



## Rechten vliegtuigpassagiers

Om te garanderen dat vliegtuigpassagiers correct worden behandeld, verleent de Europese Unie een aantal rechten aan reizigers. Schiphol Tavel geeft u hieronder een uitleg over uw rechten als passagier, en wat u kunt doen als u te maken krijgt met een probleem omtrent instapweigering, annuleringen, vertragingen, bagage en verwondingen of overlijden.

### Wat kunt u doen?

Indien u te maken krijgt met één van de hieronder vermelde problemen, zijn er de volgende opties:

- Vraag de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij onmiddellijk iets aan uw probleem te doen. U dient een klacht of claim bij de betreffende luchtvaartmaatschappij in.
  - Als u niet heeft gekregen waar u recht op heeft, kan Europe Direct u verder helpen met advies of zal u doorverwijzen naar relevante instanties die advies verstrekken of bijstand verlenen. Bel gratis met Europe Direct op 00 800 6789 1011 of stuur een email aan [mail@europe-direct.cec.eu.int](mailto:mail@europe-direct.cec.eu.int).
- U kunt uw claim vanzelfspreken ook bij Schiphol Travel indienen. Uw Account Manager zal dan de verdere afhandeling met de betreffende airline voor zijn of haar rekening nemen.
- In geval van een probleem met annuleringen EU Claim uw schadeclaim uit handen nemen. Dit bedrijf handelt de claim voor uw af op basis van no-cure-no-pay (met aftrek van administratiekosten). Kijk op [www.euclaim.com](http://www.euclaim.com) voor meer informatie of het indienen van een claim.

Hieronder volgt een uitleg over uw verschillende rechten:

#### 1. Instapweigering

Bij instapweigering moet de luchtvaartmaatschappij u een financiële vergoeding betalen en bijstand verlenen. Op voorwaarde dat u tijdig incheckt. Dit is van toepassing op elke vlucht vanuit een EU-luchthaven, of vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, indien het een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij betreft

Wanneer er onvoldoende stoelen beschikbaar zijn op een bepaalde vlucht moet de luchtvaartmaatschappij eerst vragen of er passagiers afstand willen doen van hun plaats in ruil voor bepaalde voordelen. Deze voordelen zijn ofwel het terugbetalen van het ticket, ofwel alternatief vervoer aanbieden naar de eindbestemming.

Indien u geen vrijwillig afstand wilt doen van uw plaats, is de luchtvaartmaatschappij de volgende vergoedingen verschuldigd:

€ 250 voor vluchten van 1.500 km of korter

€ 400 voor vluchten langer dan 1.500 km binnen de EU of alle overige vluchten tussen 1.500 en 3.500 km

€ 600 voor vluchten langer dan 3.500 km buiten de EU



De vergoedingen worden gehalveerd indien uw vertraging niet meer dan resp. 2, 3 of 4 uur bedraagt. Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij:

- ofwel uw ticket terugbetalen
- ofwel alternatief vervoer aanbieden naar uw eindbestemming;
- en zorgen dragen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten.

## **2. Annulering**

Bij annulering moet de luchtvaartmaatschappij u een financiële vergoeding betalen en bijstand verlenen. Op voorwaarde dat u tijdig incheckt. Dit is van toepassing op elke vlucht: vanuit een EU-luchthaven, of vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, indien het een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij betreft

In het geval van een annulering van uw vlucht moet de luchtvaartmaatschappij: ofwel uw ticket terugbetalen, ofwel alternatief vervoer aanbieden naar uw eindbestemming; zorgen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten. Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij u dezelfde vergoedingen betalen als boven is weergegeven bij instapweigering.

## **2. Langdurige vertragingen**

### Onmiddellijke bijstand

Als u tijdig incheckt voor elke vlucht: vanuit een EU-luchthaven, of vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, indien het een vlucht met een EU-luchtvaartmaatschappij betreft en als de luchtvaartmaatschappij een vertraging verwacht van 2 uur of meer, voor vluchten van 1.500 km of korter van 3 uur of meer, voor vluchten langer dan 1.500 km binnen de EU of alle overige vluchten tussen 1.500 en 3.500 km van 4 uur of meer, voor vluchten langer dan 3.500 km buiten de EU moet de luchtvaartmaatschappij zorgen voor maaltijden, drank, eventueel een hotelkamer (inclusief transfers) en communicatiefaciliteiten. Bij een vertraging van 5 uur of meer moet de luchtvaartmaatschappij u ook aanbieden uw ticket terug te betalen.

### Schadeclaims achteraf

Wanneer een EU-luchtvaartmaatschappij, waar ook ter wereld, verantwoordelijk is voor de vertraging van uw vlucht kunt u een schadeclaim tot circa € 4.800\* indienen.



### **3. Bagage**

U kunt een schadeclaim tot circa € 1.100\* indienen wanneer uw bagage is vernietigd, beschadigd, verloren is gegaan of vertraging heeft opgelopen tijdens een vlucht van een EU-luchtvaartmaatschappij, waar ook ter wereld. Schadeclaims met betrekking tot ingecheckte bagage moeten uiterlijk 7 dagen na teruggave van de bagage worden ingediend. In het geval van bagage die vertraging heeft opgelopen, moeten de claims uiterlijk 21 dagen na de teruggave van de bagage worden ingediend.

### **4. 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.

\*Voor de exacte bedragen kunt u contact opnemen met Europe Direct op tel. 00 800 6789 1011 of stuur een email aan [mail@europe-direct.cec.eu.int](mailto:mail@europe-direct.cec.eu.int).

### **Nadere informatie**

Dit document is een samenvatting van de relevante EU-wetgeving. 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; 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.