

Rechten van vliegtuigpassagiers

U ondervindt problemen tijdens uw reis?

De Europese Unie heeft uw rechten versterkt... Zie hier de belangrijkste.

In geval van problemen...

De Europese Unie heeft een geheel van beschermingsregels voorzien die de correcte behandeling van luchtvaartpassagiers verzekeren. De luchtvaartmaatschappij die uw vlucht verzekert, is verantwoordelijk voor uw transport en dat van uw bagage, en zij moet uw rechten respecteren.

1/ Mensen met een beperking of verminderde mobiliteit

Op basis van de EU-wetgeving zijn mensen met een beperking en/of verminderde mobiliteit beschermd tegen discriminatie bij reserveren en instappen. Hiernaast hebben zij het recht op bijstand op luchthavens (bij vertrek, bij aankomst en bij overstappen) en aan boord van vliegtuigen. Om het verlenen van bijstand te bevorderen is het aan te bevelen om uw behoeften van tevoren kenbaar te maken.

2/ Instapweigering

Als passagiers niet worden toegelaten tot een vlucht zijn luchtvaartmaatschappijen verplicht eerst na te gaan of mensen tegen bepaalde vergoeding hun reservering vrijwillig willen afstaan. Bovendien moet de vervoerder deze vrijwilligers de keuze bieden tussen volledige restitutie en reizen via een andere route.

U heeft recht op een vergoeding tussen 125 en 600 euro, afhankelijk van de vluchtafstand en de opgelopen vertraging, voordat u via een andere route reist. Kiezen vrijwilligers voor een andere route, dan moet de luchtvaartmaatschappij indien nodig ook bijstand verlenen, bijvoorbeeld: maaltijden, gebruik van telefoon, indien nodig hotelaccommodatie voor een of meerdere nachten en vervoer tussen de luchthaven en de plaats van accommodatie.

3/ Annulering

U heeft eveneens recht op dezelfde vergoeding als die u wordt aangeboden bij instapweigering, tenzij u minstens 14 dagen vóór de vlucht op de hoogte bent gesteld van de annulering of wanneer u via een andere route hebt gereisd zonder veel tijdverlies of als de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de annulering werd veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij u de keuze bieden tussen:

- terugbetaling van uw ticket binnen de zeven dagen;
- via een andere route naar uw eindbestemming reizen tegen dezelfde voorwaarden;
- indien nodig moet de luchtvaartmaatschappij bijstand verlenen (gebruik van telefoon, verfrissingen, maaltijden, accommodatie, vervoer naar de accommodatie).

4/ Langdurige vertraging

U heeft recht op bijstand door de luchtvaartmaatschappij (gebruik van telefoon, versnaperingen, maaltijden, accommodatie, vervoer naar de plaats van accommodatie) indien de vertraging:

- twee uur of meer bedraagt bij vluchten tot 1.500 km;
- drie uur of meer bedraagt bij langere vluchten binnen de Europese Unie of bij andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km;
- vier uur of meer bedraagt bij vluchten boven 3.500 km buiten de Europese Unie.

Indien de vertraging meer dan vijf uur bedraagt en u besluit niet verder te reizen, dan heeft u bovendien recht op terugbetaling van uw ticket en een terugvlucht naar uw oorspronkelijke vertrekpunt.

Als u op uw eindbestemming aankomt met een vertraging van drie uur of meer, heeft u recht op dezelfde compensatie als bij annulering van de vlucht, tenzij de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden. Voorts kan de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van vertragingen.

5/ Bagage

Is uw bagage kwijtgeraakt, beschadigd of vertraagd, dan heeft u recht op schadevergoeding tot een bedrag van circa 1.220 euro.

De luchtvaartmaatschappij is echter niet aansprakelijk indien zij alle redelijke maatregelen heeft genomen om de schade te voorkomen of indien het onmogelijk was dergelijke maatregelen te nemen.

In geval van beschadigde bagage moet u binnen zeven dagen na ontvangst van uw bagage een claim indienen bij de luchtvaartmaatschappij.

Bij vertraagde ontvangst van bagage is deze periode maximaal 21 dagen.

6/ Identiteit van de luchtvaartmaatschappij

U dient van tevoren te worden geïnformeerd over welke luchtvaartmaatschappij uw vlucht uitvoert.

Luchtvaartmaatschappijen die onveilig bevonden worden, krijgen binnen de Europese Unie een verbod of beperking opgelegd.

Een overzicht van deze maatschappijen vindt u op:

http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_nl.htm

7/ Vakantiereizen

Touroperators en aanbieders van pakketreizen zijn verplicht om gedetailleerde en volledige informatie te verstrekken over geboekte vakantiereizen. Zij zijn verplicht hun contractuele verplichtingen na te komen en passagiers te beschermen in geval van faillissement. Touroperators dienen nauwkeurige informatie te verstrekken over de geboekte vakantie, hun contractuele verplichtingen na te komen en passagiers te beschermen in geval van faillissement van de organisator.

8/ Prijstransparantie

Volgens de EU-wetgeving dient u bij de aankoop van een ticket voor een vlucht vanuit een EU-luchthaven op de hoogte te worden gebracht van de toepasselijke voorwaarden.

Het totaalbedrag moet altijd worden aangegeven en moet bestaan uit het vliegtarief en geldende belastingen, evenals (extra) kosten en toeslagen die op het moment van publicatie onvermijdelijk en te verwachten zijn.

Uit het bedrag moet ook de kostenverdeling blijken tussen het tarief, de (luchthaven)belastingen en tenslotte de overige (extra) kosten en toeslagen.

Optionele aanvullingen op de prijs moeten op een heldere, transparante en ondubbelzinnige manier bekend worden gemaakt aan het begin van het boekingsproces en u moet hiermee akkoord kunnen gaan op basis van 'opt-in'.

9/ Aansprakelijkheid

Luchtvaartmaatschappijen kunnen aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van vertragingen (beperkt tot +/- 4.800 euro), voor beschadiging en verlies van bagage (beperkt tot +/- 1.200 euro) en voor letsel of overlijden bij ongevallen. Luchtvaartmaatschappijen zijn echter niet aansprakelijk indien zij alle mogelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid waren dergelijke maatregelen te treffen.

10/ Bijstand van luchtvaartmaatschappijen

Afhankelijk van de omstandigheden heeft u bij instapweigering, annulering of vertraging van uw vlucht recht op bijstand (catering, communicatiefaciliteiten en zo nodig een overnachting). Bij instapweigering of annulering moet u de keuze krijgen tussen voortzetting van uw reis of terugbetaling van uw ticket.

Meer informatie en de lijst met nationale controle instanties, verantwoordelijk voor de handhaving van deze rechten, vindt u op <http://apr.europa.eu>.

11/ Wat u in eerste instantie moet weten

Bent u in een van de hierboven beschreven gevallen? Vraag meteen aan de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitvoert, zich om uw probleem te bekommeren.

12/ Wat u vervolgens moet doen

U heeft te maken met een instapweigering, een annulering of een belangrijke vertraging en de voor de vlucht verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij eerbiedigt niet zijn verplichtingen? Leg dan klacht neer bij de bevoegde nationale autoriteit. Zo uw vlucht start in een land van de EU, leg dan klacht neer in dat land. Zo uw vlucht afkomstig is van een land buiten de EU en de vlucht verzekerd wordt door een luchtvaartmaatschappij uit de EU, dien dan klacht in, in het EU-land waar u landt.

Om de naam en het adres van de bevoegde autoriteit of inlichtingen over de betrokken instanties die u kunnen bijstaan met raad of u kunnen helpen in geval van andere klachten (bagage, kwetsuren, overlijden, vakantie-reizen) te verkrijgen, bel Europe Direct op het volgende gratis nummer 0800 6 7 8 9 10 11 of stuur een e-mail aan: mail@europe-direct.cec.eu.int.