

EU-regelgeving 'Rechten van Vliegtuigpassagiers'

(bron: <http://www.landenportal.nl/informatie/rechten-van-vliegtuigpassagiers.htm>)

Rechten van vliegtuigpassagiers bij vertraging, annulering of overboeking

Sinds 2004 gelden er binnen de Europese Unie regels die vliegtuigpassagiers bij overboeking, annulering of vertraging recht geven op compensatie. Helaas is er veel onduidelijkheid over hoe de regels zijn en daar maken de luchtvaartmaatschappijen graag gebruik van. Vaak zullen zij zich beroepen op overmacht om onder een financiële compensatie uit te komen. Ook zijn er veel gevallen bekend van het gebrek aan verzorging van passagiers die niet of pas (veel) later kunnen vliegen.

Basisvoorwaarden voor compensatie

De regels zijn alleen van toepassing indien u vertrekt met een lijndienst- of chartervlucht (incl. campingvluchten, vluchten bij pakketreizen) vanuit een luchthaven binnen de Europese Unie of indien u vertrekt vanuit een luchthaven buiten de Europese Unie naar een luchthaven binnen de Europese Unie, mits u vliegt met een luchtvaartmaatschappij die zijn hoofdvestiging binnen de E.U. heeft.

Dus wel (voorbeelden):

- Vanuit Amsterdam naar elke bestemming met elke maatschappij
- Vanuit Kreta naar Amsterdam ongeacht met welke maatschappij gevlogen wordt
- Vanuit Barcelona naar elke bestemming met elke maatschappij
- Vanuit Curaçao naar Amsterdam met KLM (heeft hoofdvestiging binnen EU)

Dus niet (voorbeelden):

- Vanuit Singapore naar Amsterdam met Singapore Airlines (heeft hoofdvestiging buiten de EU)
- Vanuit Dubai naar Abu Dhabi met KLM (vlucht vind buiten EU plaats)

Verder moet je in het bezit zijn van een geldig ticket (of e-ticket), een bevestigde boeking voor de betreffende vlucht en u moet tijdig ingecheckt zijn of in het geval van overboeking/annulering tijdig aanwezig geweest zijn om in te checken.

Indien aan de bovengenoemde basisvoorwaarden **niet** voldaan wordt, is er **geen** recht op compensatie zoals deze binnen de EU-regels vastgelegd zijn.

Compensatie bij overboeking

Bij overboeking (meer plaatsen verkocht dan beschikbaar) zijn er 2 opties:

- vrijwillig afstand doen van een plaats op een vlucht
- of onvrijwillig afstand doen van een plaats op een vlucht.

Indien er **vrijwillig afstand** gedaan wordt, is het tussen de passagier en de maatschappij om de compensatie te bepalen. Het afstand doen zal gebeuren op verzoek van de luchtvaartmaatschappij waarbij er vrijwilligers gevraagd worden om tegen een compensatie hun stoel op te geven. Een passagier is nimmer verplicht een dergelijk aanbod te accepteren. Indien een passagier zich vrijwillig meldt, zal hij naast de eventuele afgesproken compensatie in de vorm van geld of een vluchtvoucher ook recht hebben om overgeboekt te worden op een andere vlucht of eventueel het ticket terugbetaald te krijgen.

Indien u door plaatsgebrek een stoel op een vlucht geweigerd wordt is er sprake van **onvrijwillige afstand**. In dat geval heeft u recht op een financiële vergoeding. Ook moet de luchtvaartmaatschappij u alternatief vervoer aanbieden of uw ticket terugbetalen. Tevens heeft u recht op verzorging: maaltijden, drinken, eventueel een hotelkamer (in dat geval inclusief transfer van en naar de luchthaven) en er is recht op een telefoongesprek, faxbericht, telexbericht en/of e-mail. Vaak wordt er een redelijke vaste vergoeding in contanten betaald ter compensatie van lokale kosten.

Bij **onvrijwillige afstand** naar aanleiding van overboeking is er ook recht op financiële compensatie. Deze staat los van de plicht tot verzorging. De hoogte financiële compensatie staat verderop vermeld.

Compensatie bij annulering

Er is sprake van annulering als de geplande vlucht niet vertrekt (ook niet met vertraging). Net als bij overboeking heeft u recht op verzorging en moet de maatschappij alternatief vervoer aanbieden of u uw ticket terugbetalen.

Indien er **geen** sprake is van buitengewone omstandigheden (bijvoorbeeld weersomstandigheden die hinderlijk of gevaarlijk zijn voor een vlucht, uitbrekende oorlogen of epidemiën, stakingen, politieke instabiliteit, veiligheidsproblemen etc.) dan heeft u tevens recht op een financiële vergoeding. Dit recht **vervalt** indien u tijdig van tevoren op de hoogte bent gebracht en er alternatief vervoer is aangeboden. Duidelijke regels of afspraken hoe lang de periode tussen verwittiging en oorspronkelijk vertrektijd moet zijn is niet vastgelegd. Ook is het onduidelijk in welke gevallen alternatief vervoer niet acceptabel is. Wij kunnen ons voorstellen dat een bootreis van Los Angeles naar Amsterdam die weken duurt geen redelijk alternatief is voor een vlucht die normaliter ongeveer 13 uur duurt.

Financiële compensatie bij overboeking of annulering

De vaste vergoedingen per passagier zijn als volgt:

Vluchten van minder dan 1.500 kilometer en een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 2 uur	€ 125,-
Vluchten van minder dan 1.500 kilometer en een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 2 uur	€ 250,-
Vluchten van meer dan 1.500 kilometer binnen de E.U. en alle overige vluchten van 1.500 tot 3.500 kilometer met een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 3 uur	€ 200,-
Vluchten van meer dan 1.500 kilometer binnen de E.U. en alle overige vluchten van 1.500 tot 3.500 kilometer met een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 3 uur	€ 400,-
Vluchten van meer dan 3.500 kilometer met een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 4 uur	€ 300,-
Vluchten van meer dan 3.500 kilometer met een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 4 uur	€ 600,-

Betaling

De financiële compensatie moet binnen 7 dagen worden betaald. Dit kan contant gebeuren of door middel van overschrijving naar een bank- of postbankrekening. Indien u er zelf mee instemt mag er ook door middel van reiswaaardebonnen betaald worden.

Compensatie bij langdurige vertraging

Er is sprake van langdurige vertraging indien de te verwachten aankomsttijd minimaal 2 uur later is dan de schema-aankomsttijd. Er is **geen** sprake van langdurige vertraging indien de vluchttijden anders zijn dan op uw ticket aangegeven staan, maar deze tijden ruimschoots voor vertrek doorgegeven zijn. Als u bijvoorbeeld een pakketreis heeft geboekt naar de Canarische Eilanden en op uw ticket van de bijbehorende chartervlucht staat een vertrektijd vermeld van 06:30 uur, dan is het mogelijk dat het reisbureau 2 dagen vooraf doorgeeft dat de vertrektijd is gewijzigd naar bijvoorbeeld 19:30 uur 's avonds. Er is in dat geval geen sprake van vertraging maar van gewijzigde vluchttijden. De reisorganisatie en de vervoerder hebben het recht deze tijden te wijzigen en volstaan met het mededelen dat de tijden gewijzigd zijn. Sommige vakantiegangers klagen over het feit dat ze in dat geval één vakantiedag "kwijtraken". Dat is echter niet het geval, want de vakantie begint op de afgesproken datum (vertrekdatum is niet gewijzigd), omgeacht het feit dat u pas na middernacht aan zult komen bij uw accommodatie. In theorie is het zelfs mogelijk dat de heenreis aanvangt om 23:59 uur en de terugreis om 00:01 uur. Bij een achtdaagse vakantie zijn er dan slechts 6 dagen ter plaatse over. Ondanks het feit dat dit oneerlijk overkomt bij reizigers, is hier helemaal niets aan te doen en is er onvoldoende basis om een claim in te dienen vanwege gemiste vakantiedagen.

Indien er **wel** sprake is van langdurige vertraging heeft u net als bij overboeking recht op verzorging. Verzorging houdt in maaltijden, drankjes, eventueel een hotelovernachting (incl. vervoer van/naar de luchthaven) en communicatie via telefoon, fax, telex en/of e-mail. De exacte inhoud hangt af van de duur van de vertraging, de aanwezige voorzieningen en de situatie ter plaatse.

Er is recht op verzorging bij de volgende door de luchtvaartmaatschappij verwachte vertragingen:

- minimaal 2 uur bij vluchten van minder dan 1.500 kilometer
- minimaal 3 uur bij vluchten van meer dan 1.500 kilometer binnen de E.U. en alle overige vluchten van 1.500 tot 3.500 kilometer
- minimaal 4 uur bij vluchten van meer dan 3.500 kilometer

Indien het bij een vertraging van meer dan 5 uur geen zin (meer) heeft om te vertrekken, moet de luchtvaartmaatschappij de passagier aanbieden het ticket terug te betalen met eventueel een gratis terugvlucht naar het oorspronkelijke vertrekpunt. Dit zal vooral spelen bij korte trips en bij zakenreizen.

Recht op financiële compensatie bij vertraging

Sinds november 2009 is er ook recht op een financiële compensatie bij een vertraging die langer is dan 3 uur. De vergoeding waar men recht op heeft ligt dan tussen de 250 euro en 600 euro per persoon en is mede afhankelijk van de afstand die afgelegd is en de totale duur van de vertraging. Uitgesloten van vergoeding zijn vertragingen die het gevolg zijn van extreme omstandigheden waar de betreffende luchtvaartmaatschappij geen invloed op heeft zoals bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden (sneeuwstormen, orkanen), calamiteiten op de luchthaven, het uitbreken van een oorlog. Technische mankementen vallen niet onder de uitzonderingen, hoewel de luchtvaartmaatschappijen je dat willen doen geloven. Het is hun taak ervoor te zorgen dat een vliegtuig technisch in orde is en eventuele mankementen te verhelpen. Anders is het als het om schade gaat die tijdens de voorgaande vlucht of op de luchthaven opgelopen is.

Klachten?

Indien de luchtvaartmaatschappij weigert om u te compenseren en u meent daar wel recht op te hebben, dan moet u onmiddellijk een klacht indienen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Bij voorkeur doet u dit schriftelijk en overhandigt u de klacht persoonlijk aan een bemanningslid (meestal de purser) of aan het grondpersoneel. Veel luchtvaartmaatschappijen hebben standaard klachtenformulieren waarvan u gebruik kunt maken. In het geval van een geboekte pakketreis (vlucht + accommodatie) dient de klacht ingediend te worden bij de

reisorganisatie waarbij de reis geboekt is. Dit dient zo snel mogelijk te gebeuren, bij voorkeur na aankomst. Er dient rekening gehouden te worden met termijnen die in de reisvoorwaarden van de betreffende organisatie bepaald zijn.

Speciale bedrijven

Omdat het hebben van een bepaald recht en het halen van je recht twee totaal verschillende dingen zijn, is er door deze vergoedingsregeling een markt ontstaan voor bedrijven die mensen helpen bij het claimen van hun vergoeding bij vertraging of annulering. Dit doen ze uiteraard niet voor niets. De meeste bedrijven werken op basis van "no cure, no pay", wat betekent dat je alleen een vergoeding betaalt indien er succes geboekt wordt. Vaak bestaat deze vergoeding uit een vast percentage + eventuele administratiekosten

Klacht inzake compensatieregeling niet goed afgehandeld?

Indien de luchtvaartmaatschappij of de reisorganisatie uw klacht niet goed afgehandeld heeft, dan kunt u dit melden bij de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat:

Inspectie voor Verkeer en Waterstaat

t.a.v. Loket Luchtvaartveiligheid

Postbus 575

2130 AN Hoofddorp

e-mail: loket@ivw.nl

Mensen met een rechtsbijstandsverzekering kunnen uiteraard de juridische afdeling van de betreffende verzekeringsmaatschappij hierop aan het werk zetten. Regel dit zo snel mogelijk nadat het conflict ontstaan is.

Deze informatie is verstrekt door derden. Villas & More (Curaçao) BV resp. VillaCuracao.BV zijn niet aansprakelijk voor de juistheid/actualiteit van de gegeven informatie. De gegeven informatie is slechts informatief.