

De 11 meest gestelde PassagiersVragen

- 1 Mijn vlucht is geannuleerd. Wat moet de luchtvaartmaatschappij voor me doen? ⇨ Pagina 28
- 2 Mijn vlucht is vertraagd. Waar heb ik recht op? ⇨ Pagina 46
- 3 Ik hoor dat ik niet mee kan omdat het vliegtuig vol is. Kan dat zomaar? ⇨ Pagina 15
- 4 De luchtvaartmaatschappij heeft me omgeboekt. Wat zijn mijn rechten? ⇨ Pagina 44
- 5 Wat doe ik met vloeistoffen in mijn handbagage? ⇨ Pagina 81
- 6 Mijn vlucht is onderdeel van een pakketreis. Heb ik nu ook passagiersrechten? ⇨ Pagina 12
- 7 Bij aankomst stond mijn koffer niet op de bagageband. Wat nu? ⇨ Pagina 74
- 8 Hoe zorg ik er voor dat ik niet te veel betaal voor mijn vliegreis? ⇨ Pagina 96
- 9 Ik heb mobiliteitsbeperkingen. Welke assistentie kan ik krijgen? ⇨ Pagina 91
- 10 De luchtvaartmaatschappij reageert niet op mijn klacht. Wat kan ik nu doen? ⇨ Pagina 87
- 11 Wat gebeurt er als ik voor de grap roep dat ik een bom bij me heb? ⇨ Pagina 105

Antwoorden op deze en vele andere vragen vind je in deze gids. Een onmisbare hulp bij de voorbereiding van je vliegreis, bij je weg door incheckprocedures en veiligheidscontroles, bij vervoersweigering, annulering, vertraging en bij bagageproblemen na de vlucht. Deze gids kan je gezet besparen en geld opleveren.

“Informatief, helder, praktisch, grappig en goedkoop. Een absolute aanrader voor iedereen die vliegt. En niet vliegt.”

Over de auteur:

Cees van Dam vliegt meer dan 40.000 km per jaar (klimaatneutraal). Delen van deze gids schreef hij tijdens vertragingen en annuleringen van zijn vluchten. Hij is verbonden aan King's College London en de Universiteit Utrecht en was meer dan twaalf jaar hoofdredacteur van Verkeersrecht, het ANWB maandblad over verkeer, aansprakelijkheid en verzekering. Hij is een vooraanstaand deskundige op het gebied van passagiersrechten.

Verdere informatie:
www.ceesvandam.info

ISBN 978-90-815692-1-7



9 789081 569217

PassagiersGids

Cees van Dam



PASSAGIERSGIDS

Je rechten bij problemen op het vliegveld

VERTRAGING

ANNULERING

VERVOERSWEIGERING

OMBOEKING

BAGAGEPROBLEMEN

MOBILITEIT

De gids
die een paar
honderd euro
waard kan zijn!



PassagiersGids

Je rechten bij problemen op het vliegveld

Cees van Dam

Omslag en binnenwerk: Line-Art, Dordrecht
Druk: De Hoop Grafisch Centrum, Dordrecht

ISBN 978-90-815692-0-0

1^e druk: augustus 2010
2^e druk: november 2011

© 2011, Cees van Dam, APR Publishing Ltd

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Hoewel aan de totstandkoming en de inhoud van deze uitgave de grootste zorg is besteed, aanvaarden auteur en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan. De inhoud van deze uitgave is niet bedoeld als juridisch advies.

PassagiersGids

Je rechten bij problemen op het vliegveld

vervoersweigering



annulering



vertraging



omboeking



bagage



mobiliteit

...de gids die een paar honderd euro waard kan zijn...

Cees van Dam



VERVOERSWEIGERING, ANNULERING EN VERTRAGING

Europese PassagiersRechten

Waarom Passagiersrechten nodig zijn.....	10
Wanneer heb je Europese Passagiersrechten?.....	12
Wat zijn Europese vluchten?.....	13

Passagiersrechten bij Vervoersweigering

Je Passagiersrechten bij vervoersweigering.....	15
* Informatie over je Passagiersrechten.....	15
* Een andere vlucht of je geld terug.....	16
* Verzorging: verfrissingen, maaltijden, hotel.....	19
* Vergoeding van telefoontjes of e-mails.....	19
* Compensatie.....	20
Vrijwillige vervoersweigering.....	24
Wanneer mag je aan boord worden geweigerd.....	25

Passagiersrechten bij Annulering

Je Passagiersrechten bij annulering.....	28
* Informatie over je Passagiersrechten.....	29
* Een andere vlucht of je geld terug.....	30
* Verzorging: verfrissingen, maaltijden, hotel.....	33
* Vergoeding van telefoontjes of e-mails.....	34
* Compensatie: in welke gevallen?.....	35
* Compensatie: hoeveel?.....	38
Stakingen, natuurgeweld en terrorisme.....	41
Vlucht geannuleerd? Schrijf een boek!.....	43

Omgeboekt door de luchtvaartmaatschappij.....	44
--	-----------

Vluchttijd aanzienlijk gewijzigd.....	45
--	-----------

Passagiersrechten bij Vertraging

Je Passagiersrechten bij vertraging.....	46
* Informatie over je Passagiersrechten.....	47
* Verzorging: verfrissingen, maaltijden, hotel.....	48
* Vergoeding van telefoontjes of e-mails.....	49
* Je geld terug (pas na vijf uur vertraging).....	50
* Compensatie: in welke gevallen?.....	52
* Compensatie: hoeveel?.....	54
* Vergoeding van gemaakte kosten.....	56

Passagiersrechten op niet-Europese vluchten.....	57
---	-----------

Klachten en claims.....	58
--------------------------------	-----------

BAGAGE**Douane**

Wat mag je in- en uitvoeren?.....	62
-----------------------------------	----

Incheckbagage

Hoeveel incheckbagage?.....	64
Gevaarlijke voorwerpen.....	65
Andere verboden voorwerpen.....	66
Aankomst in bagagehal.....	67

Beschadigde incheckbagage

Direct melden en binnen zeven dagen claimen.....	69
Er valt niet veel te claimen.....	70
Grote voorwerpen (odd size luggage)	72

Vertraagde incheckbagage

Bagage vertraagd? Dat kan de beste overkomen.....	73
Meld de vertraging.....	74
Claim de schade.....	75
Hoe is het mogelijk?.....	76

Verloren incheckbagage

Wat kun je claimen?.....	77
--------------------------	----

Handbagage

Hoeveel handbagage?.....	79
Bijzondere voorwerpen	80
Vloeistoffen in kleine flesjes	81
Vloeistoffen in grotere hoeveelheden.....	82
Gevaarlijke voorwerpen.....	83
Toenemende veiligheidsmaatregelen	84
Schade door de veiligheidscontrole.....	85
Verlies en beschadiging.....	86

Klachten en claims	87
---------------------------------	----

Voorbeeld klachtbrief	88
------------------------------------	----

OOK GOED OM TE WETEN**Passagiers met beperkte mobiliteit**

Europese rechten.....	90
Assistentie op de luchthaven.....	91
Assistentie in het vliegtuig.....	92
Klachten over behandeling.....	94

Ticket	
Ticket en E-ticket.....	95
Bijkomende kosten.....	96
Misleidende verkooppraktijken.....	98
Boeking veranderen of annuleren.....	99
Luchtvaartmaatschappij of reisorganisator failliet....	100
Reisdocumenten	
Paspoort.....	101
Identiteitskaart.....	102
Schengen.....	103
Advance Passenger Information.....	104
Veiligheid aan boord	
Passagiersplichten.....	105
Hoe veilig is vliegen?.....	106
Luchtvaartmaatschappijen op de zwarte lijst.....	107
Vliegen en het milieu	
Klimaatcompensatie.....	108
Checklist.....	109
Adressen.....	111
Websites.....	112
Trefwoorden.....	114
Eigen aantekeningen.....	118





Vervoersweigering, annulering en vertraging

WAAROM PASSAGIERSRECHTEN NODIG ZIJN

In 1903 slagen de gebroeders Wright er als eersten in om een gemotoriseerd vliegtuig gecontroleerd in de lucht te houden. Zes jaar later vliegt de Fransman Blériot als eerste het Kanaal tussen Frankrijk en Engeland over. Passagiersvervoer laat dan nog even op zich wachten maar na de eerste luchtvaarttentoonstelling in Amsterdam in 1919 gaat de burgerluchtvaart echt van start. In hetzelfde jaar richt Albert Plesman de KLM op. De luchtvaartpassagier is dus nog geen 100 jaar oud.

Plesman koopt zijn vliegtuigen bij Antony Fokker, een andere beroemde Nederlandse luchtvaartpionier. Acht jaar later, in 1927, opent de KLM met een Fokker F12 de eerste passagierslijn van Amsterdam naar Batavia (nu Jakarta, Indonesië).

Na de Tweede Wereldoorlog groeit het aantal passagiers gestaag maar pas in de jaren zestig komt de burgerluchtvaart in een stroomversnelling. Ook letterlijk want dankzij de straalmotor kan met grotere vliegtuigen verder en sneller worden gevlogen.

De overheid heeft in de luchtvaartwereld dan nog een dikke vinger in de pap: ze stelt niet alleen de ticketprijzen vast maar ook de vliegroutes. Het passagiersleven is overzichtelijk. Fransen vliegen Air France, Duitsers Lufthansa, Britten British Airways, Belgen Sabena en Nederlanders KLM.

Dat overzichtelijke beeld begint in de jaren zeventig te veranderen als chartermaatschappijen zoals Martinair en Transavia gaten schieten in de machtsposities van de traditionele luchtvaartmaatschappijen. Maar de echte veranderingen komen pas in de jaren negentig met de opening van de Europese luchtvaartmarkt. Die maakt de komst mogelijk van goedkope maatschappijen zoals Ryanair en easyJet die de gevestigde reuzen de stuipen op het lijf jagen. Dat stimuleert de concurrentie, de prijzen gaan omlaag en het aanbod neemt toe.

Gedacht wordt dat meer concurrentie ook betere service voor de passagiers betekent. Maar die vlieger gaat niet op. Want voor luchtvaartmaatschappijen blijkt het maken van winst belangrijker dan te zorgen voor de belangen van de passagiers. Vervoersweigeringen, vertragingen en annuleringen komen steeds vaker voor. En de manier waarop passagiers dan worden behandeld, loopt soms de spuigaten uit. Om die reden voert de Europese Unie in 2005 Europese Passagiersrechten in.

Nog steeds houden luchtvaartmaatschappijen zich vaak van de domme als het om Passagiersrechten gaat. Maar hoe meer passagiers hun rechten kennen en op hun strepen gaan staan, des te beter de behandeling zal worden. Deze gids helpt je om op de juiste strepen te gaan staan.



WANNEER HEB JE EUROPESE PASSAGIERSRECHTEN?

	vervoersweigerig	annulering	vertraging
verzorging	altijd	altijd	na 2-4 uur afhankelijk van lengte vlucht
telefoonkosten	altijd	altijd	altijd
andere vlucht of geld terug	altijd	altijd	geen andere vlucht geld terug pas na 5 uur
compensatie	€ 125 - € 600 niet bij overmacht	€ 125 - € 600 niet bij overmacht	€ 250 - € 600 niet bij overmacht

Op Europese vluchten heb je Passagiersrechten bij:

- **vervoersweigerig** ('denied boarding') (p. 15)
- **annulering** van je vlucht (p. 28)
- **omboeking** door de luchtvaartmaatschappij op een andere vlucht (p. 44)
- **vertraging** van je vlucht (p. 46)

Je hebt dan recht op:

- **verzorging** (verfrissingen, maaltijden, hotel) (altijd);
- vergoeding van **telefoontjes** of **e-mails** (altijd);
- een **andere vlucht** (meestal) of je **geld terug** (altijd);
- **compensatie** tot 600 euro (in veel gevallen).

Alleen op Europese vluchten...

Europese Passagiersrechten heb je alleen op Europese vluchten. Op de volgende pagina zie je wat Europese vluchten zijn.

... voor alle passagiers...

Europese Passagiersrechten gelden op Europese vluchten voor

alle passagiers:

- zakenmensen
- toeristen
- van alle nationaliteiten
- en van alle leeftijden

... ook bij 'gratis' vluchten...

Europese Passagiersrechten heb je ook als je je ticket hebt betaald met airmiles.

... en pakketreizen

Veel mensen boeken geen losse vlucht maar een pakketreis. Dat is een vlucht met een hotel en/of een huurauto die je als één pakket bij een reisorganisator of reisbureau koopt. Ook op een Europese vlucht in zo'n pakketreis heb je Europese Passagiersrechten.

Niet-Europese vluchten

Op niet-Europese vluchten ben je als passagier een stuk minder goed af. Kijk op p. 57 voor je passagiersrechten op niet-Europese vluchten. Europese Passagiersrechten zijn in deze gids Passagiersrechten met een hoofdletter.