

De rechten van de passagiers

U ondervindt problemen tijdens uw reis?

De Europese Unie breidt uw rechten uit...

Hier volgen de belangrijkste:

In geval van problemen...

De Europese Unie heeft een aantal rechten vastgelegd, die de een eerlijke behandeling van de passagiers moeten garanderen. De luchtvaartmaatschappij is verantwoordelijk voor uw reis en uw bagage en moet uw rechten respecteren.

1/ Weigering om aan boord te gaan of annulatie

Als u geweigerd wordt aan boord of de vlucht is geannuleerd, moet de luchtvaartmaatschappij u een financiële tegemoetkoming en bijstand aanbieden. Op voorwaarde dat de check-in op tijd werd uitgevoerd, zijn deze rechten van toepassing op elke vlucht, zelfs een chartervlucht :

- Met vertrek van een luchthaven in de EU of
- Met vertrekt van een luchthaven buiten de EU gelegen maar met bestemming een luchthaven in de EU, als de vlucht wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij uit de EU.

a. U wordt geweigerd aan boord

Indien er te veel passagiers zijn voor het aantal beschikbare zitplaatsen op de vlucht moet de luchtvaartmaatschappij vragen of er passagiers zijn die vrijwillig hun zitplaats willen afstaan in ruil voor de reeds voorziene tegemoetkomingen. Deze tegemoetkomingen bestaan uit een terugbetaling van het ticket (met, in geval van een tussenstop, een gratis vlucht terug naar plaats van vertrek) of een alternatieve vlucht naar de eindbestemming van de passagier.

Als u uw plaats op onvrijwillige basis moet afstaan, moet de luchtvaartmaatschappij u een vergoeding geven van een bedrag van:

- 250 € voor vluchten tot 1500 km ;
- 400 € voor vluchten verder dan 1500 km maar binnen de EU en voor andere vluchten tussen de 1500 km en 3500 km ;
- 600 € voor vluchten verder dan 3500 km buiten de EU

De vergoeding kan met de helft verminderd worden als u niet langer dan respectievelijk 2, 3 of 4 uur vertraging heeft opgelopen. De luchtvaartmaatschappij moet u ook :

- De keuze laten tussen de terugbetaling van het ticket (met, in het geval van een tussenstop, een gratis vlucht terug naar de plaats van vertrek) of een alternatieve vlucht naar uw eindbestemming
- Een maaltijd en drank aanbieden, eventueel een verblijf in een hotel aanbieden (met inbegrip van de kosten voor het vervoer) en communicatiemiddelen voorzien.

b. Annulatie

Als de vlucht geannuleerd is, moet de luchtvaartmaatschappij :

- U de keuze laten tussen de terugbetaling van het ticket (met, in het geval van een tussenstop, een gratis vlucht terug naar de plaats van vertrek) of een alternatieve vlucht naar uw eindbestemming.
- U een maaltijd en drank aanbieden, eventueel een verblijf in een hotel (met inbegrip van de kosten voor het vervoer) en communicatiemiddelen voorzien.

De maatschappij moet ook een vergoeding aanbieden, dezelfde vergoeding als bij een weigering om aan boord te gaan, behalve indien de maatschappij u voldoende op voorhand heeft verwittigd. U moet ingelicht worden over alternatief vervoer.

De vergoedingen moeten betaald worden binnen de 7 dagen, in cash, door een overschrijving of met een cheque of, met uw schriftelijk akkoord, met reischeques.

Indien uw rechten niet worden gerespecteerd, moet u onmiddellijk klacht indienen bij de luchtvaartmaatschappij.

2/Lange vertragingen

a. Onmiddellijke bijstand.

Als u op tijd bent ingecheckt voor een vlucht, zelfs bij een chartervlucht :

- om te vertrekken vanuit een luchthaven in de EU of
- om te vertrekken vanuit een luchthaven buiten de EU maar met een luchthaven binnen de EU als bestemming en als de vlucht is uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij van een lid van de EU

-

en de luchtvaartmaatschappij voorziet een vertraging van :

- 2 uur of meer voor een vlucht tot 1500 km
- 3 uur of meer voor een vlucht langer dan 1500 km maar binnen de EU en voor andere vluchten tussen 1500 en 3500 km
- 4 uur of meer voor vluchten langer dan 3500 km en uitgevoerd buiten de EU

-

dan moet de luchtvaartmaatschappij u een maaltijd en drank aanbieden, eventueel een verblijf in een hotel (met inbegrip van de kosten voor het transport) en communicatiemiddelen voorzien.

Als de vertraging langer duurt dan 5 uur, moet de luchtvaartmaatschappij u voorstellen om het ticket terug te betalen (en, in het geval van een tussenstop, een gratis terugvlucht naar de plaats van vertrek aanbieden).

Indien uw rechten niet gerespecteerd worden, moet u onmiddellijk klacht indienen bij de luchtvaartmaatschappij.

b. Latere klachten

Als een luchtvaartmaatschappij uit de EU verantwoordelijk is voor een vertraging van een vlucht ongeacht de bestemming kan u een vergoeding vragen tot 4150 STR* voor geleden schade. Als de luchtvaartmaatschappij uw klacht verwerpt, kan u ze nog via de rechtbank eisen.

De klacht kan gericht zijn naar de maatschappij waar u uw contract mee afgesloten heeft of de maatschappij die instaat voor de vlucht, indien deze niet dezelfde zijn.

3/Bagage

U kan een schadevergoeding eisen tot 1000 STR* voor vernietiging, schade, verlies of vertraging van uw bagage voor een vlucht ongeacht de bestemming bij een luchtvaartmaatschappij van de EU.

Als de luchtvaartmaatschappij uw klacht verwerpt, kan u die eisen via de rechtbank. De geleden schade aan de ingecheckte bagage moet binnen de 7 dagen na ontvangst gemeld worden. Er is een uitstel tot 21 dagen voor bagage die met vertraging toekomt.

De klacht kan gericht zijn naar de maatschappij waar u uw contract mee afgesloten heeft of de maatschappij die instaat voor de vlucht, indien deze niet dezelfde zijn.

1STR*: 1.18 € op 30.09.2004

4/Letsels of sterfgeval als gevolg van een ongeval.

In geval van lichamelijke letsels of een sterfgeval als gevolg van een ongeval tijdens een vlucht aan boord van een vliegtuig van een luchtvaartmaatschappij van de EU, waar ook ter wereld, kan u schadevergoeding eisen. U hebt recht op een voorschot om de meest dringende kosten te dekken. Als de maatschappij uw klacht verwerpt, kan u die eisen via de rechtbank.

De eis voor schadevergoeding kan gericht zijn naar de maatschappij waar u uw contract mee afgesloten heeft of de maatschappij die instaat voor de vlucht, indien deze niet dezelfde zijn.

5/All-in reizen

Naast de rechten hierboven beschreven, kan u ook een schadevergoeding eisen bij uw reisorganisator indien deze niet voldoet aan de diensten die u in de EU onderschreven heeft, ongeacht uw bestemming. Deze rechten gelden ook als de vlucht niet is voorzien in uw all-in formule.

Daarentegen, als de reisorganisator niet alle nodige voorziene prestaties levert, is hij verplicht om u bijstand te verlenen en alternatieven voor te stellen, verplaatsing inbegrepen, zonder extra kosten.

6/ Wat moet u in de eerste plaats doen.

U bevindt zich in één van bovenvermelde situaties ? Vraag onmiddellijke aan een vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij om zich te bekommeren om uw probleem.

7/Wat moet u daarna doen

U heeft te maken met een instapweigering, een annulatie van de vlucht of een lange vertraging en de luchtvaartmaatschappij voldoet niet aan zijn verplichtingen ? Dien dan klacht in bij de bevoegde nationale instanties.

Als uw vlucht vertrekt vanuit een land van de EU, dient u klacht in, in dat land. Als uw vlucht vertrekt vanuit een land buiten de EU maar wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij van de EU, dient u dan klacht in, in het EU-land waar u landt.

Voor de naam en het adres van de bevoegde instanties of voor inlichtingen over organisaties die u advies kunnen geven over andere klachten (dan bagage, letsels, overlijden, all-in reizen), bel Europe Direct op het gratis nummer 00 800 6 7 8 9 10 11 of stuur een mail naar : mail@europe-direct.cec.eu.int.