

■ Wist u dat een vertraging van iets meer dan 3 uur al een vergoeding van 600 euro kan opleveren? Nee? Dan staat u niet alleen. Volgens Stichting De Ombudsman worden passagiers slecht voorgelicht. *Kassa* zet de rechten van vliegtuigpassagiers op een rij.

Tekst ERIC VAN DEN BERG

VERGOEDING

VOOR VLEGVERTRAGING



Uren wachten op een bomvolle luchthaven. Iedereen die regelmatig vliegt, maakt dat weleens mee. Soms kunnen vliegtuigmaatschappijen er niets aan doen, zoals vorig jaar toen een aswolk boven IJsland een groot deel van het Europees luchtverkeer lamlegde. Maar de meeste vertragingen, annuleringen en overboekingen vallen wél onder normaal bedrijfsrisico. En passagiers hebben in dat geval recht op financiële compensatie.

Sinds 2005 bestaat er al een compensatieregeling voor passagiers die niet met hun vlucht meekunnen vanwege overboeking of annulering. En dankzij een uitspraak van het Europese Hof in november 2009 geldt de compensatieregeling sindsdien ook voor (lange) vertragingen. Passagiers weten vaak niet wat hun rechten zijn, omdat ze slecht voorgelicht worden door de luchtvaartmaatschappijen, zo constateerde de Stichting De Ombudsman onlangs. Acht vragen (en antwoorden) over uw 'vlieg rechten'.

1 **Mijn vlucht is overboekt. Wat kan ik doen?**

Mogelijk vraagt de luchtvaartmaatschappij bij de gate of er passagiers zijn die met een latere vlucht mee willen. Als u ja zegt, krijgt u een compensatie: een geldbedrag

of een vluchtvoucher (vaak meer waard dan het cashbedrag). U maakt dan geen aanspraak meer op een compensatie volgens de EU-regeling.

Als er niet genoeg passagiers zijn die ingaan op het compensatieaanbod, dan kan het zijn dat u bij de pechvogels hoort die niet mee mogen. De maatschappij zal u dan op een andere vlucht plaatsen, alternatief vervoer regelen of de ticketprijs terugbetalen. Daarnaast heeft u recht

op een financiële vergoeding (zie kader), maar ook op 'verzorging': drankjes en maaltijden in redelijke mate, telefoonsprek/fax/e-mail, eventueel een hotelovernachting.

2 **Mijn vlucht is geannuleerd. Wat nu?**

Als uw vlucht geannuleerd wordt, moet de luchtvaartmaatschappij uw ticket terugbetalen (binnen 7 dagen), een

Financiële compensatie bij overboeking of annulering

- Vluchten van minder dan 1500 km en een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 2 uur via een alternatieve vlucht **€125,-**
- Vluchten van minder dan 1500 km en een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 2 uur **€250,-**
- Vluchten van meer dan 1500 km binnen de EU en alle overige vluchten van 1500 tot 3500 km met een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 3 uur **€200,-**
- Vluchten van meer dan 1500 km binnen de EU en alle overige vluchten van 1500 tot 3500 km met een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 3 uur **€400,-**
- Vluchten van meer dan 3500 km met een afwijking van de geplande aankomsttijd van minder dan 4 uur **€300,-**
- Vluchten van meer dan 3500 km met een afwijking van de geplande aankomsttijd van meer dan 4 uur **€600,-**



HOLLANDE HOOGTE

andere vlucht of alternatief vervoer bieden. Daarnaast heeft U recht op een financiële vergoeding (zie kader).

3 Mijn vlucht heeft vertraging opgelopen. Waar heb ik recht op?

Als u een vertraging oploopt van 3 uur of meer, heeft u ook recht op een financiële compensatie. Als de vertraging oploopt tot 5 uur of meer, kunt u bovendien uw ticketprijs terugvragen (en daarmee ziet u dus af van de vlucht).

4 Geldt de compensatieregeling voor alle vluchten?

Nee. De regeling geldt voor alle lijndiensten en chartervluchten die beginnen op een luchthaven van een EU-land, én op vluchten die buiten de EU beginnen maar

eindigen op een EU-luchthaven mits de luchtvaartmaatschappij zijn basis heeft binnen de Europese Unie. Voorbeeld: de KLM-vlucht van Atlanta naar Amsterdam valt er wel onder, maar de vlucht van het Amerikaanse Delta van Atlanta naar Amsterdam niet.

5 Wanneer kunnen maatschappijen zich beroepen op overmacht?

De maatschappijen hoeven geen vergoeding te betalen als er sprake is van overmacht: als er omstandigheden gelden waarop de maatschappij geen invloed kan uitoefenen. Onder overmacht valt onder andere: extreme weersomstandigheden als zeer dichte mist of zware sneeuwval, stakingen van anderen, terreur- of oorlogsdreiging, aardbevingen. Technische mankementen aan vliegtuigen of organi-

satorische problemen gelden niet als overmacht. Als u claimt ligt de bewijslast bij de luchtvaartmaatschappij; die moet aantonen dat er sprake was van overmacht.

6 Ik denk dat ik recht heb op compensatie. Wat moet ik doen?

Vraag direct op de luchthaven om formulieren of het juiste adres om compensatie aan te vragen. Let erop dat het om compensatie gaat volgens de EU-regeling en niet (alleen) om de eigen compensatieregeling van de luchtvaartmaatschappij. Neem geen genoegen met een verwijzing naar internet, want sommige luchtvaartmaatschappijen doen er alles aan om u van een claim af te houden: ze stoppen het juiste adres ver weg op hun site of laten u eerst met de klantenservice bellen zodat ze u nog kunnen ompraten. Bewaar uw ticket, instapkaart en bonnetjes van eventuele uitgaven. U dient een claim in bij de luchtvaartmaatschappij (stuur kopieën van documenten mee). Op internet zijn makkelijk voorbeeldbrieven te googelen. Claimen kan tot twee jaar na de geplande vlucht. Als u niets hoort, kunt u een klacht bij de betreffende maatschappij indienen. Als u daarna na drie maanden nog steeds niets heeft gehoord, heeft u de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Luchtvaart te stappen.

7 Wat een gedoe. Kan dat ook makkelijker?

Ja. Er zijn bedrijven die de claim namens u kunnen indienen (Euclaim, Ticketclaim en Aviaclaim). De meeste bedrijven rekenen daarvoor zo'n 25 procent van het bedrag dat u krijgt van de maatschappij.

8 De luchtvaartmaatschappij betaalt niet of reageert niet. Wat dan?

U kunt beroep aantekenen. Als de maatschappij lid is van de BARIN (www.barin.nl) én uw vertrek was vanaf een Nederlandse luchthaven, kunt u naar de Geschillencommissie Luchtvaart. De uitspraak van die commissie is bindend. Als u gelijk krijgt, moet de maatschappij het klachtengeld (€ 50,-) aan u terugbetalen. De behandeling duurt gemiddeld zo'n vijf maanden. <

Financiële vergoeding bij vertragingen langer dan 3 uur

- Vluchten van minder dan 1500 km **€250,-**
- Vluchten van meer dan 1500 km binnen de EU en alle overige vluchten van 1500 tot 3500 km **€400,-**
- Vluchten van meer dan 3500 km **€600,-**