

## Wat moet u eerst doen?

U krijgt te maken met één van de in deze folder vermelde problemen. Vraag de vertegenwoordiger van uw luchtvaartmaatschappij onmiddellijk iets aan uw probleem te doen.

## Wat doet u daarna?

Indien u het slachtoffer bent van instapweigering, annulering of langdurige vertraging en de luchtvaartmaatschappij weigert u te geven waar u recht op heeft, dien dan een klacht in bij de nationale instantie die toezicht houdt op de naleving van deze rechten.

Als uw vlucht vertrekt uit een EU-land, dien dan daar klacht in. Als uw vlucht afkomstig is van buiten de EU maar geëxploiteerd wordt door een in de EU gevestigde luchtvaartmaatschappij, dien dan klacht in in het EU-land waar uw vlucht landt.

Voor de naam en het adres van de relevante instanties of gegevens over organisaties die advies verstrekken of bijstand verlenen met betrekking tot andere klachten (bijv. met betrekking tot bagage, verwondingen of overlijdens en pakketreizen), kunt u contact opnemen met Europe Direct, op het gratis(\*) telefoonnummer **00 800 6 7 8 9 10 11**, of via e-mail: **mail@europe-direct.cec.eu.int**.

U kan eveneens de Europese Commissie, B-1049 Brussel, laten weten welk gevolg aan uw klacht is gegeven (fax (32-2) 299 10 15 of e-mail: **tren-aprights@cec.eu.int**).



(\*) Sommige operateurs van mobiele telefonie verlenen geen toegang tot de 00800-nummers of deze gesprekken kunnen worden aangerekend. In bepaalde gevallen moeten deze gesprekken vanuit telefooncellen of hotels worden betaald.

## Nadere informatie

In dit document is de relevante EU-wetgeving ter informatie samengevat. Indien naar aanleiding van een dispuut juridische stappen worden ondernomen of vorderingen worden ingesteld, dient dit uitsluitend te gebeuren op basis van de desbetreffende wetgevingsdocumenten, die in het *Publicatieblad van de Europese Unie* zijn gepubliceerd.

- Compensatie en bijstand aan reizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten, Verordening (EG) nr. 261/2004, PB L 46 van 17.2.2004.
- Aansprakelijkheid van luchtvervoerders, Verordening (EG) nr. 889/2002 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2027/97, PB L 140 van 30.5.2002 (waarbij het „Verdrag van Montreal” in de EU-wetgeving wordt opgenomen, PB L 194 van 18.7.2001).
- Pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, Richtlijn 90/314/EEG, PB L 158 van 23.6.1990.

Extra exemplaren van deze folder – in alle officiële talen van de EU – kunnen worden gedownload via [http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm).

Gepubliceerd door de Europese Commissie, DG Energie en vervoer, B-1049 Brussel

KO-56-03-578-NL-D

# Rechten van vliegtuigpassagiers

## Problemen tijdens uw reis?

**Dankzij de Europese Unie (EU) zijn uw rechten op de volgende gebieden uitgebreid (vanaf 17 februari 2005)**



EUROPESE COMMISSIE

## Als er iets misgaat ...

Om te garanderen dat passagiers, die het vliegtuig nemen, correct worden behandeld, verleent de Europese Unie hun een aantal rechten.

De luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitvoert, is verantwoordelijk voor het vervoer van uzelf en uw bagage en moet deze rechten naleven.



### Instapweigering

Is u het instappen geweigerd omdat er onvoldoende stoelen beschikbaar zijn in het vliegtuig?



### Annulering

Is uw vlucht geannuleerd?



### Langdurige vertragingen

Heeft uw vlucht een vertraging van twee uur of meer?



### Bagage

Is uw ingecheckte bagage beschadigd, met vertraging ter bestemming gekomen of verloren gegaan?



### Verwondingen en overlijden ten gevolge van ongevallen

Bent u tijdens uw vlucht gewond geraakt?



### Pakketreizen

Heeft u gekregen voor wat u geboekt heeft?

Passagiersrechten zijn van toepassing op geregelde vluchten en op chartervluchten, zowel binnenlands als internationaal, en voor alle categorieën luchtvaartmaatschappijen, van full service tot low-cost.

In uw contract met een luchtvaartmaatschappij zijn nog andere rechten en verplichtingen opgenomen. Vraag een kopie van uw contract aan uw luchtvaartmaatschappij of reisagentschap.

**... ken uw rechten**

## Instapweigering en annulering

Bij instapweigering of annulering van uw vlucht moet de luchtvaartmaatschappij in kwestie u een financiële vergoeding betalen en bijstand verlenen. Op voorwaarde dat u tijdig incheckt geniet u van volgende rechten op elke vlucht, inclusief chartervluchten

- vanuit een EU-luchthaven, of
- vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, voorzover het een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij betreft.

## Instapweigering

Wanneer er onvoldoende stoelen beschikbaar zijn voor alle passagiers, moet de luchtvaartmaatschappij eerst vragen of er passagiers bereid zijn vrijwillig afstand te doen van hun plaats in ruil voor bepaalde voordelen. In dat geval moet de luchtvaartmaatschappij ofwel uw ticket terugbetalen (eventueel aangevuld met een gratis vlucht naar uw oorspronkelijk vertrekpunt), ofwel alternatief vervoer aanbieden naar uw eindbestemming.

Indien u niet vrijwillig afstand doet van uw plaats, is de luchtvaartmaatschappij de volgende vergoedingen verschuldigd:

- 250 € voor vluchten van minder dan 1 500 km;
- 400 € voor langere vluchten binnen de EU en voor alle overige vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;
- 600 € voor vluchten van meer dan 3 500 km buiten de EU.

Deze vergoedingen worden gehalveerd indien uw vertraging niet meer dan respectievelijk 2, 3 of 4 uur bedraagt.

Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij:

- ofwel uw ticket terugbetalen (eventueel aangevuld met een gratis vlucht naar uw oorspronkelijk vertrekpunt), ofwel alternatief vervoer aanbieden naar uw eindbestemming;
- zorgen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten.

## Annulering

Als uw vlucht wordt geannuleerd, moet de luchtvaartmaatschappij:

- ofwel uw ticket terugbetalen (eventueel aangevuld met een gratis vlucht naar uw oorspronkelijk vertrekpunt), ofwel alternatief vervoer aanbieden naar uw eindbestemming;
- zorgen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten.

In geval van annulering moet de luchtvaartmaatschappij u dezelfde vergoedingen betalen als bij instapweigering, tenzij ze u voldoende lang van tevoren op de hoogte brengt en alternatief vervoer aanbiedt dat de oorspronkelijke vertrektijd dicht benadert.

**Deze vergoedingen moeten binnen de 7 dagen worden betaald in contanten, per bankoverschrijving of cheque of, indien u hier schriftelijk mee instemt, met reiswaaardebonnen.**

**Indien deze rechten u worden geweigerd, dien dan onmiddellijk klacht in bij de luchtvaartmaatschappij in kwestie.**

## Langdurige vertragingen

### Onmiddellijke bijstand

Als u tijdig incheckt voor een vlucht, inclusief chartervluchten,

- vanuit een EU-luchthaven, of
- vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, voorzover het een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij betreft

en als de luchtvaartmaatschappij in kwestie een vertraging verwacht

- van 2 uur of meer, voor vluchten van minder dan 1 500 km;
- van 3 uur of meer, voor langere vluchten binnen de EU en voor alle overige vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;
- van 4 uur of meer voor vluchten van meer dan 3 500 km buiten de EU

moet de luchtvaartmaatschappij zorgen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten.

Wanneer de vertraging 5 uur of meer bedraagt, moet de luchtvaartmaatschappij u ook aanbieden uw ticket terug te betalen (eventueel met een gratis terugvlucht naar uw oorspronkelijk vertrekpunt).

**Indien deze rechten u worden geweigerd, dien dan onmiddellijk klacht in bij de luchtvaartmaatschappij in kwestie.**

## Schadeclaims achteraf

Wanneer een EU-luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk is voor de vertraging van een vlucht, waar ook ter wereld, kunt u een schadeclaim tot 4 150 BTR\* indienen. Als de luchtvaartmaatschappij het niet eens is met uw claim, kunt u naar de rechtbank stappen.

**U kunt een claim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u een contract heeft gesloten of met de maatschappij die de vlucht uitvoert, indien het om twee verschillende maatschappijen gaat.**

## Bagage

U kunt een schadeclaim tot 1 000 BTR\* indienen wanneer uw bagage tijdens een vlucht van een EU-luchtvaartmaatschappij, waar ook ter wereld, is vernietigd, beschadigd, verloren is gegaan of vertraging heeft opgelopen. Als de luchtvaartmaatschappij het niet eens is met uw claim, kunt u naar de rechtbank stappen.

Schadeclaims met betrekking tot ingecheckte bagage moeten uiterlijk 7 dagen na de teruggave van de bagage worden ingediend; schadeclaims met betrekking tot bagage die vertraging heeft opgelopen, moeten uiterlijk 21 dagen na de teruggave van de bagage worden ingediend.

**U kunt een claim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u een contract heeft gesloten of met de maatschappij die de vlucht uitvoert, indien het om twee verschillende maatschappijen gaat.**

## Verwondingen en overlijden ten gevolge van ongevallen

U kunt een schadeclaim indienen voor verwondingen of overlijden ten gevolge van een ongeval met een vlucht van een EU-luchtvaartmaatschappij, waar ook ter wereld. U heeft recht op een voorschot om uw onmiddellijke economische behoeften te dekken. Als de luchtvaartmaatschappij het niet eens is met uw claim, kunt u naar de rechtbank stappen.

**U kunt een claim indienen bij de luchtvaartmaatschappij waarmee u een contract heeft gesloten of met de maatschappij die de vlucht uitvoert, indien het om twee verschillende maatschappijen gaat.**

## Pakketreizen

Naast de bovenvermelde rechten kunt u ook een schadevergoeding van uw touroperator eisen wanneer deze niet de diensten levert die u in de EU heeft geboekt, ongeacht uw bestemming. U kunt een beroep doen op deze rechten wanneer de touroperator één van de vluchten in uw pakketreis niet levert. Wanneer de touroperator nalaat een aanzienlijk deel van de door u geboekte pakketreis te leveren, moet hij u bijstand verlenen en alternatieve voorzieningen treffen, inclusief reizen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

(\* ) 1 BTR = 1,18 € op 30.9.2004.

Neem contact op met Europe Direct voor de actuele wisselkoers.