ARREST VAN HET HOF (Zevende kamer)

16 januari 2025 *

„Prejudiciële verwijzing – Luchtvervoer – Verordening (EG) nr. 261/2004 – Artikel 8, lid 1, onder a) – Recht op terugbetaling van een vliegticket bij annulering van een vlucht – Keuze tussen de terugbetaling in geld of in de vorm van reisbonnen – Artikel 7, lid 3 – Begrip ‚schriftelijke toestemming van de passagier' – Registratie voor een loyaliteitsprogramma op de website van de luchtvaartmaatschappij door de passagier"

In zaak C-642/23,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Landgericht Düsseldorf (rechter in tweede aanleg Düsseldorf, Duitsland) bij beslissing van 16 oktober 2023, ingekomen bij het Hof op 26 oktober 2023, in de procedure

Flightright GmbH

tegen

Etihad Airways P.J.S.C.,

wijst

HET HOF (Zevende kamer),

samengesteld als volgt: M. Gavalec (rapporteur), kamerpresident, Z. Csehi en F. Schalin, rechters,

advocaat-generaal: L. Medina,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

– Flightright GmbH, vertegenwoordigd door M. Michel en R. Weist, Rechtsanwälte,

– de Europese Commissie, vertegenwoordigd door G. von Rintelen en N. Yerrell als gemachtigden,

gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten,

* Procestaal: Duits.

het navolgende

Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 1, onder a), 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 (PB 2004, L 46, blz. 1, met rectificatie in PB 2006, L 365, blz. 89).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Flightright GmbH, de cessionaris van de rechten van een passagier (hierna: „cedent"), en Etihad Airways P.J.S.C. (hierna: „Etihad Airways"), een luchtvaartmaatschappij, over de terugbetaling van het vliegticket van de cedent wier vlucht is geannuleerd.

Toepasselijke bepalingen

3 De overwegingen 1, 2, 4 en 20 van verordening nr. 261/2004 luiden als volgt:

„(1) Het optreden van de [Europese] 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.

[…]

(4) De Gemeenschap dient derhalve de bij [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 (PB 1991, L 36, blz. 5)] 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.

[…]

(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."

4 Artikel 5, lid 1, van verordening nr. 261/2004 bepaalt:

„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;

[…]”

5 Artikel 7 van deze verordening, met het opschrift „Recht op compensatie”, bepaalt in de leden 1 en 3:

„1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers compensatie […];

[…]

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.”

6 Artikel 8 van deze verordening, met het opschrift „Recht op terugbetaling of een alternatief reisplan”, bepaalt in lid 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, […]

[…]”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

7 Cedent beschikte over een bevestigde boeking voor een vlucht van Düsseldorf (Duitsland) naar de eindbestemming Brisbane (Australië), met een overstap in Abu Dhabi (Verenigde Arabische Emiraten), die op 7 september 2020 door Etihad Airways moest worden uitgevoerd. De boeking betrof een zogenoemd „open” retourticket, hetgeen betekent dat de datum van de retourvlucht niet was vastgelegd. Voor deze heen- en retourvlucht was in totaal een prijs van 1 189 EUR per passagier betaald. Dit bedrag heeft cedent voldaan aan een reisorganisator.

8 De vlucht van Düsseldorf naar Abu Dhabi werd echter geannuleerd. Aangezien de reisorganisator in juli 2020 failliet was gegaan zonder het ticket te hebben terugbetaald, heeft de vader van cedent zich in haar naam tot Etihad Airways gewend. Deze luchtvaartmaatschappij bood aan om de vluchten formeel om te boeken, waarmee door de vader van cedent werd ingestemd.

9 Tijdens een nieuw telefoongesprek met een medewerker van het servicecenter van Etihad Airways kreeg de vader van cedent de toezegging dat cedent en de passagier die haar had moeten vergezellen een tegoed zouden ontvangen in de vorm van, ten eerste, voor een vlucht van Etihad in te wisselen *miles* ter waarde van de prijs die zij hadden betaald voor het vliegticket en die twee jaar geldig zouden zijn, ten tweede extra *miles* ter waarde van 400 US-dollar (USD) (ongeveer 380 EUR) en ten derde 5 000 extra „Etihad Guest”-*miles*. Hiertoe moest iedere passagier zich op de website van Etihad Airways aanmelden bij een loyaliteitsprogramma, hetgeen is gebeurd.

10 De passagier die cedent zou vergezellen heeft de toegezegde *miles* ontvangen, maar dit was niet het geval voor cedent.

11 Bij brief van 16 maart 2021 heeft Flightright, namens de vader van cedent alsook namens de passagier die haar had moeten vergezellen, Etihad Airways meegedeeld dat Flightright hun keuzerecht als bedoeld in artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004 uitoefende en geëist dat het ticket binnen zeven dagen volledig werd terugbetaald voor alle gedeelten van de reis die niet waren gemaakt.

12 Bij brief van 13 augustus 2021 heeft cedent „volledigheidshalve" verklaard dat zij „overeenkomstig artikel 8, lid 1, onder a), eerste streepje, van verordening nr. 261/2004 terugbetaling van het ticket [wenste te ontvangen]" en dat zij „[haar] rechten op terugbetaling opnieuw aan [Flightright]" overdroeg.

13 Flightright heeft in eerste aanleg een beroep tot terugbetaling van de volledige prijs van het vliegticket ingesteld bij het Amtsgericht Düsseldorf (rechter in eerste aanleg Düsseldorf, Duitsland), dat dit beroep heeft verworpen op grond dat Flightright hooguit compensatie kon verlangen van de kosten voor de heenvlucht, die zij echter niet had becijferd, zelfs niet nadat deze rechter dit aan haar had gevraagd.

14 Flightright heeft tegen dit vonnis hoger beroep ingesteld bij de verwijzende rechter, het Landgericht Düsseldorf (rechter in tweede aanleg Düsseldorf), met het verzoek om Etihad Airways te veroordelen tot betaling van 1 189 EUR, vermeerderd met rente vanaf 24 maart 2021.

15 De verwijzende rechter heeft twijfels op twee punten. Ten eerste vraagt hij zich af of artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van deze verordening, aldus moet worden uitgelegd dat cedent, door een terugbetaling in de vorm van *miles* te aanvaarden en zich op de website van Etihad Airways aan te melden voor een loyaliteitsprogramma waarin deze *miles* zouden worden bijgeschreven, haar „schriftelijke toestemming" in de zin van dat artikel 7, lid 3, heeft gegeven voor deze vorm van terugbetaling, ook al heeft zij haar toestemming in die zin niet bevestigd door een handgeschreven ondertekening.

16 In geval van een bevestigend antwoord vraagt deze rechter zich ten tweede af of cedent haar keuze voor een terugbetaling in de vorm van *miles* kan herroepen en opnieuw terugbetaling van het vliegticket in de vorm van een geldsom kan eisen wanneer de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de *miles*, ondanks de overeengekomen afspraak, niet bijschrijft in haar loyaliteitsprogramma.

17 In die omstandigheden heeft het Landgericht Düsseldorf de behandeling van de zaak geschorst en het Hof de volgende prejudiciële vragen gesteld:

„1) Moet artikel 8, lid 1, onder a), van [verordening nr. 261/2004], gelezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van [deze verordening] aldus worden uitgelegd dat er sprake is van een geldige schriftelijke toestemming van de passagier voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van reisbonnen of tegoeden, wanneer de passagier op de website van de luchtvaartmaatschappij zelf een elektronisch klantaccount heeft aangemaakt waarop de reisbonnen en tegoeden moeten worden bijgeschreven, zonder dat hij zijn toestemming voor deze wijze van terugbetaling heeft bevestigd met een handgeschreven handtekening?

2) Indien de eerste prejudiciële vraag bevestigend wordt beantwoord, kan de passagier dan zijn ooit op geldige wijze gegeven toestemming voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van reisbonnen en tegoeden herroepen en opnieuw nakoming door betaling in geld verlangen, wanneer de luchtvaartmaatschappij de toegezegde reisbonnen en tegoeden naderhand niet bijschrijft op het klantaccount?"

Beantwoording van de prejudiciële vragen

Eerste vraag

18 Met zijn eerste vraag wenst de verwijzende rechter in essentie te vernemen of artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van deze verordening, aldus moet worden uitgelegd dat in geval van annulering van een vlucht door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagier wordt geacht zijn „schriftelijke toestemming" te hebben gegeven voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van reisbonnen wanneer hij zich, op de website van die luchtvaartmaatschappij, heeft aangemeld voor een loyaliteitsprogramma waarnaar deze bonnen moeten worden overgeschreven, zonder dat hij zijn toestemming voor deze vorm van terugbetaling heeft bevestigd met een handgeschreven ondertekening.

19 Krachtens artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 5, lid 1, onder a), van die verordening, heeft de passagier in geval van annulering van zijn vlucht recht op volledige terugbetaling van het ticket binnen zeven dagen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 3, van deze verordening, tegen de prijs waarvoor het was gekocht.

20 Volgens die laatste bepaling wordt de terugbetaling 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.

21 Uit de lezing van artikel 7, lid 3, juncto artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004 blijkt dat de Uniewetgever met deze bepalingen de wijzen waarop het ticket in geval van annulering van een vlucht kan worden terugbetaald heeft afgebakend. Dienaangaande geeft de structuur van artikel 7, lid 3, van deze verordening aan dat de terugbetaling van het ticket in de eerste plaats gebeurt in de vorm van geld. Terugbetaling in de vorm van reisbonnen wordt daarentegen voorgesteld als een subsidiaire wijze van terugbetaling, aangezien hiervoor de aanvullende voorwaarde van de „schriftelijke toestemming van de passagier" geldt (arrest van 21 maart 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punt 20).

22 Ofschoon verordening nr. 261/2004 geen definitie bevat van het in artikel 7, lid 3, opgenomen begrip „schriftelijke toestemming van de passagier", heeft het Hof echter geoordeeld dat dit begrip, gelet op de met deze verordening nagestreefde doelstelling om een hoog niveau van bescherming van de passagiers te waarborgen en gelet op de informatieplicht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zoals die in wezen naar voren komen uit de overwegingen 1, 2, 4 en 20 van deze verordening, in de eerste plaats veronderstelt dat de betrokken passagier een juiste en weloverwogen keuze heeft kunnen maken en dus vrijwillig en met kennis van zaken heeft kunnen instemmen met de terugbetaling van zijn ticket in de vorm van een reisbon in plaats van in de vorm van geld (zie in die zin arrest van 21 maart 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punt 21 en punten 26-29).

23 In de tweede plaats heeft het Hof erop gewezen dat, wat de vorm van de toestemming van de passagier betreft, voor zover die passagier duidelijke en volledige informatie heeft ontvangen, zijn „schriftelijke toestemming" in de zin van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004 onder meer zijn uitdrukkelijke, definitieve en ondubbelzinnige aanvaarding van een terugbetaling van het ticket in de vorm van een reisbon kan inhouden, door de verzending van een formulier dat door die passagier is ingevuld op de website van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zonder dat dit formulier de handgeschreven of digitale handtekening van die passagier bevat (zie in die zin arrest van 21 maart 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punt 34).

24 Het Hof heeft aldus geoordeeld dat in geval van annulering van een vlucht door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagier wordt geacht zijn „schriftelijke toestemming" te hebben gegeven voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van een reisbon wanneer hij op de website van die luchtvaartmaatschappij een onlineformulier heeft ingevuld, waarmee hij heeft gekozen voor een dergelijke wijze van terugbetaling met uitsluiting van de terugbetaling in de vorm van geld, wanneer die passagier een juiste en weloverwogen keuze heeft kunnen maken en dus met kennis van zaken heeft kunnen instemmen met de terugbetaling van zijn ticket in de vorm van een reisbon in plaats van in de vorm van geld, hetgeen veronderstelt dat die luchtvaartmaatschappij die passagier op een eerlijke manier duidelijke en volledige informatie heeft verstrekt over de verschillende wijzen van terugbetaling die hem ter beschikking stonden (arrest van 21 maart 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, punt 37).

25 Bijgevolg kan het begrip „schriftelijke toestemming van de passagier" in de zin van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004 niet restrictief worden uitgelegd in die zin dat er een formele voorwaarde als de handgeschreven ondertekening van de passagier geldt voor de geldige wilsuiting van een passagier waarmee hij uitdrukkelijk, definitief en ondubbelzinnig aanvaardt dat zijn ticket wordt terugbetaald in de vorm van een reisbon.

26 In de onderhavige zaak vraagt de verwijzende rechter zich af of de aanmelding door de passagier voor het loyaliteitsprogramma op de website van Etihad Airways teneinde in dit programma de *miles* te ontvangen die Etihad Airways hem had toegekend, volstaat als een uitdrukkelijk, definitief en ondubbelzinnig geuite aanvaarding van een terugbetaling van zijn ticket in deze vorm.

27 De enkele aanmelding voor een dergelijk loyaliteitsprogramma op de website van de luchtvaartmaatschappij volstaat op zichzelf echter niet om ervan uit te gaan dat een passagier deze terugbetaling uitdrukkelijk, definitief en ondubbelzinnig heeft aanvaard, aangezien deze aanmelding eenvoudigweg een aanwijzing kan zijn dat een consument algemeen bezien wenst deel te nemen aan het loyaliteitsprogramma van een luchtvaartmaatschappij, hetgeen de verwijzende rechter dient na te gaan.

28 Gelet op het voorgaande moet op de eerste vraag worden geantwoord dat artikel 8, lid 1, onder a), van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van deze verordening, aldus moet worden uitgelegd dat in het geval van annulering van een vlucht door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagier niet wordt geacht zijn „schriftelijke toestemming" te hebben gegeven voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van reisbonnen wanneer hij zich op de website van die luchtvaartmaatschappij heeft aangemeld voor een loyaliteitsprogramma waarnaar deze bonnen moeten worden overgeschreven, zonder zijn toestemming voor deze vorm van terugbetaling te hebben bevestigd door zijn uitdrukkelijke, definitieve en ondubbelzinnige aanvaarding.

Tweede vraag

29 Gelet op het antwoord op de eerste vraag hoeft de tweede vraag niet te worden beantwoord.

Kosten

30 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechter over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Zevende kamer) verklaart voor recht:

Artikel 8, lid 1, onder a), 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, gelezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004,

moet aldus worden uitgelegd dat

in het geval van annulering van een vlucht door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagier niet wordt geacht zijn „schriftelijke toestemming” te hebben gegeven voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van reisbonnen wanneer hij zich op de website van die luchtvaartmaatschappij heeft aangemeld voor een loyaliteitsprogramma waarnaar deze bonnen moeten worden overgeschreven, zonder zijn toestemming voor deze vorm van terugbetaling te hebben bevestigd door zijn uitdrukkelijke, definitieve en ondubbelzinnige aanvaarding.

ondertekeningen