passagiers gelijke mogelijkheden moeten krijgen om



gebruik te kunnen maken van luchtvervoer, vrij verkeer, keuzevrijheden en non-discriminatie. De hoogte van de sanctiebedragen in de boetecatalogus beogen dan ook een afschrikkende werking te hebben op overtredingen waar het met name gaat om het verlenen van assistentie, bijstand en verzorging: overtredingen met een onomkeerbaar karakter.

Kwetsbare positie passagiers bij vluchtverstoring

Ook wanneer het gaat om het verlenen van onmiddellijke bijstand, verzorging en/of informatie aan de passagiers bij een langdurige vertraging, annulering of instapweigerings, bevinden passagiers zich bij een vluchtverstoring veelal ver van huis, mogelijk op een afgelegen luchthaven. Ter plekke moet dan ook vooraf en actief bijstand, verzorging en informatie aan passagiers die in dergelijke omstandigheden als bijzonder kwetsbaar worden beschouwd, worden geboden. Het enkel achteraf vergoeden van verzorgingskosten volstaat niet bij een vluchtverstoring, omdat deze kosten onverwacht hoog kunnen zijn en niet voor iedere passagier altijd ter plekke te dragen zijn. De hoogte van de boete bedraagt vanwege de ernst en het onomkeerbare karakter van de overtreding(en) tussen de € 3.000 per passagier en € 30.000 per vlucht.

Daarnaast heeft de ILT, naast het opleggen van een bestuurlijke boete, de mogelijkheid om ter beëindiging van stelselmatige overtreding(en) een last onder dwangsom op te leggen op grond van artikel 11.15 van de Wet luchtvaart. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding kan het geschikte handhavingmiddel (bestuurlijke boete of last onder dwangsom) worden ingezet.

Artikelsgewijs

Artikel 1

Het begrip 'aankomsttijd' is door het HvJ EU verduidelijkt in de zaak 'Henning' (C-452/13) en is komen te vervallen in deze beleidsregel. Daarnaast is 'verordening PRM' toegevoegd in de begrippenlijst.

Artikel 2

Het artikel ziet toe op verduidelijking over de redelijke gronden bij het weigeren van een passagier op een vlucht. Het artikel is inhoudelijk ongewijzigd ten opzichte van de vorige beleidsregel. Het artikel is aangevuld met een verwijzing naar 'verordening DBC' in verband met de toevoeging en het onderscheid met 'verordening PRM' aan deze beleidsregel.

Artikel 3

Artikel 3 vermeldt een aantal gevallen waarin in elk geval sprake is van buitengewone omstandigheden. Onderdeel g is vervangen door een nieuw onderdeel g: het HvJ EU heeft op 17 april 2018 in *Krüseemann e.a. tegen TUIfly* (C-195/17, e.a.) verduidelijkt dat een (wilde) staking die gevolgen heeft voor de vluchtuitvoering, geen buitengewone omstandigheid is wanneer dit vanwege haar aard of oorsprong inherent is aan de normale uitoefening van de luchtvaartmaatschappij en deze er daadwerkelijk invloed op kan uitoefenen. Het artikel is algemeen geformuleerd, aangezien de *Krüseemann*-uitspraak geen oordeel geeft of overige stakingen ook geen buitengewone omstandigheden zijn. Per geval moet worden nagegaan of er aan de twee cumulatieve voorwaarden uit de *Krüseemann*-uitspraak is voldaan.

Artikel 4

Indien op grond van de boetecatalogus in bijlage 1 een boetebedrag per vlucht wordt opgelegd, moet het gaan om een overtreding van de verordening ten aanzien van meer dan één passagier. Op grond van verordening DBC heeft de luchtvaartmaatschappij verplichtingen ten aanzien van de passagiers. Dit betekent dat als deze verplichtingen ten aanzien van enkele passagiers niet zijn nagekomen er sprake is van een overtreding. In dat geval wordt de boete opgelegd als vermeld in bijlage 1, onder de kolom "Boete/eenheid. Een boetebedrag kan per luchtvaartmaatschappij voor meerdere vluchten tegelijk opgelegd worden, doch kan *per vlucht* niet meer bedragen dan het wettelijk maximum uit de Wet luchtvaart (€ 74.000).

Artikel 5

In tegenstelling tot de compensatieplicht bij een vertraging of annulering waarbij achteraf uitgekeerd wordt, geldt er bij een onvrijwillige instapweigerings een onmiddellijke compensatieplicht. Onder 'onmiddellijk' wordt verstaan: terstond, zonder uitstel. Ter concretisering wordt uitgegaan van een termijn van (uiterlijk) één uur nadat het instappen is geweigerd. Daarnaast heeft het HvJ EU in *Finnair*



tegen Lassooy (C-22/11) bepaald, dat bij een instapweigering (een nader onderzoek naar) buitengewone omstandigheden geen rol kan spelen bij het weigeren van onmiddellijke compensatie.

Gelet op de overweging van de verordening DBC om het aantal passagiers aan wie de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, omlaag te brengen is bij constatering van een overtreding van een instapweigering een bedrag van € 10.000 *per passagier* verbonden. Een instapweigering is altijd gericht op één passagier en geldt niet voor de gehele vlucht zoals bij een vertraagde of geannuleerde vlucht. Het boetebedrag kan dan ook alleen per passagier opgelegd worden. Ook de boetebedragen die in de boetecatalogus betrekking hebben op een instapweigering zijn gericht op een afschrikwekkende werking van een overtreding en het omlaag brengen van passagiers aan wie de toegang tot een vlucht worden geweigerd met de bijbehorende ongemakken.

Artikel 6

Overeenkomstig artikel 5:53, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) worden overtreders bij een bestuurlijke boete van meer dan € 340,- steeds in de gelegenheid gesteld zienswijzen naar voren te brengen. Gelet op de boetebedragen in de opgenomen boetecatalogus wordt een aangeschreven partij altijd in de gelegenheid gesteld een zienswijze in te dienen. In de vorige beleidsregel was het mogelijk om het boetebedrag te matigen met 50%, indien de luchtvaartmaatschappij de overtreding inmiddels had hersteld. Het herstellen van een overtreding is onder de huidige beleidsregel niet meer mogelijk. Wanneer het gaat om het bieden van verzorging, assistentie of informatie over de rechten, dan gaat het om een actieve verplichting tot verlening van onmiddellijke bijstand aan de passagiers op de luchthaven. Dit kan niet achteraf hersteld worden. Ook wanneer het gaat om stelselmatige overtreding van de compensatieplicht, zoals bedoeld in artikel 7 van deze beleidsregel, moet er eerst sprake van een langdurige patroon van steeds weer overtreeden van de compensatieplicht. Er is in dat geval geen sprake van een mogelijke incidentele vergissing, waar herstel en matiging van de boete meer in de lijn ligt.

Artikel 7

Het boetebedrag bij stelselmatige overtreding van de compensatieplicht ligt tussen de € 20.000 en € 74.000 per vlucht (afhankelijk van het aantal stoelen van een toestel). Stelselmatige overtreding kan bijvoorbeeld bestaan uit het standaard afwijzen van compensatieverzoeken van passagiers, zonder dat deze afwijzingen specifiek betrekking hebben op de situatie van de vlucht.

De hoogte van het boetebedrag is opgesteld ten einde overeenkomstig artikel 16, derde lid van de verordening DBC een doeltreffende, evenredige en afschrikkende werking te waarborgen. Het financiële voordeel wat met het ontwijken van de compensatieplicht behaald kan worden, kan oplopen tot ca. € 380.000 *per vlucht* (uitgaande van 633 passagiers x € 600). Naast het belang van het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming, geldt tevens dat luchtvaartmaatschappijen onder gelijke voorwaarden hun bedrijf moeten kunnen uitoefenen op een geliberaliseerde markt ('gelijk speelveld'). € 74.000 is de maximale hoogte van een bestuurlijke boete die onder de Wet luchtvaart voor een overtreding van verordening DBC en/of verordening PRM opgelegd kan worden.

Artikel 8

De oude beleidsregel is vanwege grote wijzigingen ingetrokken en vervangen door deze nieuwe beleidsregel. De oude beleidsregel is meerdere malen gewijzigd (kenmerknnummers: ILT-2013/26537 van 23 september 2013, ILT-2012/2555 van 27 januari 2012 en lenM/IVW-2011/10987 van 7 september 2011) en worden allen vervangen voor deze versie.

Artikel 9

Overeenkomstig de artikelen 3:40 en 3:42 Awb, eerste lid treedt het deze beleidsregel in werking op de dag na bekendmaking en plaatsing in de Staatscourant.

*De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,
namens deze:
DE INSPECTEUR-GENERAAL LEEFOMGEVING EN TRANSPORT
J. van den Bos*