

Rechten van vliegtuigpassagiers

*Problemen tijdens uw reis?
Dankzij de Europese Unie (EU) zijn uw rechten op
de volgende gebieden uitgebreid**

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 1 500 km of minder;
- 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. Informatie zal u worden verschaft betreffende alternatief vervoer.

Terugbetalingen 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.

Hulp en verdere informatie

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 afdwinging van deze rechten. Voor de naam en het adres van deze instanties kunt u contact opnemen met Europe Direct, op het gratis telefoonnummer **00 800 6 7 8 9 10 11** of via het e-mailadres **mail@europa-direct.cec.eu.int**. Europe Direct kan u ook de gegevens verstrekken van organisaties die advies of bijstand verstrekken met betrekking tot andere klachten.

U kunt ook het directoraat-generaal Energie en vervoer van de Europese Commissie (B-1049 Brussel) op de hoogte brengen van de follow-up van uw klacht (fax **(32-2) 299 10 15** of e-mail **tren-aprights@cec.eu.int**).

Folders met de op deze poster vermelde informatie en nadere gegevens zijn verkrijgbaar bij de informatiedesk en op http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

IN UW CONTRACT MET EEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ ZIJN NOG ANDERE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN OPGENOMEN. VRAAG EEN KOPIE VAN UW CONTRACT AAN UW LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ OF REISAGENTSCHAP.

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 1 500 km of minder;
- 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.

*** In dit document zijn de belangrijkste punten van de relevante EU-wetgeving ter informatie samengevat. Indien naar aanleiding van een dispuut juridische stappen worden ondernomen of vorderingen worden ingesteld, dient dit uitloeiend te gebeuren op basis van geldende wetgevingdocumenten.**

** 1 BTR = 1,18 € op 30.9.2004. Neem contact op met Europe Direct voor de actuele wisselkoers.

