

Rechten van vliegtuigpassagiers

Problemen tijdens uw reis? De Europese Unie heeft uw rechtspositie versterkt.

Hier een **overzicht** van de belangrijkste **regels** van de EU.

✓ *Instapweigering en annulering*

Krijgt u te maken met een instapweigering of wordt uw vlucht geannuleerd, dan moet de betreffende luchtvaartmaatschappij u een financiële vergoeding en hulp aanbieden. Op voorwaarde dat u op tijd hebt ingecheckt gelden deze regels voor alle vluchten, met inbegrip van chartervluchten, die:

- vanaf een luchthaven in de EU vertrekken of
- vanaf een luchthaven buiten de EU vertrekken naar een bestemming binnen de EU en door een luchtvaartmaatschappij uit de EU worden uitgevoerd.

Instapweigering

Is het aantal passagiers hoger dan het aantal beschikbare plaatsen aan boord, dan moet de luchtvaartmaatschappij eerst vragen of er passagiers zijn die bereid zijn hun plaatsen op te geven in ruil voor een overeengekomen vergoeding. Daarbij moet u kunnen kiezen tussen terugbetaling van de ticketprijs (en eventueel een kosteloze retourvlucht naar het punt van vertrek) of alternatief vervoer naar de bestemming. Stelt u uw zitplaats niet vrijwillig ter beschikking, dan moet de luchtvaartmaatschappij u een schadevergoeding betalen:

- 250 euro bij vluchten van 1.500 km of minder
- 400 euro bij vluchten binnen de EU en andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km
- 600 euro bij vluchten van meer dan 3.500 km buiten de EU

Deze schadevergoeding bedraagt de helft wanneer uw reis, afhankelijk van de afstand, niet meer dan 2, 3 of 4 uur vertraging oploopt. De luchtvaartmaatschappij moet u tevens het volgende aanbieden:

- de keuze tussen de terugbetaling van de ticketprijs (en eventueel een kosteloze retourvlucht naar het punt van vertrek) of alternatief vervoer naar de bestemming
- maaltijden, drankjes, indien nodig hotelaccommodatie (incl. transfer) en de mogelijkheid om gebruik te maken van telecommunicatie

Annulering

Wordt uw vlucht geannuleerd, dan moet de luchtvaartmaatschappij waarmee u zou vliegen u het volgende aanbieden:

- de keuze tussen de terugbetaling van de ticketprijs (en eventueel een kosteloze retourvlucht naar het punt van vertrek) of alternatief vervoer naar de bestemming en
- maaltijden, drankjes, indien nodig hotelaccommodatie (incl. transfer) en de mogelijkheid om gebruik te maken van telecommunicatie.

De luchtvaartmaatschappij moet u bovendien een schadevergoeding betalen die even hoog is als in een geval van instapweigering (overboeking), tenzij men u vooraf tijdig en in voldoende mate geïnformeerd heeft. U moet over alternatief vervoer worden geïnformeerd.

Terugbetalingen moeten binnen 7 dagen worden verricht in contanten, via bankoverschrijving of een cheque, of - met uw schriftelijke toestemming - in de vorm van reiscoupons. Worden deze rechten u onthouden, dan kunt u het beste onmiddellijk bezwaar aantekenen bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

✓ *Grote vertragingen*

Onmiddellijke hulp

Hebt u op tijd ingecheckt voor een vlucht (met inbegrip van chartervluchten):

- die vanaf een luchthaven in de EU vertrekt of
- waarvan de bestemming binnen de EU ligt, maar die vanaf een luchthaven buiten de EU vertrekt en door een luchtvaartmaatschappij uit de EU wordt uitgevoerd, en verwacht de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een vertraging:
- die bij vluchten tot 1.500 km twee uur of meer, of
- bij vluchten binnen de EU en andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km drie uur of meer, of
- bij vluchten van meer dan 3.500 km buiten de EU vier uur of langer duurt, dan moet de luchtvaartmaatschappij u maaltijden, drankjes, indien nodig hotelaccommodatie (incl. transfer) en de mogelijkheid om gebruik te maken van telecommunicatie aanbieden.

Duurt de vertraging vijf uur of langer, dan moet de luchtvaartmaatschappij u ook de ticketprijs terugbetalen en eventueel een kosteloze retourvlucht naar het punt van vertrek aanbieden.

Worden deze rechten u onthouden, dan kunt u het beste onmiddellijk bezwaar aantekenen bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

Latere aanspraken

Is, onafhankelijk van het vertrekpunt en de bestemming, een EU-luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk voor de vertraging van een vlucht, dan kunt u tot maximaal 4.150 SZR* voor alle ontstane schade eisen. Wanneer de luchtvaartmaatschappij geen gevolg geeft aan de geclaimde schadevergoeding, dan hebt u het recht een juridische procedure te starten. **U kunt de schadeclaim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u de vervoersovereenkomst hebt afgesloten of met de maatschappij die de vlucht heeft uitgevoerd.**



✓ **Bagage**

Bij schade door vernieling, beschadiging, verlies of vertraagde aankomst van uw bagage bij een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij kunt u wereldwijd maximaal 1.000 SZR* claimen. Wanneer de luchtvaartmaatschappij geen gevolg geeft aan de geclaimde schadevergoeding, dan hebt u het recht een juridische procedure te starten. Schadeclaims voor ingecheckte bagage moeten binnen 7 dagen en voor vertraagde bagage binnen 21 dagen na datum van de schade schriftelijk geldend worden gemaakt.

U kunt de schadeclaim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u de vervoersovereenkomst hebt afgesloten of met de maatschappij die de vlucht heeft uitgevoerd.

✓ **Ongevallen met lichamelijk letsel of overlijden tot gevolg**

Bij schadegevallen door lichamelijk letsel of overlijden als gevolg van een ongeval tijdens een door een EU-luchtvaartmaatschappij uitgevoerde vlucht kunt u wereldwijd een schadevergoeding eisen. U maakt aanspraak op een voorschot ter dekking van onmiddellijke financiële behoeften. Wanneer de luchtvaartmaatschappij geen gevolg geeft aan de door u geclaimde schadevergoeding, dan hebt u het recht een juridische procedure te starten.

U kunt de schadeclaim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u de vervoersovereenkomst hebt afgesloten of met de maatschappij die de vlucht heeft uitgevoerd.

✓ **Pakketreizen**

Naast de genoemde rechten kunt u, onafhankelijk van de bestemming, een aanspraak op schadevergoeding jegens de reisorganisator geldend maken wanneer de binnen de EU geboekte prestaties en diensten niet zijn geleverd. Deze rechten hebben betrekking op alle in de pakketreis inbegrepen vluchten die niet zijn uitgevoerd. Wanneer de reisorganisator een aanzienlijk deel van de in de geboekte pakketreis inbegrepen prestaties niet levert, is deze bovendien verplicht u kosteloos hulp te bieden en vervangende diensten, waaronder vervoer, ter beschikking te stellen.

Deze PDF geeft in beknopte vorm informatie over de belangrijkste onderdelen van de betreffende EU-regelgeving. Bij geschillen moet iedere juridische procedure uitsluitend gebaseerd zijn op de betreffende wetteksten.

* 1 SZR - * 1 SZR = 1,12 euro (bijgewerkt:14.02.14)

De huidige wisselkoers kunt u rechtstreeks opvragen via Europe Direct.



Gepubliceerd door: Europese Commissie, Directoraat-generaal Energie en Verkeer, B-1049 Brussel.

Hulp en verdere informatie

In geval van een instapweigering (overboeking), een annulering of een grote vertraging en het onthouden van rechten door de luchtvaartmaatschappij kunt u een klacht indienen bij de betreffende nationale toezichthouder. Naam en adres van deze instanties kunt u opvragen via de Europe Direct Freephone, tel. 00800-67891011, of via e-mail: mail@europe-direct.cec.eu.int Daar kunt u ook adressen krijgen van organisaties die u bij andere klachten kunnen helpen en adviseren. Informatie over de behandeling van uw klacht neemt ook de Europese Commissie, Directoraat-generaal Energie en Verkeer, B-1049 Brussel, in ontvangst. Fax +32-2(0)299-10-15 of e-mail: tren-aprights@cec.eu.int

De met een luchtvaartmaatschappij afgesloten overeenkomst vermeldt verdere rechten en plichten. Deze contractuele voorwaarden zijn verkrijgbaar bij luchtvaartmaatschappijen en reisbureaus.

