

Luchtvaartmaatschappijen zijn wettelijk verplicht u te informeren over uw rechten bij instapweigering of bij annulering of vertraging van uw vlucht.

Wat kunt u doen als u vindt dat uw passagiersrechten zijn geschonden?

Als u van mening bent dat er sprake is van inbreuk op uw rechten op grond van de wetgeving met betrekking tot de rechten van vliegtuigpassagiers:

→ neem eerst contact op met de luchtvaartmaatschappij of, als het gaat om personen met verminderde mobiliteit, de luchthaven;

→ bent u niet tevreden met het antwoord, dan kunt u een klacht indienen bij een van de zogenaamde nationale handhavingsinstanties (National Enforcement Bodies, NEB). Volledige gegevens van alle nationale handhavingsinstanties kunt u vinden op de website van de Europese Commissie: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

LET OP: Klachten moeten in beginsel worden ingediend in het land waar het incident zich voordeed.

Meer informatie vindt u op: ec.europa.eu/passenger-rights

of via Europe Direct
00 800 6 7 8 9 10 11*

* Bij sommige providers van mobiele telefonie is het niet mogelijk naar 00 800-nummers te bellen of worden hiervoor kosten in rekening gebracht.



Lijst van nationale handhavingsinstanties (National Enforcement Bodies, NEB) die u kunt benaderen met betrekking tot uw rechten als vliegtuigpassagier (instapweigering, annulering, vertraging) of als persoon met een beperking of een persoon met verminderde mobiliteit (PVM)

BELGIË

Direction générale
Transport aérien
Directoraat-generaal
Luchtvaart
+ 32 22774400
www.mobiliteit.fgov.be

BULGARIJE

General Directorate
Civil Aviation Administration
Ministry of Transport
of the Republic of Bulgaria
+ 359 2 937 10 47
www.caa.bg

TSJECHIË

Úřad pro civilní letectví
Civil Aviation Authority
+ 420 225 422 726
www.ucl.cz / www.caa.cz

DENEMARKE

Statens Luftfartsvesen
Civil Aviation Authority
+ 45 3618 6000
www.slv.dk

DUITSLAND

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Civil Aviation Authority
+ 49 531 2355 115
www.lba.de

ESTLAND

Tarbijakaitseamet
Consumer Protection Board
+ 372 6201 708 / 736
www.consumer.ee

IERLAND

Commission
for Aviation Regulation
+ 353 (0) 1 6611700
www.aviationreg.ie

GRIEKENLAND

Hellenic Civil Aviation Authority
+ 30 210 891 6150
www.ypp.gr / www.hcaa.gr

> Verminderde mobiliteit (luchthavens).

Hellenic Civil Aviation Authority
Airport Division
+ 30 2108916424-413

SPANJE

Agencia Estatal
de Seguridad Aérea
Air Safety Agency
+ 34 91 597 8321 / 7231 / 5075
www.seguridadaaerea.es

FRANKRIJK

Direction générale
de l'aviation civile (DGAC)
Civil Aviation Authority
Fax + 33 1 58 09 38 45
www.developpement-durable.gouv.fr

ITALIË

Ente nazionale
per l'aviazione civile
Civil Aviation Authority
+ 39 06 44596-1
www.enac.gov.it

CYPRUS

Department of Civil Aviation
+ 357 22 404150
www.mcv.gov.cy

LETLAND

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs
Consumer Rights
Protection Centre
+ 371 67388624
www.ptac.gov.lv

> Als het gaat om personen met verminderde mobiliteit:
Civilās aviācijas aģentūra
Civil aviation agency
+ 371 67830968
www.caa.lv

LITOUWEN

Civilines Aviacijos Administracija
Civil Aviation Administration
+ 370 5 2739116
www.caa.lt

LUXEMBURG

Direction du Marché Intérieur
et de la Consommation
Ministry of Economy
and Foreign Trade
+ 352 2478 4112
www.eco.public.lu

HONGARIJE

Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság
Hungarian Authority
for Consumer Protection
+ 36 1 459 4800
www.nfh.hu

> Als het gaat om personen met verminderde mobiliteit:
Egyenlő Bánásmód Hatóság
Equal Treatment Authority
+ 36 13367843
www.egyenlobanasmod.hu

MALTA

Department of Civil Aviation
+ 356 2122 2936
www.dca.gov.mt

NEDERLAND

Inspectie Verkeer en Waterstaat
Transport and Water
Management Inspectorate
+ 31 884890000
www.ivw.nl

OOSTENRIJK

Bundesministerium
für Verkehr, Innovation
und Technologie
Federal Ministry of Transport,
Innovation and Technology
+ 43 1-711 6265/9204
www.bmvit.gov.at

POLEN

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Commission on
Passengers' Rights
+ 48 (22) 520 74 84
www.ulc.gov.pl

PORTUGAL

Instituto Nacional
de Aviação Civil (INAC)
Civil Aviation Authority
+ 351 (21)842-3500
www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx

ROEMENIË

Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor
National Authority
for Consumer Protection
+ 40 372 131 951
www.anpc.ro

SLOVENIË

Ministry of Transport
Directorate of Civil Aviation
Aviation Inspection Department
+ 386 1 478 82 01
www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/

SLOWAKIJE

Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ústredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+ 421 2 58272 103 / 140
www.soi.sk

FINLAND

Kuluttajariitatautakunta
Consumer Disputes Board
+ 358 10 36 65200
www.kuluttajariita.fi

> Als het gaat om personen met verminderde mobiliteit:
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Finnish Transport Safety Agency
+ 358 20618500
www.trafi.fi

ZWEDEN

Konsumentverket
Swedish Consumer Agency
+ 46 771 42 3300
www.konsumentverket.se
Allmänna reklamations-
nämnden (ARN)
National Board
for Consumer Complaints
+ 46 8 508 860 00
www.arn.se

> Als het gaat om personen met verminderde mobiliteit:
Swedish Transport Agency
Civil Aviation Department
+ 46 771503503

VERENIGD KONINKRIJK

Air Transport Users Council
+ 44 20 7240 6061
www.auc.org.uk

Civil Aviation Authority
+ 44 207 379 7311

> Als het gaat om personen met verminderde mobiliteit:
1. England
Equality and Human Rights
+ 44 8456046610
www.equalityhumanrights.com

2. Wales
Equality and Human Rights
+ 44 8456048810
www.equalityhumanrights.com

3. Scotland
Equality and Human Rights
+ 44 8456045510
www.equalityhumanrights.com

4. Northern Ireland
Consumer Council
for Northern Ireland
0800 1216022
www.consumer-council.org.uk

IJSLAND

Flugmalastjorn Islands
Civil Aviation Administration
+ 354 569 41 00
www.caa.is

NOORWEGEN

Flyklagenemnda
Dispute Resolution Board
+ 47 2313 6990 / 2254 6000
www.flyklagenemnda.no

ZWITSERLAND

Office Fédéral de l'Aviation Civile /
Bundesamt für Zivilluftfahrt
Federal Office for Civil Aviation
+ 41 31 325 95 96
www.bazl.admin.ch

RECHTEN VAN VLIETUIGPASSAGIERS



Uw rechten als vliegtuigpassagier



Wat u moet weten



Uw rechten als reiziger



bij de hand



EUROPESE COMMISSIE

Bij problemen met betrekking tot **kwijtgeraakte, vertraagde en/of beschadigde bagage** kunt u zich wenden tot het **Europees Consumenten Centrum (ECC)** in uw land: ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Ook kunt u contact opnemen met uw **nationale consumentenorganisatie**: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national

Gepubliceerd door: Europese Commissie, 1049 Brussel.

Instappen geweigerd? Annulering? Langdurige vertraging? Bagage kwijt?

Reizen per vliegtuig heeft sinds het begin van de jaren negentig een hoge vlucht genomen. Deze snelle groei heeft echter ook geleid tot een aantal ongemakken, waarvan passagiers vaak de dupe zijn.

In het licht van deze ontwikkelingen is de Europese Unie sinds 1991 bezig om basisrechten voor alle passagiers te garanderen door middel van EU-wetgeving die van toepassing is in alle landen van de Europese Unie.

Sinds februari 2005 is de EU-verordening (EG) nr. 61/2004 van kracht. In deze verordening is een aantal gemeenschappelijke regels vastgelegd met betrekking tot schadevergoeding en bijstand aan vliegtuigpassagiers in bepaalde situaties. De wetgeving is van toepassing op passagiers die vertrekken vanaf luchthavens op het grondgebied van een lidstaat en op hen die vanuit een ander land aankomen op deze luchthavens, waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij uit de EU.

Uw rechten als u per vliegtuig reist zijn onder meer:

- het recht op informatie;
- het recht op terugbetaling of reizen via een andere route als uw vlucht wordt geannuleerd of bij instapweigering; het recht op vergoeding als uw vlucht meer dan vijf uur is vertraagd;
- het recht op bijstand en, in bepaalde omstandigheden, het recht op compensatie in het geval van langdurige vertraging, annulering of instapweigering;
- het recht om een klacht in te dienen en aanspraak te maken op vergoeding;
- het recht om te reizen onder dezelfde voorwaarden als andere burgers wanneer u een beperking heeft of minder mobiel bent.

De Europese wetgeving bepaalt eveneens wie verantwoordelijk is in het geval van langdurige vertraging, overlijden, letsel of verkeerd afgehandelde bagage, zodat u altijd ontvangt waar u recht op heeft.

OVERZICHT RECHTEN VAN VLIEGTUIGPASSAGIERS



Mensen met een beperking of verminderde mobiliteit

Op basis van EU-wetgeving zijn mensen met een beperking en/of verminderde mobiliteit beschermd tegen discriminatie bij reserveren en instappen. Daarnaast hebben zij 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 uw behoeften van tevoren kenbaar te maken.



Instapweigering

Als passagiers niet worden toegelaten tot een vlucht, zijn luchtvaartmaatschappijen verplicht eerst na te gaan of er mensen zijn die tegen een 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 EUR, afhankelijk van de vluchtafstand en de vertraging die u heeft opgelopen voordat uw reis via een andere route aanvangt. Kieszen vrijwilligers voor een andere route, dan moet de luchtvaartmaatschappij indien nodig ook bijstand verlenen, bijvoorbeeld: maaltijden, gebruik van telefoon, indien nodig een of meerdere overnachtingen en vervoer tussen de luchthaven en de accommodatie.



Annulering

U heeft recht op dezelfde vergoeding als die die u wordt aangeboden bij instapweigering, tenzij u minstens 14 dagen vóór de vlucht op de hoogte bent gesteld van de annulering, 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 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).



Langdurige vertraging

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

- twee uur of meer bedraagt bij vluchten tot 1500 km;
- drie uur of meer bedraagt bij langere vluchten binnen de Europese Unie of bij andere vluchten tussen 1500 en 3500 km;
- vier uur of meer bedraagt bij vluchten boven 3500 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.



Bagage

Is uw bagage kwijtgeraakt, beschadigd of vertraagd, dan heeft u recht op schadevergoeding tot een bedrag van circa 1220 EUR. De luchtvaartmaatschappij is 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 beschadiging moet u binnen zeven dagen na ontvangst van uw bagage een claim indienen bij de luchtvaartmaatschappij. Bij vertraagde ontvangst van de bagage is deze periode maximaal 21 dagen.



Identiteit van de luchtvaartmaatschappij

U dient van tevoren te worden geïnformeerd welke luchtvaartmaatschappij uw vlucht uitvoert. Luchtvaartmaatschappijen die onveilig worden bevonden, krijgen binnen de Europese Unie een verbod of beperking opgelegd. Een overzicht van deze maatschappijen vindt u op: ec.europa.eu/transport/air-ban/



Vakantiereizen

Touropérateurs 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.



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 tot slot 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“.