RECHTEN VAN VLIEGTUIGPASSAGIERS

INSTAPWEIGERING?
ANNULERING?
LANGDURIGE VERTRAGING?

Luchtvaartmaatschappijen zijn wettelijk verplicht u te informeren over

UW RECHTEN

EN WAAR U EEN KLACHT KAN INDIENEN

EUROPESE COMMISSIE

Instapweigering

U heeft recht op een compensatie tussen 125 en 600 euro, afhankelijk van de vluchtafstand en de opgelopen vertragingen in geval van omboeking.

Langdurige vertragingen

U kunt om terugbetaling van uw ticket vragen indien de vertraging meer dan 5 uur bedraagt, maar alleen indien u beslist die vlucht niet te nemen.

Annulering

U heeft recht op financiële compensatie, tenzij de annulering u 14 dagen voor de vlucht werd meegedeeld of u een andere vlucht werd aangeboden rond de oorspronkelijke vertrektijd, of de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat de annulering het gevolg was van buitengewone omstandigheden.

Bijstand van luchtvaartmaatschappijen

Afhankelijk van de omstandigheden heeft u bij instapweigering, annulering of vertraging van uw vlucht recht op bijstand (catering, communicatiefaciliteiten en zo nodig een overnachting). Bij instapweigering of annulering moet u de keuze krijgen tussen voortzetting van uw reis of terugbetaling van uw ticket.

Meer informatie en de lijst met nationale controle-instanties, verantwoordelijk voor de handhaving van deze rechten, vindt u op: **http://apr.europa.eu**

Beperkte mobiliteit

Gehandicapte passagiers en passagiers met beperkte mobiliteit zijn beschermd tegen discriminatie. Met ingang van 26 juli 2008 kunnen zij tevens (onder bepaalde voorwaarden) passende bijstand krijgen bij hun reizen en dit in alle luchthavens van de EU.

Identiteit van de luchtvaartmaatschappij

U dient vooraf te worden geïnformeerd over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitvoert. Luchtvaartmaatschappijen die onveilig worden bevonden, krijgen binnen de Europese Unie een verbod of beperking opgelegd. De lijst met betrokken maatschappijen is te vinden op:
http://air-ban.europa.eu

Aansprakelijkheid

Luchtvaartmaatschappijen kunnen aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van vertragingen (beperkt tot ± 4 800 euro), voor beschadiging en verlies van bagage (beperkt tot ± 1 200 euro) en voor letsel of overlijden bij ongevallen. Luchtvaartmaatschappijen zijn echter niet aansprakelijk indien zij alle mogelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid waren dergelijke maatregelen te treffen.

Vakantiereizen

Touroperators voor pakketreizen dienen nauwkeurige informatie over de geboekte vakantie te verstrekken, hun contractuele verplichtingen na te komen en passagiers te beschermen bij faillissement van de organisator.

Meer informatie?

Bel het gratis nummer* van overal in de EU tijdens werkuren (alle weekdagen van 9.00 tot 18.30 uur).

00 800 6 7 8 9 10 11

* Sommige mobieletelefoonoperatoren bieden geen toegang tot 00800-nummers of brengen verbindingen met deze nummers in rekening. Deze gesprekken worden soms ook in rekening gebracht als vanuit een telefooncel of hotel wordt gebeld.

Van buiten de EU
(tegen normaal tarief):

(32-2) 299 96 96

http://apr.europa.eu
http://air-ban.europa.eu

KO-70-07-026-NL-D

Deze brochure dient alleen ter informatie.
Eventuele vorderingen en rechtszaken bij geschillen behoren uitsluitend gebaseerd te zijn op de betrokken rechtsteksten. Deze zijn te vinden in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Publicatie van: Europese Commissie,
directoraat-generaal Energie en vervoer,
BE-1049 Brussel.