

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

22 juni 2018

**WETSVOORSTEL**

**tot wijziging van het Wetboek van  
economisch recht, wat de terugbetaling van  
taksen aan passagiers die niet deelnemen aan  
een vlucht betreft**

(ingediend door  
de heren Bert Wollants en Werner Janssen)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

22 juin 2018

**PROPOSITION DE LOI**

**modifiant le Code de droit  
économique en ce qui concerne le  
remboursement de taxes aux passagers qui  
n'ont pas pris part à un vol**

(déposée par  
MM. Bert Wollants et Werner Janssen)

**SAMENVATTING**

*In de geest van de Europese regelgeving ter zake en de besprekingen daartoe, en overeenkomstig het principe van de onverschuldigde betaling, beoogt dit wetsvoorstel om luchtvaartmaatschappijen te verplichten om aan een passagier die niet vliegt de taksen en toeslagen, die de luchtvaartmaatschappij niet langer hoeft door te storten aan de (overheids) instantie voor welke zij deze heeft ontvangen van de consument, spontaan en kosteloos terug te betalen. Aangezien de luchtvaartmaatschappij deze bedragen niet moet doorstorten voor een passagier die niet vliegt, vormt het niet terugbetalen en inhouden van deze bedragen een onrechtmatige winst.*

**RÉSUMÉ**

*Dans l'esprit de la réglementation européenne en la matière et des discussions qui ont conduit à son élaboration, et conformément au principe du paiement indu, cette proposition de loi vise à obliger les compagnies aériennes à rembourser spontanément et gratuitement à un passager qui ne vole pas les taxes et suppléments que la compagnie aérienne ne doit plus reverser à l'instance (publique) pour laquelle elle les a reçus du consommateur. Comme la compagnie aérienne ne doit plus reverser ces montants pour un passager qui ne vole pas, le non-remboursement et la retenue de ces montants constituent un profit illicite.*

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 <sup>e</sup> législature, suivi du n <sup>o</sup> de base et du n <sup>o</sup> consécutif
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Beknopt Verslag	CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Plenum	PLEN:	Séance plénière
COM:	Commissievergadering	COM:	Réunion de commission
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>		<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be		Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel : publications@lachambre.be	
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier		Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC	

## TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Overeenkomstig het principe van de onverschuldigde betaling heeft een passagier die een vliegticket annuleert of een vlucht mist, recht op terugbetaling van de “taksen” die de luchtvaartmaatschappij in dit geval niet hoeft door te storten aan de overheid. Al te vaak echter zijn consumenten zich hiervan niet bewust, of verbergen luchtvaartmaatschappijen zich achter complexe en onduidelijke procedures om terugbetaling moeilijk toegankelijk te maken voor de consument, om aldus de niet doorgestorte “taksen” zelf te kunnen opstrijken als een “windfall profit”.

Onder “taksen” wordt verstaan de luchthaventaksen en eventuele andere taksen en toeslagen die een luchtvaartmaatschappij ontvangt bij de betaling van een vliegticket, en die de luchtvaartmaatschappij wordt geacht door te storten aan een ontvangende (overheids) instantie.

Al te vaak spelen luchtvaartmaatschappijen en reisbureaus ook de verantwoordelijkheid naar elkaar door inzake vragen tot terugbetaling, waardoor geen van beide verantwoordelijkheid neemt, en bijgevolg de consument uiteindelijk opgeeft zonder terugbetaling te ontvangen.

Wanneer luchtvaartmaatschappijen dan toch de “taksen” terugbetalen aan een consument die een vlucht annuleert of mist, dan rekenen zij hiervoor vaak disproportionele kosten aan, die zij inhouden op het terugbetaalde bedrag.

De hierboven beschreven praktijken zijn duidelijk in strijd met de geest van de Europese regelgeving ter zake, zoals onder andere blijkt uit de werkzaamheden ter zake van het Europees Parlement.

Het Europees Parlement heeft op 3 februari 2014 amendement 8 (artikel 9bis)<sup>1</sup> aangenomen op EC261/2004, waarin werd voorgesteld dat luchtvaartmaatschappijen geen administratiekosten meer in rekening zouden mogen brengen voor het terugbetalen van luchthavenbelastingen:

<sup>1</sup> 9bis: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A7-2014-0020+0+DOC+PDF+V0//NL>.  
9a: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0092+0+DOC+XML+V0//EN>

## DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Conformément au principe du paiement indu, un passager qui annule un billet d’avion ou qui rate son vol a droit au remboursement des “taxes” que la compagnie aérienne ne doit pas, dans ce cas, reverser aux autorités. Or, trop souvent, les consommateurs n’en sont pas conscients ou la compagnie aérienne se retranche derrière des procédures complexes et obscures pour compliquer l’accès du consommateur au remboursement et ainsi empocher les “taxes” non reversées au titre de “bénéfice exceptionnel”.

Par “taxe”, il y a lieu d’entendre les taxes aéroportuaires et d’autres taxes et suppléments éventuels qu’une compagnie aérienne reçoit lors du paiement d’un billet d’avion, et qu’elle est censée reverser à une instance (publique).

Trop souvent, les compagnies aériennes et les agences de voyage se renvoient la responsabilité en cas de demande de remboursement, si bien qu’aucune des deux ne prend ses responsabilités et que le consommateur finit par abandonner sans être remboursé.

Si une compagnie aérienne finit tout de même par rembourser les “taxes” à un consommateur qui annule ou rate un vol, elle lui impute souvent des frais disproportionnés, qu’elle déduit du montant remboursé.

Les pratiques décrites ci-avant sont clairement contraires à l’esprit de la réglementation européenne en la matière, comme il ressort notamment des travaux y afférents du Parlement européen.

Le 3 février 2014, le Parlement européen a adopté l’amendement n° 8 (article 9bis)<sup>1</sup> au règlement CE261/2004, qui proposait que les compagnies aériennes ne puissent plus imputer de frais administratifs pour le remboursement de taxes aéroportuaires:

<sup>1</sup> 9bis: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A7-2014-0020+0+DOC+PDF+V0//FR>.  
9a: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2014-0092+0+DOC+XML+V0//FR>

“(9bis) Wanneer een passagier een vlucht annuleert, moeten de luchtvaartmaatschappijen verplicht zijn reeds betaalde belastingen kosteloos terug te betalen.”

De motivering voor dit amendement luidde als volgt:

“Sommige luchtvaartmaatschappijen vragen in dergelijke gevallen vaak onevenredige servicekosten. Dat is ontoelaatbaar. Een belasting die niet verschuldigd is, moet volledig worden terugbetaald. De passagier maakt al geen gebruik van de betaalde vlucht, dat zou voldoende moeten zijn op het vlak van “servicekosten”.

In artikel 7.3.4 van de conclusies en aanbevelingen van een rapport van de “*European Consumer Protection Authorities (CPC)*” over “taksen, commissies, kosten en toeslagen door luchtvaartmaatschappijen”, wordt gesteld dat de luchtvaartmaatschappijen de door hen ontvangen taksen en toeslagen enkel moeten doorstorten wanneer een passagier effectief vliegt. Het niet terugbetalen van deze taksen en toeslagen wanneer een passagier niet vliegt, vormt dus een niet-verantwoord inkomen voor de luchtvaartmaatschappij. Daarom wordt aangeraden om passagiers die reizen in Europa het recht te verlenen op terugbetaling van alle taksen en toeslagen die niet verschuldigd zijn door het niet gebruiken van een ticket. De administratiekosten die luchtvaartmaatschappijen daarbij aanrekenen mogen de redelijke (lees: werkelijke) kosten niet overstijgen.<sup>2</sup>

In juli 2017 besliste het Europees Hof van Justitie dat luchtvaartmaatschappijen de taksen en toeslagen moeten terugbetalen wanneer een passagier een vlucht mist of annuleert. Het besliste ook dat luchtvaartmaatschappijen deze taksen en toeslagen niet meer mogen verbergen in administratiekosten en de prijs van een ticket. Het Hof besliste ook dat de taksen, luchthavenkosten en toeslagen duidelijk apart moeten worden vermeld bij de prijs van een vliegticket.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> “Taxes and charges imposed by airports and governments are collected by the airlines on behalf of the authorities and are not due unless the passenger actually travels. Not refunding them to the passenger who does not travel gives airlines an unjustified income. We consequently recommend that passengers travelling in Europe should have a clear legal right to be refunded all airport fees and government charges which are not due. If the ticket [...] is not used we believe that passengers should be entitled to repayment of all prepaid taxes and charges imposed [...] by airports and governments and collected by airlines. Any expenses the air carrier may have in returning taxes and charges can be covered by an administration fee [which] should not exceed reasonable costs.”

<sup>3</sup> <http://www.dw.com/en/eu-court-airlines-must-not-charge-cancellation-fees/a-39570205>.

“(9bis) Lorsqu’un passager annule un vol, le transporteur aérien devrait être tenu de rembourser, sans frais, les taxes qui ont déjà été acquittées.”

La justification de cet amendement était rédigée comme suit:

“En pareil cas, certains transporteurs aériens imposent des redevances de service qui sont souvent excessives. Cette pratique est inadmissible. Si le passager ne prend pas le vol, le transporteur n’est pas assujéti à une taxe pour ce passager. Celle-ci doit donc être intégralement remboursée. Le fait que le passager n’utilise déjà pas le vol payé devrait constituer une “sanction” suffisante.”

L’article 7.3.4 des conclusions et recommandations d’un rapport des “*European Consumer Protection Authorities (CPC)*” sur les “taxes, commissions, frais et suppléments des transporteurs aériens” affirme que les compagnies aériennes ne doivent reverser les taxes et suppléments qu’elles ont perçus que lorsqu’un passager prend effectivement part au vol. Le non-remboursement de ces taxes et suppléments lorsqu’un passager ne vole pas constitue donc un profit illégitime pour la compagnie aérienne. Il est dès lors recommandé d’octroyer aux passagers qui volent en Europe le droit au remboursement de toutes les taxes et suppléments qui ne sont pas dus à la suite de la non-utilisation d’un billet. Les frais d’administration que la compagnie aérienne facture à cette occasion ne peuvent excéder les frais raisonnables (lire: réels).<sup>2</sup>

En juillet 2017, la Cour européenne de justice a estimé que les compagnies aériennes devaient rembourser les taxes et les suppléments à tout passager qui rate son avion ou annule son vol. Elle a également estimé que les compagnies aériennes ne pouvaient plus dissimuler ces taxes et suppléments dans leurs frais administratifs ou dans le prix du billet et que les taxes, frais d’aéroport et suppléments devaient être mentionnés de façon claire et distincte dans le prix du billet d’avion.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> “Taxes and charges imposed by airports and governments are collected by the airlines on behalf of the authorities and are not due unless the passenger actually travels. Not refunding them to the passenger who does not travel gives airlines an unjustified income. We consequently recommend that passengers travelling in Europe should have a clear legal right to be refunded all airport fees and government charges which are not due. If the ticket [...] is not used we believe that passengers should be entitled to repayment of all prepaid taxes and charges imposed [...] by airports and governments and collected by airlines. Any expenses the air carrier may have in returning taxes and charges can be covered by an administration fee [which] should not exceed reasonable costs.”

<sup>3</sup> <http://www.dw.com/en/eu-court-airlines-must-not-charge-cancellation-fees/a-39570205>.

In het rapport “*Price transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts*”, gepubliceerd in januari 2012 door Steer Davies Gleave voor de Europese Commissie, stelt punt 27 van de “*executive summary*” dat de taksen en kosten berekend per passagier moeten terugbetaald worden aan een consument die niet reist, zelfs wanneer verder de prijs van een ticket niet kan worden terugbetaald.<sup>4</sup>

Punt 28 stelt dat de taksen en overige kosten die dienen te worden terugbetaald indien een consument niet vliegt, steeds duidelijk moeten worden aangeduid in de prijs van een ticket.<sup>5</sup>

Daarnaast stellen ook de punten 5.70 tot 5.73 van het rapport “*Price transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts*”<sup>6</sup>, gepubliceerd in januari 2012 door Steer Davies Gleave voor de Europese Commissie, het volgende:

5.70 De taksen en toeslagen berekend per passagier moeten terugbetaald worden aan een consument die niet reist, zelfs wanneer verder de prijs van een ticket niet kan worden terugbetaald.<sup>7</sup>

5.71 Momenteel bestaat er onduidelijkheid rond de vereiste van de huidige wetgeving in verschillende landen rond de verplichting om deze taksen en kosten terug te betalen. Verschillende luchtvaartmaatschappijen betalen deze inderdaad terug, maar slechts zelden vermelden zij duidelijk deze mogelijkheid en soms

Le point 27 de la synthèse du rapport “*Price transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts*”, publié en janvier 2012 par Steer Davies Gleave pour la Commission européenne, précise que les taxes et les coûts calculés par passager doivent être remboursés au consommateur qui n’effectue pas son voyage, même lorsque le prix du billet ne peut pas être remboursé.<sup>4</sup>

Le point 28 dispose quant à lui que les taxes et les autres frais qui doivent être remboursés au consommateur qui n’a pas pris son avion doivent toujours apparaître clairement dans le prix du billet.<sup>5</sup>

Les points 5.70 à 5.73 du rapport “*Price transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts*”<sup>6</sup>, publié en janvier 2012 par Steer Davies Gleave pour la Commission européenne, indiquent en outre ce qui suit:

5.70 Les taxes et suppléments calculés par passager doivent être remboursés au consommateur qui n’effectue pas son voyage, même lorsque le prix du ticket ne peut pas être remboursé.<sup>7</sup>

5.71 À l’heure actuelle, il y a un manque de clarté quant aux exigences de la législation actuelle dans plusieurs pays en ce qui concerne l’obligation de rembourser ces taxes et frais. Il est vrai que plusieurs compagnies aériennes les remboursent, mais il est rare qu’elles mentionnent clairement cette possibilité

<sup>4</sup> 27. In most circumstances this information is not relevant to consumers as they cannot avoid paying the additional charges. The only exception to this is where a tax or charge is levied by either governments or airport management companies on a per passenger basis, and therefore should be refundable if the passenger cannot travel, even if the rest of the ticket price cannot be refunded.

<sup>5</sup> 28. We suggest that consideration should be given to replacing the requirement to provide a breakdown with a requirement to separately identify per-passenger government taxes and other fees which are refundable if the passenger does not travel. This approach was recommended in a recent report by a number of enforcement authorities acting through the Consumer Protection Network.

<sup>6</sup> [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/studies/doc/internal\\_market/final\\_report\\_price\\_transparency.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/studies/doc/internal_market/final_report_price_transparency.pdf).

<sup>7</sup> 5.70 In most circumstances this information is not relevant to consumers as they cannot avoid paying the additional charge. The only exception to this is where a tax or charge is levied by either governments or airport management companies on a per passenger basis, and therefore should be refundable if the passenger cannot travel, even if the rest of the ticket price cannot be refunded.

<sup>4</sup> 27. In most circumstances this information is not relevant to consumers as they cannot avoid paying the additional charges. The only exception to this is where a tax or charge is levied by either governments or airport management companies on a per passenger basis, and therefore should be refundable if the passenger cannot travel, even if the rest of the ticket price cannot be refunded.

<sup>5</sup> 28. We suggest that consideration should be given to replacing the requirement to provide a breakdown with a requirement to separately identify per-passenger government taxes and other fees which are refundable if the passenger does not travel. This approach was recommended in a recent report by a number of enforcement authorities acting through the Consumer Protection Network.

<sup>6</sup> [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/studies/doc/internal\\_market/final\\_report\\_price\\_transparency.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/studies/doc/internal_market/final_report_price_transparency.pdf).

<sup>7</sup> 5.70 In most circumstances this information is not relevant to consumers as they cannot avoid paying the additional charge. The only exception to this is where a tax or charge is levied by either governments or airport management companies on a per passenger basis, and therefore should be refundable if the passenger cannot travel, even if the rest of the ticket price cannot be refunded.

rekenen zij daarvoor administratiekosten aan die het terug te betalen bedrag benaderen of zelfs overstijgen.<sup>8</sup>

5.72 De taksen en andere kosten die dienen te worden terugbetaald aan de consument die besluit niet te vliegen, moeten apart worden weergegeven. Deze aanpak werd aanbevolen in een rapport van verschillende nationale autoriteiten via het *Consumer Protection Network*.<sup>9</sup>

5.73 De wet zou duidelijker moeten stellen dat de taksen en kosten per passagier terugbetaald moeten worden, indien een passagier niet reist. Aangezien een luchtvaartmaatschappij de taksen en kosten niet moet doorstorten wanneer een passagier niet reist, zou ze er in feite wel bij varen wanneer een passagier niet reist. Administratiekosten die worden aangerekend voor de terugbetaling, zouden beperkt moeten worden, aangezien deze administratiekosten soms disproportioneel hoog zijn.<sup>10</sup>

Een referentiewerk over transportrecht in de Europese Unie, "*Introduction to European Union transport law*" uit 2016<sup>11</sup> verwijst naar de zaken "*C-112/11, ebookers.com Deutschland GmbH*" en "*C-487/12, Vueling Airlines SA v Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*", om te onderbouwen dat luchtvaartmaatschappijen verplicht zijn om duidelijk aan de consument te communiceren welke kosten zullen worden terugbetaald bij niet-gebruik van een vliegticket.

Daarnaast wordt in dit referentiewerk verwezen naar artikel 7 over "misleidende omissies" van de Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad

<sup>8</sup> 5.71 *It is not clear whether existing law requires these taxes and fees to be refundable and there was no consensus on this issue amongst enforcement authorities interviewed for this project. We note that many airlines, even those selling entirely non-refundable tickets, do allow refunds of taxes and (usually) airport charges – although our research also indicated that they rarely stated this prominently and sometimes levied administration fees which would be close to or exceed the potential amount of the refund.*

<sup>9</sup> 5.72 *We suggest that consideration should be given to replacing this requirement in Article 23(1) with a requirement to separately identify per-passenger government taxes and other fees which are refundable if the passenger does not travel. This approach was recommended in a recent report by a number of enforcement authorities acting through the Consumer Protection Network.*

<sup>10</sup> 5.73 *At the same time, as recommended in the same report, the Commission should consider amending the law to clarify that per-passenger taxes and fees must be refundable if the passenger does not travel. Since the airline does not have to pass on these taxes or charges if the passenger does not travel, if it does not refund the passenger it is actually better off if the passenger does not travel. We also suggest that consideration be given to limiting any processing fees charged for this, as some of the fees airlines currently charge for processing these refunds appear disproportionately high.*

<sup>11</sup> [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2850987](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2850987).

et il arrive que pour ce faire, elles facturent des frais administratifs qui approchent voire excèdent le montant à rembourser.<sup>8</sup>

5.72 Les taxes et autres frais à rembourser au consommateur qui décide de ne pas prendre l'avion devraient être mentionnés à part. Cette approche a été recommandée dans un rapport de plusieurs autorités nationales par l'intermédiaire du réseau de protection des consommateurs.<sup>9</sup>

5.73 La loi devrait indiquer plus clairement que les taxes et les frais par passager doivent être remboursés si un passager ne voyage pas. En vérité, les compagnies aériennes tirent profit du fait qu'un passager ne voyage pas, étant donné que dans ce cas, elle ne doit pas reverser ces taxes et frais. Il convient en outre de limiter les frais administratifs facturés pour le remboursement. Il arrive en effet qu'ils soient disproportionnés.<sup>10</sup>

Un ouvrage de référence de 2016 sur le droit du transport dans l'Union européenne, intitulé *Introduction to European Union transport law*<sup>11</sup>, fait référence aux affaires "*C-112/11, ebookers.com Deutschland GmbH*" et "*C-487/12, Vueling Airlines SA v Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*", pour démontrer que les compagnies aériennes sont tenues de communiquer clairement au consommateur les frais qui seront remboursés en cas de non-utilisation d'un billet d'avion.

En outre, cet ouvrage de référence renvoie à l'article 7 sur les "omissions trompeuses" de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil

<sup>8</sup> "5.71 *It is not clear whether existing law requires these taxes and fees to be refundable and there was no consensus on this issue amongst enforcement authorities interviewed for this project. We note that many airlines, even those selling entirely non-refundable tickets, do allow refunds of taxes and (usually) airport charges – although our research also indicated that they rarely stated this prominently and sometimes levied administration fees which would be close to or exceed the potential amount of the refund.*"

<sup>9</sup> "5.72 *We suggest that consideration should be given to replacing this requirement in Article 23(1) with a requirement to separately identify per-passenger government taxes and other fees which are refundable if the passenger does not travel. This approach was recommended in a recent report by a number of enforcement authorities acting through the Consumer Protection Network.*"

<sup>10</sup> "5.73 *At the same time, as recommended in the same report, the Commission should consider amending the law to clarify that per-passenger taxes and fees must be refundable if the passenger does not travel. Since the airline does not have to pass on these taxes or charges if the passenger does not travel, if it does not refund the passenger it is actually better off if the passenger does not travel. We also suggest that consideration be given to limiting any processing fees charged for this, as some of the fees airlines currently charge for processing these refunds appear disproportionately high.*"

<sup>11</sup> [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2850987](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2850987).

van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad<sup>12</sup>, hetwelk volgens de auteurs bepaalt dat het weglaten van duidelijke en eenvoudig toegankelijke informatie over de terugbetaalbaarheid van toeslagen, commissies en taksen een misleidende omissie uitmaakt. Tevens bepaalt deze Richtlijn dat van bij het begin van het reservatieproces duidelijke informatie moet worden gegeven over de totale finale prijs van een dienst.

Met eerbied voor de geest van de besprekingen in het Europees Parlement inzake de Europese regelgeving ter zake, bevestigt dit wetsvoorstel uitdrukkelijk de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen om aan een consument die een vlucht annuleert of mist, onverwijld de taksen en toeslagen, die zij bijgevolg niet meer hoeft door te storten, terug te betalen, zonder dat hiervoor administratiekosten mogen worden aangerekend, en zonder dat de consument hiertoe verdere stappen dient te ondernemen. De luchtvaartmaatschappij dient de taksen terug te betalen op het rekeningnummer verbonden aan de rekening van waarop de consument het ticket heeft betaald. Indien de luchtvaartmaatschappij niet over deze informatie beschikt, dient ze contact op te nemen met de consument om deze gegevens te verkrijgen, bijvoorbeeld gebruik makende van de contactgegevens die de consument heeft opgegeven bij het boeken van het ticket.

Luchtvaartmaatschappijen dienen ook een laagdrempelig en duidelijk zichtbare mogelijkheid, bijvoorbeeld een digitaal formulier, te voorzien op de startpagina of de reservatie(beheer) pagina van hun website, alwaar de consument op eenvoudige wijze de luchtvaartmaatschappij kan herinneren aan haar plicht tot terugbetaling van de taksen, met opgave van het rekeningnummer waarop dit dient te gebeuren, voor zover de luchtvaartmaatschappij zou hebben nagelaten om spontaan de terugbetaling uit te voeren. Bij het versturen of bevestigen van deze oproep dient de consument ook een e-mail te ontvangen op het opgegeven e-mail adres, welke een duidelijke vermelding bevat van de datum en het tijdstip van het verzoek, dat voor de consument geldt als bewijs van datum en tijdstip waarop hij dit verzoek tot de luchtvaartmaatschappij heeft gericht.

Luchtvaartmaatschappijen dienen ook duidelijk het bestaan van evenals een link naar dit webformulier te

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32005L0029>.

du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil<sup>12</sup>, qui, selon nous, prévoit que l'omission d'informations claires et facilement accessibles sur l'éventuel remboursement de suppléments, de commissions et de taxes constitue une omission trompeuse. Cette directive prévoit également que des informations claires sur le prix total final d'un service doivent être fournies dès le début du processus de réservation.

Dans le respect de l'esprit des discussions au Parlement européen sur la réglementation européenne en la matière, la présente proposition de loi confirme explicitement qu'il relève de la responsabilité des compagnies aériennes de rembourser sans délai à un consommateur qui annule ou rate un vol les taxes et suppléments qu'elles ne doivent donc plus reverser, sans facturer de frais administratifs et sans que le consommateur n'ait à entreprendre d'autres démarches. La compagnie aérienne doit rembourser les taxes sur le numéro de compte associé au compte à partir duquel le consommateur a payé le billet. Si la compagnie aérienne ne dispose pas de ces informations, elle doit contacter le consommateur pour obtenir ces informations, par exemple en utilisant les coordonnées fournies par le consommateur lors de la réservation du billet.

Sur la page d'accueil ou la page de (gestion de la) réservation de leur site web, les compagnies aériennes doivent également prévoir un moyen facilement accessible et clairement visible, par exemple un formulaire numérique, permettant au consommateur de rappeler facilement à la compagnie aérienne son obligation de rembourser les taxes et d'indiquer le numéro de compte sur lequel l'argent devra être versé, dans les cas où la compagnie aérienne aurait omis d'effectuer spontanément le remboursement. Au moment où il envoie ou confirme cette demande, le consommateur doit également recevoir un courrier électronique à l'adresse électronique fournie, qui devra indiquer clairement la date et l'heure de la demande, ce qui servira de preuve au consommateur s'agissant de la date et de l'heure auxquelles cette demande a été adressée à la compagnie aérienne.

Les compagnies aériennes doivent également mentionner clairement l'existence de ce formulaire web,

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32005L0029>.

vermelden in hun communicatie met de consument online en op papier, onder andere in de documenten en communicatie die de consument ontvangt bij het boeken van het ticket, en in de verdere communicatie tot op de dag van de vlucht.

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

De Europese richtlijn inzake consumentenrechten<sup>13</sup> is omgezet in boek VI van het Wetboek van economisch recht.

Artikel 2 van dit wetsvoorstel voegt in boek VI van het Wetboek van economisch recht een artikel VI 41/1 in, dat bepaalt dat wanneer een consument, om welke reden dan ook, niet deelneemt aan een vlucht, de luchtvaartmaatschappij aan deze consument onverwijld de aldus onverschuldigde taksen en toeslagen die de luchtvaartmaatschappij niet langer moet doorstorten aan een (overheids)instantie, moet terug betalen, zonder dat hiertoe administratiekosten worden aangerekend en zonder dat de consument hiertoe zelf verdere stappen moet ondernemen.

Het meest voor de hand liggend is dat luchtvaartmaatschappij deze bedragen terug stort op de rekening waarmee de passagier het vliegticket heeft betaald. Indien dit niet mogelijk is, dan dient de luchtvaartmaatschappij alle mogelijkheden uit te putten om de passagier te contacteren om tot terugbetaling te kunnen overgaan.

De luchtvaartmaatschappij dient de taksen terug te storten op de “rekening van de consument”:

— indien de consument het ticket rechtstreeks heeft geboekt bij de luchtvaartmaatschappij is de “rekening van de consument” de rekening van waarop de betaling is gebeurd bij de aankoop van het ticket;

— indien de consument het vliegticket heeft geboekt via een tussenpersoon, zoals een reisbureau – of agent, dan moet de luchtvaartmaatschappij de consument contacteren om de benodigde gegevens inzake de “rekening van de consument” te verkrijgen;

— indien de luchtvaartmaatschappij de betaling nog niet spontaan heeft uitgevoerd op het ogenblik dat de consument contact opneemt, bijvoorbeeld via een online

<sup>13</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad Voor de EER relevante tekst.

ainsi que le lien permettant d’y accéder, dans leurs communications électroniques et sur papier avec les consommateurs, notamment dans les documents et communications que le consommateur reçoit lors de la réservation de son billet, et dans les communications ultérieures jusqu’au jour du vol.

## COMMENTAIRE DES ARTICLES

La directive européenne relative aux droits des consommateurs<sup>13</sup> a été transposée dans le livre VI du Code de droit économique.

L’article 2 de la présente proposition de loi insère, dans le livre VI du Code de droit économique, un article VI. 41/1, qui dispose que lorsqu’un consommateur ne peut, pour quelque raison que ce soit, prendre part à un vol, la compagnie aérienne doit lui rembourser sans délai les taxes et les suppléments qu’elle n’est plus tenue de reverser à une instance (publique), sans qu’elle puisse imputer des frais d’administration à cet effet et sans que le consommateur doive entreprendre des démarches à cette fin.

La solution la plus simple serait que la compagnie aérienne rembourse ces sommes sur le compte à partir duquel le passager a payé le billet d’avion. Si ce n’est pas possible, la compagnie aérienne devra épuiser toutes les possibilités pour entrer en contact avec le passager en vue de pouvoir procéder à ce remboursement.

La compagnie aérienne doit rembourser les taxes sur le “compte du consommateur”:

— si le consommateur a réservé son billet directement auprès de la compagnie aérienne, le “compte du consommateur” est le compte à partir duquel la transaction a été effectuée pour l’achat du billet;

— si le consommateur a réservé son billet d’avion en passant par un intermédiaire, par exemple par une agence de voyage, la compagnie aérienne doit prendre contact avec le consommateur pour obtenir les renseignements nécessaires relatifs au “compte du consommateur”;

— si la compagnie aérienne n’a pas encore procédé spontanément au paiement au moment où le consommateur la contacte, par exemple au moyen d’un

<sup>13</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (Texte présentant de l’intérêt pour l’EEE).



formulier, dan is de “rekening van de consument” de rekening die de consument bij dit contact opgeeft.

Luchtvaartmaatschappijen moeten op hun website ook een duidelijke en toegankelijke methode aanbieden, zoals een laagdrempelig webformulier, waarlangs een consument die niet vliegt, terugbetaling kan vragen van de taksen, indien de luchtvaartmaatschappij nog niet spontaan tot terugbetaling is overgegaan. Hierbij moet de passagier dan ook op eenvoudige wijze kunnen het rekeningnummer opgeven, waarop de luchtvaartmaatschappij het verschuldigde bedrag terug dient te storten. De consument dient vervolgens een e-mail te ontvangen met bevestiging van de datum en het uur waarop de consument het verzoek verzonden heeft.

Indien een luchtvaartmaatschappij op de 30<sup>e</sup> dag na de dag van de vlucht de onverschuldigde taksen nog niet heeft terugbetaald, dan wordt het terug te betalen bedrag met 10 % verhoogd. Tot de luchtvaartmaatschappij heeft voldaan aan haar plicht om het bedrag terug te betalen, wordt het terug te betalen bedrag telkens verder verhoogd met 10 % op het gecumuleerde bedrag, na het verstrijken van elke bijkomende termijn van 30 dagen na de dag van de vlucht.

De Koning kan de modaliteiten bepalen volgens welke luchtvaartmaatschappijen de bovenvermelde bedragen dienen terug te betalen, zowel wanneer dit spontaan gebeurt als wanneer de consument een nalatige vliegtuigmaatschappij herinnert aan deze plicht tot terugbetaling.

De Koning kan ook de modaliteiten bepalen inzake de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappijen voor wat betreft de vorm en de inhoud van de communicatievorm, bijvoorbeeld een online formulier, dat de luchtvaartmaatschappijen op hun website dienen ter beschikking te stellen.

Bert WOLLANTS (N-VA)  
Werner JANSSEN (N-VA)

formulaire en ligne, le “compte du consommateur” est le compte indiqué par le consommateur dans ce formulaire de contact.

Les compagnies aériennes doivent également proposer sur le web une méthode claire et accessible permettant au consommateur qui ne participe pas à un vol de demander le remboursement des taxes, par exemple au moyen d'un formulaire à la portée de tous, si la compagnie aérienne ne l'a pas encore fait spontanément. À cette fin, le passager doit pouvoir communiquer aisément le numéro de compte sur lequel la compagnie aérienne doit rembourser le montant dû. Le consommateur devra ensuite recevoir un e-mail confirmant la date et l'heure auxquelles il a envoyé sa demande.

Si la compagnie aérienne n'a pas encore remboursé les taxes indues le 30<sup>ème</sup> jour suivant le jour du vol, le montant à rembourser sera majoré de 10 %. Jusqu'à ce que la compagnie aérienne ait rempli son obligation de remboursement, le montant à rembourser sera chaque fois majoré de 10 % sur la base du montant cumulé à l'expiration de chaque délai supplémentaire de 30 jours après le jour du vol.

Le Roi peut fixer les modalités de remboursement des montants précités par les compagnies aériennes, tant pour le cas où ce remboursement est spontané que pour le cas où le consommateur rappelle cette obligation de remboursement à une compagnie aérienne négligente.

Le Roi peut également fixer les modalités des obligations des compagnies aériennes en ce qui concerne la forme et le contenu du moyen de communication, par exemple du formulaire en ligne, que les compagnies aériennes devront mettre à disposition sur le web.

**WETSVOORSTEL****Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

**Art. 2**

In boek VI van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt een artikel VI. 41/1 ingevoegd, luidende:

“Art. VI. 41/1. Indien een passagier niet deelneemt aan een vlucht die op het Belgische grondgebied vertrek of aankomt, dan betaalt de luchtvaartmaatschappij aan deze passagier spontaan en onverwijld de reeds aan haar betaalde taksen, zonder dat hiertoe administratiekosten worden aangerekend.

Een luchtvaartmaatschappij die vluchten aanbiedt die op het Belgische grondgebied vertrekken of aankomen, biedt via haar website prominent de mogelijkheid om de betaalgegevens op te geven met het oog op de terugbetaling van de in het eerste lid vermelde sommen.

Indien een luchtvaartmaatschappij op de dertigste dag na de dag van de vlucht de in het eerste lid vermelde taksen niet heeft terugbetaald, dan wordt het terug te betalen bedrag met 10 % verhoogd. Tot de luchtvaartmaatschappij heeft voldaan aan haar plicht om het bedrag terug te betalen, wordt het terug te betalen bedrag telkens verder verhoogd met 10 % op het gecumuleerde bedrag, op de eerste dag na afloop van elke bijkomende termijn van dertig dagen na de dag van de vlucht.

De Koning bepaalt de modaliteiten van dit artikel.”.

**Art. 3**

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van het jaar na afloop van een termijn van tien dagen te rekenen van de dag volgend op de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

14 juni 2018

Bert WOLLANTS (N-VA)  
Werner JANSSEN (N-VA)

**PROPOSITION DE LOI****Article 1<sup>er</sup>**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

**Art. 2**

Dans le Livre VI du Code de droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013, il est inséré un article VI. 41/1 rédigé comme suit:

“Art. VI. 41/1. Si un passager n'embarque pas sur un vol décollant du territoire belge ou y atterrissant, la compagnie aérienne rembourse spontanément et immédiatement à ce passager les taxes qui lui ont déjà été payées, sans que des frais administratifs soient facturés à cet effet.

Une compagnie aérienne qui propose des vols décollant du territoire belge ou y atterrissant, propose ostensiblement, sur son site internet, la possibilité de communiquer les données bancaires en vue du remboursement des sommes mentionnées à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

Si une compagnie aérienne n'a pas remboursé les taxes mentionnées à l'alinéa 1<sup>er</sup> le trentième jour suivant la date du vol, le montant à rembourser est majoré de 10 %. Le montant à rembourser sera chaque fois majoré de 10 % du montant cumulé le premier jour suivant l'expiration de chaque délai supplémentaire de trente jours après la date du vol jusqu'à ce que la compagnie aérienne ait rempli son obligation de remboursement.

Le Roi fixe les modalités du présent article.”.

**Art. 3**

La présente loi entre en vigueur le premier jour de l'année qui suit l'expiration d'un délai de dix jours prenant cours le lendemain de sa publication au *Moniteur belge*.

14 juin 2018