



exclusief voor leden

Uw rechten als luchtvaartpassagier bij overboeking, annulering of vertraging

De Europese Unie (EU) heeft een Verordening (aantal regels) opgesteld die uw rechten waarborgt bij overboeking, annulering of vertraging. Zo hebt u bij overboeking, annulering en vertraging in principe recht op financiële compensatie. Meer over uw rechten, leest u hieronder.

Voorwaarden

De Verordening geldt in twee situaties:

1. u vertrekt met een lijndienstvlucht of chartervlucht vanaf een EU-luchthaven, of
2. u vertrekt vanaf een luchthaven buiten de EU naar een EU-luchthaven en u vliegt met een maatschappij die in de EU zijn hoofdvestiging heeft.

Wanneer u vanuit een land buiten de EU vertrekt en van de luchtvaartmaatschappij compensatie hebt ontvangen, in welke vorm dan ook, geldt de Verordening niet. Deze compensatie moet dat wel in verhouding staan tot het geleden ongemak.

Daarnaast moet u om aanspraak te kunnen maken op compensatie op grond van de Verordening in het bezit zijn van

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

Overboeking

Er is sprake van overboeking als de luchtvaartmaatschappij meer zitplaatsen verkoopt dan in het vliegtuig aanwezig zijn. Als vervolgens alle passagiers zich wel bij de incheckbalie melden, zijn er dus te weinig zitplaatsen: enkele passagiers moeten dan afstand doen van hun zitplaats.

Vrijwillige afstand

Als uw vlucht overboekt is, moet de luchtvaartmaatschappij vragen of er vrijwilligers zijn die willen afzien van hun vlucht in ruil voor compensatie. Waaruit die 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 wordt u in ieder geval overgeboekt naar een latere vlucht of krijgt u uw ticket terugbetaald.

Ontvangt u een vergoeding omdat u vrijwillig afstand doet van uw plaats, dan hebt u geen recht meer op een financiële compensatie op grond van de Verordening.

Onvrijwillige afstand

Als u door plaatsgebrek op uw vlucht niet mee mag, moet de luchtvaartmaatschappij u een financiële vergoeding betalen (zie schema A). Bovendien moet de luchtvaartmaatschappij u overboeken naar een latere vlucht of uw ticket terugbetalen of alternatief vervoer bieden naar uw eindbestemming. Daarnaast hebt u, in verhouding tot de duur van het oponthoud, recht op verzorging. Dat wil zeggen dat u recht hebt op maaltijden, verfrissingen, eventueel een hotelkamer (inclusief transfer van en naar de luchthaven) en u hebt recht op een telefoongesprek, fax of email.

Annulering

Van annulering is sprake wanneer uw geplande vlucht definitief niet vertrekt. Ook dan hebt u, in verhouding met de duur van het oponthoud, recht op verzorging en moet de luchtvaartmaatschappij uw ticket terugbetalen of u alternatief vervoer aanbieden. Daarnaast hebt u in principe recht op een financiële vergoeding (zie schema A).

Overmacht

Als de luchtvaartmaatschappij bewijst dat er sprake is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden, vervalt de verplichting tot het betalen van compensatie. We spreken dan van overmacht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan weersomstandigheden die het vliegen verhinderen, politieke onstabieleit, veiligheidsproblemen of onverwachte stakingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de vlucht.

Betaling

De financiële compensatie en terugbetaling van de tickets moet zo spoedig mogelijk (in principe binnen 7 dagen) worden betaald in contanten of door overschrijving op uw bank- of girorekening. Reiswaardebonnen zijn ook toegestaan, echter alleen met uw schriftelijke toestemming.

Financiële compensatie

Schema A: De financiële vergoeding bij overboeking of annulering.

afstand minder dan 1.500km	aankomsttijd meer dan 2 uur later *	€ 250,-
	aankomsttijd minder dan 2 uur later*	€ 125,-
afstand binnen EU meer dan 1.500km of buiten EU van 1.500-3.500km	aankomsttijd meer dan 3 uur later *	€ 400,-
	aankomsttijd minder dan 3 uur later*	€ 200,-
afstand meer dan 3.500km	aankomsttijd meer dan 4 uur later *	€ 600,-
	aankomsttijd minder dan 4 uur later*	€ 300,-

* in vergelijking met oorspronkelijke vluchtschema.

Langdurige vertraging

Sinds een uitspraak van het Europese Hof van november 2009 heeft u bij vertraging vaak ook recht op compensatie (zie schema B). Ook hier geldt dat wanneer een luchtvaartmaatschappij zich succesvol kan beroepen op overmacht, er geen verplichting bestaat tot het betalen van compensatie.

Wel heeft u, overmacht of niet, recht op verzorging. Hieronder vallen maaltijden, verfrissingen, eventueel een hotelovernachting (inclusief transfer van en naar de luchthaven) Deze verzorging staat in verhouding tot de duur van het oponthoud (zie schema B).

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

Schema B: Compensatieschema vertraging.

Afstand minder dan 1.500km	aankomsttijd meer dan 3 uur later *	€ 250,-	Vanaf 2 uur vertraging recht op verzorging
	aankomsttijd minder dan 3 uur later*	€ 0,-	
afstand binnen EU meer dan 1.500km of buiten EU van 1.500-3.500km	aankomsttijd meer dan 3 uur later *	€ 400,-	Vanaf 3 uur vertraging recht op verzorging
	aankomsttijd minder dan 3 uur later*	€ 0,-	
afstand meer dan 3.500km	aankomsttijd meer dan 4 uur later *	€ 600,-	Vanaf 4 uur vertraging recht op verzorging
	Aankomsttijd tussen 3 en 4 uur later*	€ 300,-	

* in vergelijking met oorspronkelijke vluchtschema.

Hoe gaat u te werk?

Als u aanspraak wilt maken op een financiële compensatie en/of vergoeding van door u gemaakte kosten voor verzorging, kunt u dit schriftelijk melden bij uw luchtvaartmaatschappij. De claim moet worden neer gelegd bij de luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitvoert en niet bij uw reisorganisatie.

Indien de luchtvaartmaatschappij uw claim afwijst en dit is volgens u onterecht, dan kunt u een klacht indienen bij de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat. Dit moet binnen een jaar na de probleemvlucht. De inspectie registreert klachten en kan de luchtvaartmaatschappij berispen. Let op: de inspectie gaat dus niet uw compensatie voor u verhalen. Kijk voor meer informatie of voor het klachtenformulier op www.ivw.nl. Kijk voor een uitgebreid stappenplan op anwb.nl/rechtshulp > vakantieganger.

Rechter

Wanneer de luchtvaartmaatschappij uw claim afwijst kunt u een civiele procedure starten bij de kantonrechter. Dit moet binnen twee jaar na de probleemvlucht. U kunt het besluit van de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat gebruiken voor argumentatie in de procedure.

Meer informatie over het starten van een civiele procedure kunt u vinden op www.rechtspraak.nl.

Indien u een rechtsbijstandverzekering heeft, kunt u deze inschakelen om voor u een civiele procedure op te starten.

Daarnaast zijn er ook andere organisaties die voor u kunnen uw gelijk kunnen halen. Zij doen dit vaak op basis van no cure no pay. Als u dan gelijk krijgt, betaalt u een percentage van uw compensatie aan de belangenbehartiger.

Reisovereenkomst geboekt?

Hebt u een pakketreis geboekt bij een reisorganisatie, dan is het mogelijk om de reisorganisatie aan te spreken bij overboeking, annulering of vertraging, bijvoorbeeld voor gemiste reis- of vakantiedagen. Het betreft dan niet een compensatie op grond van de EU Verordening.

De reisorganisatie is aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet of niet goed presteren van zijn ingeschakelde hulpverleners. De luchtvaartmaatschappij is zo'n hulppersoon. Mist u bijvoorbeeld reisdagen door een vertraging, dan kunt u een schadevergoeding eisen van de reisorganisatie. Let op, u moet binnen vier weken na terugkomst de reisorganisatie aansprakelijk stellen. Komt u er met de reisorganisatie niet uit, dan kunt u uw klacht eventueel voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen.

Kijk voor meer informatie over wat te doen bij reisklachten op anwb.nl/rechtshulp > vakantieganger

ANWB Rechtshulp

Nog vragen? Als ANWB-lid kunt u bij de Afdeling Rechtshulp terecht voor gratis juridisch advies over verkeer, recreatie en toerisme. Telefoonnummer 088 269 77 88, of stel uw vraag per email jurinfo@anwb.nl.

Voor meer informatie, zie ook www.anwb.nl/rechtshulp.

ANWB Alarmjurist

Voor spoedeisende hulp in het buitenland kunt u bellen met de ANWB Alarmjurist, 24 uur per dag.

Bereikbaar voor leden op +31 88 269 72 05.

