

# Wordt deur opengezet voor claims tegen Ryanair?



*Mag Ryanair straks een resem schadeclaims voor Belgische rechtbanken verwachten? Vandaag spreekt het Hof van Cassatie zich uit over een zaak van Claim It, dat gedupeerde passagiers helpt. Op de achtergrond spelen een mist spuitende vliegmaatschappij, overwerkte rechters en op geld beluste claimorganisaties een hoofdrol.*

Er werd gejubeld, half januari, aan de Louizalaan in Brussel. In de hoofdzetel van Claim It kwam het nieuws binnen dat de advocaat-generaal van het Hof van Cassatie hen in zijn advies grotendeels volgt in een zaak tegen Ryanair.

Claim It was naar het hof gestapt omdat een Brusselse rechter had beslist dat hij niet bevoegd was om de eis van gedupeerde passagiers, via Claim It, te behandelen. De rechter meende dat alle geschillen met de Ierse luchtvaartmaatschappij via een Ierse rechter moeten verlopen. Zo staat het ook in de algemene voorwaarden van de Ierse lagekostenmaatschappij.

Die algemene voorwaarden zijn de bepalingen, samen zo'n slordige 19.500 woorden, die moeten worden goedgekeurd bij het boeken van een vliegticket. De meeste consumenten vinken die gewoon aan, zonder alles te lezen. Maar in clausule 2.4 van die algemene voorwaarden staat een vreemd zinnetje: "Tenzij anders bepaald door het Verdrag of toepasselijke wetgeving, wordt uw vervoersovereenkomst met ons (...) beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met, het recht van de republiek Ierland."

Of in mensentaal: bij geschillen, gelieve u te wenden tot een Ierse rechtbank.

Die geschillen gaan doorgaans over vluchten die op het laatste nippertje geannuleerd worden of een grote vertraging oplopen. Daarover bestaan duidelijke Europese regels: de passagier heeft recht op een schadevergoeding, die kan oplopen van 250 tot 600 euro per persoon. "Het is toch onzin dat iemand voor zo'n klein bedrag eventjes naar een Ierse rechter zou moeten stappen", zegt Ralph Pais, zaakvoerder van Claim It. "U moet weten dat rechtbanken in Ierland eisen dat een passagier persoonlijk voor de rechtbank zijn zaak bepleit. De persoon in kwestie moet dus effectief vrijaf nemen en naar ginder gaan."

Claim It stapte dus naar het Hof van Cassatie. Dat hof controleert of een rechter de wet juist interpreteert of de procedure goed heeft toegepast. In elk dossier brengt een advocaat-generaal eerst een advies uit. Dat advies was vrij duidelijk, bevestigt Henri Vanderlinden, persmagistraat bij het Hof van Cassatie. "De advocaat-generaal is van mening dat een rechter eerst moet nagaan of de bewuste clausule waarnaar verwezen wordt wel geldig is. In dit concrete geval heeft de rechter dat niet gedaan en is dus daar in de fout gegaan."

Als het Hof dus vandaag zijn advocaat-generaal volgt, wat doorgaans wel het geval is, dan zal de Brusselse rechter zijn huiswerk opnieuw moeten doen. En dan is er volgens Ralph Pais geen twijfel mogelijk. "Die fameuze clausule is volledig in tegenspraak met de Europese verordening die de bescherming van passagiers regelt. Die zegt zwart op wit dat een passagier bij een geschil met een luchtvaartmaatschappij een procedure kan starten in de rechtbank van het land waar de maatschappij gevestigd is, in het geval van Ryanair dus Ierland. Maar evengoed ook in de rechtbank van de plaats van opstijgen of landen. In België kan dat dus in Brussel en Charleroi."

Als het Hof zijn advocaat-generaal volgt, dan mogen Belgische rechters zich dus niet zomaar meer onbevoegd verklaren. Wat vooral het voordeel van de duidelijkheid heeft.

## Ontmoedigen

Duidelijkheid was net wat Ryanair wou vermijden met die clausule. Het bedrijf zelf wil liever niet reageren aan De Morgen, aangezien er gerechtelijke dossiers lopende zijn. Maar aan Test-Aankoop, dat ook een aantal leden begeleidt in hun gerechtelijke procedure tegen de maatschappij, heeft Ryanair al eerder bevestigd dat Belgische rechtbanken bevoegd zijn. "Ze kennen de Europese regels daar ook wel", stelt Simon November, woordvoerder van Test-Aankoop. "Waarom ze dan toch nog zo'n clausule hebben? Om mist te spuien en zo gedupeerden te ontmoedigen om een schadevergoeding te vragen. Terwijl ze daar wel degelijk recht op hebben."

Ryanair weet dus heel goed dat de clausule in strijd is met de Europese regels. Topman Michael O'Leary heeft ook al op persconferenties verklaard dat passagiers naar de lokale rechtbanken kunnen stappen als ze dat wensen. Meer nog, de voorbije jaren vonden de luchtvaartmaatschappij en organisaties die passagiers vertegenwoordigen, zoals Claim It, een soort van 'modus vivendi'. "De clausule was er, maar niemand nam ze serieus", stelt Pais. Officieel bleef Ryanair dus zeggen dat gedupeerden naar een Ierse rechtbank moesten stappen, maar wie een procedure startte voor een Belgische rechtbank haalde doorgaans zijn slag wel thuis. De rechter volgde de Europese regels en Ryanair protesteerde niet en betaalde.

Tot een half jaar geleden dus. Toen een Brusselse rechter plots wél de clausule van Ryanair volgde en Claim It naar Cassatie moest stappen. Blijft dus de vraag waarom die rechter dat deed en de modus vivendi doorbrak. Bij de Brusselse rechtbank wil niemand officieel reageren. Maar de redenen laten zich raden.

Eerst en vooral is de situatie de afgelopen maanden volledig veranderd. Ryanair had vorige zomer te kampen met grote pilotenstakingen, waardoor heel wat vluchten geannuleerd werden of vertraging hadden. De luchtvaartmaatschappij zag zich plots geconfronteerd met duizenden boze passagiers, die allemaal hun schadevergoeding wilden. De krant De Tijd kwam eind vorig jaar met een cijfer: zo'n 4.000 Belgische reizigers eisen een schadevergoeding van Ryanair na de recente stakingen. Samen goed voor 1,1 miljoen euro.

Allemaal hebben ze een gespecialiseerde claimorganisatie onder de arm genomen. Omdat Ryanair, dat voordien vrij inschikkelijk was bij schadevergoedingen, deze keer resoluut zijn kar keerde. De maatschappij roept namelijk overmacht in om de vergoedingen naar

aanleiding van de stakingen niet te moeten betalen. "De annuleringen zijn veroorzaakt door buitengewone omstandigheden. Wij zijn hier niet voor verantwoordelijk", liet O'Leary weten op een persconferentie in november vorig jaar.

Duizenden claims dus, die enkel in de plaats van opstijgen of landen kunnen worden ingediend. Met andere woorden: ze komen allemaal bij dezelfde rechters terecht. Die zijn dan ook compleet overwerkt, is off the record te horen. En ze zijn het beu om alle eisen te behandelen.

Maar er speelt wellicht nog meer. Het zou goed kunnen dat de Brusselse rechter een algemeen signaal heeft willen geven, zegt Mia Wouters, gespecialiseerd advocaat in luchtvaartrecht en gastprofessor aan de UGent. De Europese regels stellen namelijk dat elke lidstaat een orgaan moet oprichten dat zich - volledig gratis - met de klachten van passagiers tegen luchtvaartmaatschappijen bezighoudt. In België is dat orgaan er, namelijk het Directoraat-generaal voor de Luchtvaart, een onderdeel van de FOD Mobiliteit.

"Een gedupeerde passagier kan dus zelf, zonder advocaat en zonder kosten, zijn geschil oplossen", zegt Wouters. "Dat veel passagiers toch via een claimorganisatie werken en zo langs de rechter passeren, is een doorn in het oog van de Brusselse rechtbank. Die claimorganisaties werken ook niet gratis. Gedupeerden moeten 20 tot 30 procent van hun schadevergoeding afstaan aan die organisatie." Terwijl er dus een gratis manier is om je gelijk te halen.

Het aantal claimorganisaties is de jongste tijd sterk gegroeid. En de concurrentie tussen die bedrijven is bikkelhard. Naast Claim It zijn onder andere ook nog Happy Flights, Vlucht-vertraagd.be en AirHelp actief. Ook de Europese Commissie raadt de passagiers aan om geen beroep te doen op dergelijke commerciële spelers, maar naar de overheidsinstantie te gaan. Zelfs O'Leary waarschuwde al voor professionele claimjagers die gedupeerde passagiers nog meer willen pluimen.

Is een staking overmacht?

Bij het Directoraat-generaal voor de Luchtvaart benadrukken ze dat gedupeerde passagiers bij hen inderdaad gratis geholpen worden. "De Europese regels zijn heel duidelijk", stelt Sven Heyndrickx, woordvoerder van de FOD Mobiliteit. "Een gedupeerde moet eerst contact opnemen met de maatschappij zelf. Krijgt hij daar geen gehoor, dan kan hij bij ons terecht. Wij bemiddelen dan. Wordt dat ook niets, dan kan hij alsnog naar de rechtbank."

Bij het Directoraat-generaal voor de Luchtvaart zagen ze de voorbije maanden een verschuiving in de houding van Ryanair, waardoor bemiddeling zonder een rechtbank steeds moeilijker wordt. Net omdat Ryanair in de zaken die te maken hebben met de pilotenstaking vaak overmacht inroept. "Daarover kunnen we duidelijk zijn", meent Heyndrickx. "Overmacht is als er plots een bom ontploft of een zware orkaan opsteekt waardoor een vliegtuig niet kan opstijgen. Maar het feit dat er al een hele tijd onvrede is bij het personeel, die dan uitmondt in een staking, die op zich ook nog eens op voorhand aangekondigd was, dat is geen geval van overmacht."

En dus zit de hele sector te kijken naar wat het Hof van Cassatie vandaag beslist. Want dat moet de hele discussie nu eindelijk beslechten en duidelijkheid brengen. De uitspraak kan een grote impact hebben en de drempel verlagen voor het vragen van schadevergoedingen. En dan is het de vraag hoe Ryanair daarop zal reageren. Luchtvaarteconoom Eddy Van de Voorde (UAntwerpen) vreest voor een harde uithaal. "Als zo'n bedrijf in het nauw gedreven wordt, is het tot alles in staat."

CATHY GALLE

Copyright © 2019 De Persgroep Publishing. Alle rechten voorbehouden