ARREST VAN HET HOF (Derde kamer)

21 maart 2024*

„Prejudiciële verwijzing – Luchtvervoer – Verordening (EG) nr. 261/2004 – Artikel 7, lid 3 – Artikel 8, lid 1, onder a) – Recht op terugbetaling van het vliegticket bij annulering van een vlucht – Terugbetaling in de vorm van reisbonnen – Begrip‚schriftelijke toestemming van de passagier' – Terugbetalingsprocedure middels een formulier dat beschikbaar is op de website van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert"

In zaak C-76/23,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Landgericht Frankfurt am Main (rechter in tweede aanleg Frankfurt am Main, Duitsland) bij beslissing van 2 januari 2023, ingekomen bij het Hof op 13 februari 2023, in de procedure

Cobult UG

tegen

TAP Air Portugal SA,

wijst

HET HOF (Derde kamer),

samengesteld als volgt: K. Jürimäe, kamerpresident, K. Lenaerts, president van het Hof, waarnemend rechter van de Derde kamer, N. Piçarra, N. Jääskinen en M. Gavalec (rapporteur), rechters,

advocaat-generaal: G. Pitruzzella,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

– de Franse regering, vertegenwoordigd door J.-L. Carré, B. Herbaut en B. Travard als gemachtigden,

* Procestaal: Duits.

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

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

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 rectificaties in PB 2006, L 365, blz. 89, en PB 2021, L 420, blz. 134).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Cobult UG, de cessionaris van de rechten van een passagier, en TAP Air Portugal SA, een luchtvaartmaatschappij, over de terugbetaling van het vliegticket van de passagier van wie de 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 Gemeenschap op het gebied van het luchtvervoer 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 die verordening 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, onder a) en c), van deze verordening luidt als volgt:

„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;

[…]

c) hebben de betrokken passagiers recht op de in artikel 7 bedoelde compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, […]".

5 Artikel 7 („Recht op compensatie") van deze verordening 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 („Recht op terugbetaling of een alternatief reisplan") van de verordening bepaalt in lid 1, onder a):

„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 vraag

7 De vlucht van Fortaleza (Brazilië) via Lissabon (Portugal) naar Frankfurt am Main (Duitsland) die door een passagier voor 1 juli 2020 voor een prijs van 1 447,02 EUR bij TAP Air Portugal was geboekt, is geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

8 Sinds 19 mei 2020 biedt de luchtvaartmaatschappij de passagiers op de homepage van haar website een procedure aan waarmee zij een verzoek om terugbetaling kunnen indienen, met name voor door haar geannuleerde vluchten. De passagiers hebben aldus de keuze tussen onmiddellijke terugbetaling in de vorm van reisbonnen door een onlineformulier in te vullen, en terugbetaling in een andere vorm, zoals een geldsom, op voorwaarde dat ze vooraf contact opnemen met de klantenservice van de luchtvaartmaatschappij zodat deze de feiten kan onderzoeken.

9 De voorwaarden voor de aanvaarding, die enkel in het Engels beschikbaar zijn en waarmee de passagier na het invoeren van de vereiste informatie (ticketnummer, achternaam, e-mailadres en telefoonnummer) moet instemmen, bepalen dat het ticket niet in geld kan worden terugbetaald indien die passagier kiest voor terugbetaling in de vorm van een reisbon.

10 TAP Air Portugal stelt dat de betrokken passagier op 4 juni 2020 om terugbetaling in de vorm van een reisbon heeft verzocht en per e-mail een reisbon heeft ontvangen ten bedrage van 1 737,52 EUR, wat overeenkomt met de oorspronkelijke prijs van het ticket plus een toeslag.

11 Op 30 juli 2020 heeft de passagier zijn vorderingen op TAP Air Portugal overgedragen aan Cobult, die deze luchtvaartmaatschappij diezelfde dag heeft verzocht om de prijs van de geannuleerde vlucht binnen 14 dagen in geld terug te betalen.

12 Gelet op de weigering van TAP Air Portugal om de gevraagde terugbetaling te verrichten, heeft Cobult beroep ingesteld bij de bevoegde rechter van eerste aanleg, die het beroep heeft verworpen met de overweging dat de door de passagier overgedragen vorderingen als gevolg van de terugbetaling in de vorm van een reisbon waren vervallen.

13 Cobult heeft tegen dat vonnis hoger beroep ingesteld bij het Landgericht Frankfurt am Main (rechter in tweede aanleg Frankfurt am Main, Duitsland), de verwijzende rechter.

14 Die rechter twijfelt aan de uitlegging van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004, krachtens hetwelk een ticket slechts „met de schriftelijke toestemming van de passagier" kan worden vergoed in de vorm van een reisbon. In het bijzonder vraagt hij zich af wat de draagwijdte is van het begrip „schriftelijke toestemming van de passagier" („mit schriftlichem Einverständnis" in de Duitse taalversie van die verordening) om te beoordelen of de door TAP Air Portugal via haar website opgelegde terugbetalingsvoorwaarden met dat begrip verenigbaar zijn. In dit verband merkt de verwijzende rechter op dat het vereiste van schriftelijke toestemming van de passagier, volgens een eerste benadering, een aanvullend vormvereiste is, bedoeld om de passagier te behoeden voor het nemen van een overhaaste en ondoordachte beslissing over een reisbon, die een vorm van terugbetaling is die door de Uniewetgever als minder gunstig voor de passagier wordt beschouwd. In die omstandigheden verzet artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004 zich tegen een procedure voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van een reisbon, zoals die door TAP Air Portugal wordt toegepast.

15 Volgens een tweede benadering zou het vereisen van schriftelijke toestemming van de passagier in de vorm van per post of per e-mail gegeven toestemming de terugbetalingstermijn verlengen en tegelijkertijd de administratieve last in verband met de verwerking van terugbetalingen door de luchtvaartmaatschappijen vergroten. Bijgevolg kan een uit verschillende stappen bestaande online-terugbetalingsprocedure, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, worden geacht overeen te stemmen met de vereisten van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004.

16 Gelet op het voorgaande heeft het Landgericht Frankfurt am Main de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vraag:

„Moet artikel 7, lid 3, van verordening [nr. 261/2004] aldus worden uitgelegd dat er sprake is van schriftelijke toestemming van de passagier tot terugbetaling van het ticket in de zin van artikel 8, lid 1, onder a), eerste streepje, [van die verordening] door middel van een reisbon, wanneer de passagier deze bon op de website van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert kiest met

uitsluiting van terugbetaling achteraf van het ticket in geld en de bon per e-mail krijgt toegezonden, terwijl terugbetaling van het ticket in geld alleen mogelijk is wanneer eerst contact wordt opgenomen met de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert?"

Beantwoording van de prejudiciële vraag

17 Met zijn vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 8, lid 1, onder a), van deze verordening, aldus moet worden uitgelegd dat in geval van annulering van een vlucht door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagier moet worden 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, terwijl voor laatstgenoemde vorm van terugbetaling een procedure gold waarbij bij de klantendienst van de luchtvaartmaatschappij aanvullende stappen moesten worden verricht.

18 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 een vlucht recht op volledige terugbetaling van het ticket binnen zeven dagen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 3, van de verordening, tegen de prijs waarvoor het was gekocht.

19 Die laatste bepaling vermeldt dat de terugbetaling in contant geld wordt 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.

20 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 de 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.

21 Verordening nr. 261/2004 definieert niet wat onder het begrip „schriftelijke toestemming van de passagier" dient te worden verstaan.

22 In dit verband moet, ten eerste, worden opgemerkt dat de het begrip „toestemming", volgens zijn gebruikelijke betekenis, als een vrije en geïnformeerde instemming moet worden opgevat. De context van artikel 7, lid 3, van de verordening vereist dus dat de passagier op vrijwillige en geïnformeerde wijze instemt met de terugbetaling van zijn ticket in de vorm van een reisbon.

23 Ten tweede moet, voor zover artikel 7, lid 3, van de verordening de „schriftelijke" toestemming van de passagier vereist, ook worden opgemerkt dat de verschillende taalversies van deze bepaling van elkaar verschillen.

24 Ofschoon het vereiste van een „accord signé du passager" in de Franse taalversie van die bepaling een betekenis heeft die overeenstemt met de versie in het Bulgaars („с подписано съгласие на пътника"), het Spaans („previo acuerdo firmado por el pasajero"), het Tsjechisch („v případě

dohody podepsané cestujícím”), het Grieks („εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης”), het Engels („with the signed agreement of the passenger”), het Italiaans („previo accordo firmato dal passeggero”), het Lets („saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu”), het Litouws („keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka”), het Maltees („bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier”) en het Fins („matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella”), blijkt evenwel uit de tekst van die bepaling in het Deens („med passagerens skriftlige billigelse”), het Duits („mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts”), het Ests („kirjalikul kokkuleppel reisijaga”), het Kroatisch („uz pisanu suglasnost putnika”), het Hongaars („az utas írásos beleegyezése esetén”), het Nederlands („met de schriftelijke toestemming van de passagier”), het Pools („za pisemną zgodą pasażera”), het Portugees („com o acordo escrito do passageiro”), het Roemeens („cu acordul scris al pasagerului”), het Slowaaks („s písomným súhlasom cestujúceho”), het Sloveens („s pisnim soglasjem potnika”) en het Zweeds („med passagerarens skriftliga samtycke”), dat volgens deze bepaling de terugbetaling in de vorm van reisbonnen niet afhankelijk is van de ondertekende toestemming, maar van de „schriftelijke toestemming van de passagier”.

25 Volgens vaste rechtspraak kan de in een van de taalversies van een Unierechtelijke bepaling gebruikte formulering niet als enige grondslag voor de uitlegging van die bepaling dienen of voorrang hebben boven de andere taalversies. Unierechtelijke bepalingen moeten immers eenvormig worden uitgelegd en toegepast in het licht van de tekst in alle talen van de Unie. Wanneer er verschillen zijn tussen de taalversies van een Unierechtelijke bepaling, moet bij de uitlegging ervan worden gelet op de algemene opzet en de doelstelling van de regeling waarvan zij een onderdeel vormt (zie in die zin beschikking van 2 december 2022, Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, punt 21 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

26 In dit verband blijkt ten eerste uit de overwegingen 1, 2 en 4, van verordening nr. 261/2004 dat deze verordening een hoog niveau van bescherming van passagiers en consumenten beoogt te waarborgen door hun rechten te versterken in een bepaald aantal situaties die ernstige moeilijkheden en ongemak met zich brengen en door hiervoor onmiddellijk en gestandaardiseerd compensatie te bieden (zie in die zin arrest van 22 april 2021, Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, punt 26).

27 Ten tweede blijkt uit overweging 20 van de verordening dat passagiers van wie de vlucht is geannuleerd volledig over hun rechten moeten worden geïnformeerd, zodat zij op een doeltreffende wijze hun rechten kunnen uitoefenen.

28 Zo heeft het Hof onder verwijzing naar overweging 20 van verordening nr. 261/2004 geoordeeld dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, de passagiers de informatie moet verstrekken die nodig is om een juiste en weloverwogen keuze te kunnen maken met betrekking tot de uitoefening van het in artikel 8, lid 1, van die verordening bedoelde recht op bijstand, zonder dat de toekenning van dat recht op terugbetaling de actieve medewerking van de passagier vereist (zie in die zin arrest van 29 juli 2019, Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, punten 50-55).

29 Gelet op de doelstelling om een hoog niveau van bescherming van de passagiers te waarborgen en op de informatieplicht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, moet in die context worden geoordeeld dat het begrip „met schriftelijke toestemming van de passagier” in de zin van artikel 7, lid 3, van de verordening in de eerste plaats veronderstelt dat die 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.

30 Daartoe dient de luchtvaartmaatschappij de passagier wiens vlucht is geannuleerd, op een eerlijke manier duidelijke en volledige informatie te verstrekken over de verschillende wijzen die hem krachtens artikel 7, lid 3, van de verordening worden geboden voor terugbetaling van zijn ticket.

31 Wanneer de passagier daarentegen niet over dergelijke informatie beschikt, kan niet worden aangenomen dat hij in staat is een juiste en weloverwogen keuze te maken en dus vrijwillig en met kennis van zaken in te stemmen met terugbetaling in de vorm van een reisbon.

32 Aldus kan een passagier niet worden geacht zijn „toestemming" in de zin van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004 te hebben gegeven wanneer de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, met name op haar website, op dubbelzinnige of onvolledige wijze of in een taal die de passagier redelijkerwijs niet kan worden geacht te begrijpen, of zelfs op oneerlijke wijze, informatie over de wijzen van terugbetaling van een ticket geeft, en daarbij met name de terugbetaling van het ticket in de vorm van geld, in tegenstelling tot de terugbetaling in de vorm van een reisbon, onderwerpt aan een procedure die aanvullende stappen omvat.

33 Een dergelijke gevolgtrekking dringt zich des te meer op omdat de toevoeging van dergelijke aanvullende stappen het kan bemoeilijken om de terugbetaling te ontvangen in de vorm van geld en aldus de verhouding kan omkeren die, zoals blijkt uit punt 20 van het onderhavige arrest, door de Uniewetgever tussen de twee wijzen van terugbetaling is vastgesteld, hetgeen indruist tegen het door verordening nr. 261/2004 nagestreefde doel om een hoog niveau van bescherming van de passagiers te waarborgen.

34 In de tweede plaats moet daaraan, wat de vorm van de toestemming van de passagier betreft, worden toegevoegd dat, voor zover die passagier duidelijke en volledige informatie heeft ontvangen, zijn „schriftelijke toestemming" in de zin van artikel 7, lid 3, van de verordening – zoals in wezen blijkt uit de opmerkingen van de Franse regering – 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.

35 De aldus aanvaarde uitlegging van artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004 eerbiedigt het evenwicht tussen de belangen van de luchtreizigers en die van de luchtvaartmaatschappijen die de vlucht uitvoeren, dat de Uniewetgever met de vaststelling van verordening nr. 261/2004 heeft willen verzekeren (zie in die zin arresten van 19 november 2009, Sturgeon e.a., C-402/07 en C-432/07, EU:C:2009:716, punt 67, en 23 oktober 2012, Nelson e.a., C-581/10 en C-629/10, EU:C:2012:657, punt 39).

36 Het lijkt namelijk niet alleen buitensporig maar ook ongepast om de mogelijkheid uit te sluiten dat de „de schriftelijke toestemming van de passagier" voor de terugbetaling van het ticket in de vorm van een reisbon, de vorm kan aannemen van een formulier dat de passagier moet invullen op de website van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, aangezien een dergelijke uitsluiting de administratie van deze terugbetalingen voor die luchtvaartmaatschappij zou vergroten en het terugbetalingsproces voor de passagier zou kunnen vertragen, wat uiteindelijk zou kunnen indruisen tegen diens belangen.

37 Gelet op het voorgaande moet op de gestelde vraag worden geantwoord dat artikel 7, lid 3, van verordening nr. 261/2004, gelezen in samenhang met artikel 8, lid 1, onder a), van deze verordening en in het licht van overweging 20 daarvan, 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 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.

Kosten

38 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 (Derde kamer) verklaart voor recht:

Artikel 7, lid 3, 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 8, lid 1, onder a), van die verordening en in het licht van overweging 20 daarvan,

moet aldus 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 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.

ondertekeningen