



## RECHTEN VAN VLEGTUIGPASSAGIERS

*De Europese Unie (EU) heeft een aantal regels opgesteld die u bij overboeking, annulering of vertraging recht geeft op verzorging of compensatie. Zo heeft u bij overboeking (instapweigering) of annulering recht op financiële compensatie maar bij vertraging niet. Wat nu precies uw rechten zijn, kunt u hieronder lezen.*

### Voorwaarden

De regels van de EU gelden wanneer u vertrekt met een lijndienstvlucht of chartervlucht vanuit een EU-luchthaven. Of vanuit een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven, maar dan alleen als u vliegt met een maatschappij die in de EU zijn hoofdvestiging heeft. Dit geldt niet als u in dat land buiten de EU bepaalde voordelen of compensatie en bijstand heeft gekregen.

Voorts moet u in het bezit zijn van

- een geldig ticket, én
  - een bevestigde boeking
- én
- u moet tijdig hebben ingecheckt.

Zie voor de tekst van de verordening: <http://eur-lex.europa.eu/nl/index.htm>.

Zoek in wetgeving op 'verordening' en 'compensatie'.

### Overboeking

#### Vrijwillige afstand

Wanneer uw vlucht is overboekt, zal de luchtvaartmaatschappij eerst vragen of er vrijwilligers zijn die willen afzien van hun vlucht in ruil voor compensatie. Waaruit de compensatie bestaat, mag de luchtvaartmaatschappij zelf bepalen. Dit kan een bedrag in geld zijn, maar ook een vluchtvoucher. U bent niet verplicht een dergelijk aanbod te accepteren. Meldt u zich als vrijwilliger, dan kunt u in ieder geval worden overgeboekt naar een andere vlucht of krijgt u uw ticket terugbetaald.

#### Onvrijwillige afstand

Als u door plaatsgebrek op uw vlucht niet kunt vertrekken, moet de luchtvaartmaatschappij u een financiële vergoeding betalen. Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij uw ticket terugbetalen of alternatief vervoer bieden naar uw eindbestemming. Ten slotte heeft u recht op verzorging, dat wil zeggen maaltijden, verfrissingen, eventueel een hotelkamer (inclusief transfer van en naar de luchthaven) en u heeft recht op twee maal een telefoongesprek, telex- of faxbericht en/of e-mail. De hoogte van de vergoeding vindt u hieronder.

### Annulering

Van annulering is sprake als uw geplande vlucht niet vertrekt. Ook dan heeft u recht op verzorging en moet de luchtvaartmaatschappij uw ticket terugbetalen of u alternatief vervoer aanbieden. Tevens heeft u recht op een financiële vergoeding (zie hieronder). U heeft daar echter geen recht op, indien de luchtvaartmaatschappij kan bewijzen dat er sprake is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet konden worden voorkomen.

#### Meer informatie

ANWB Rechtshulp • Postbus 19504 • 2500 CM Den Haag  
tel. 088 269 77 88 • [jurinfo@anwb.nl](mailto:jurinfo@anwb.nl)

U moet dan denken aan weersomstandigheden die het vliegen verhinderen, politieke onstabiliteit, beveiligingsproblemen en stakingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de vlucht. Het is aan de luchtvaartmaatschappij om overmacht aan te tonen. Evenmin heeft u recht op een financiële vergoeding, wanneer u voldoende lang van tevoren van de annulering op de hoogte bent gebracht en u alternatief vervoer is aangeboden.

### Langdurige vertraging

U heeft recht op verzorging (maaltijden, verfrissingen, eventueel een hotelovernachting (incl. transfer van en naar de luchthaven) en op twee maal een telefoongesprek, telex- of faxbericht en/of e-mail) wanneer de luchtvaartmaatschappij een vertraging verwacht van:

- 2 uur of meer bij vluchten van minder dan 1.500 km
- 3 uur of meer bij vluchten van meer dan 1.500 km binnen de EU en voor overige vluchten van 1.500 km tot 3.500 km
- 4 uur of meer bij vluchten van meer dan 3.500 km buiten de EU.

Wanneer bij een vertraging van meer dan 5 uur het geen zin (meer) heeft te vertrekken, moet de luchtvaartmaatschappij u ook aanbieden uw ticket terug te betalen met eventueel een gratis terugvlucht naar uw oorspronkelijke vertrekpunt.

### Geen recht op financiële compensatie

In geval van vertraging heeft u geen recht op een financiële compensatie zoals het geval is bij overboeking of annulering. Wel heeft u misschien recht op een schadevergoeding op grond van de contractuele verplichting om u te vervoeren. U moet dan wel bewijzen dat u door de vertraging schade heeft opgelopen. Als u een schadeclaim indient, kan de luchtvaartmaatschappij uw claim afwijzen als hij kan aantonen dat er sprake is van overmacht. De aansprakelijkheid voor schade kan door de luchtvaartmaatschappij in haar algemene voorwaarden of vervoersvoorwaarden worden beperkt of uitgesloten, dit is echter niet toegestaan. Ook is het mogelijk –als u een pakketreis heeft geboekt– om in sommige gevallen uw schade te verhalen op uw reisorganisator. ANWB Rechtshulp kan u bijstand verlenen bij het verhalen van uw schade.

### Financiële compensatie

De financiële vergoeding bij overboeking of annulering bestaat uit het volgende:

afstand minder dan 1.500 km	aankomsttijd meer dan 2 uur later *	€ 250,00
	aankomsttijd minder dan 2 uur later *	€ 125,00
afstand binnen EU meer dan 1.500 km of buiten EU van 1.500-3.500 km	aankomsttijd meer dan 3 uur later *	€ 400,00
	aankomsttijd minder dan 3 uur later *	€ 200,00
afstand meer dan 3.500 km	aankomsttijd meer dan 4 uur later *	€ 600,00
	aankomsttijd minder dan 4 uur later *	€ 300,00
* in vergelijking met het oorspronkelijke vluchtschema.		

### Betaling

De financiële compensatie moet zo spoedig mogelijk worden betaald in contanten door overschrijving op uw bank- of girorekening. Reiswaardebonnen mogen ook, maar alleen met uw schriftelijke instemming. Het nadeel van reiswaardebonnen is de beperkte gebruiksmogelijkheden, u kunt deze meestal maar bij één luchtvaartmaatschappij inwisselen. Ook is er vaak een einddatum aan verbonden.

Terugbetaling van uw ticket moet binnen 7 dagen plaatsvinden.



#### Gratis juridisch advies

Nog vragen? Een ANWB lid heeft recht op gratis telefonisch juridisch advies krijgen bij ANWB Rechtshulp. In voorkomende gevallen kunt u uw klacht of claim ook bij ANWB Rechtshulp indienen. Voor meer informatie Tel. 088 269 7788