

10.2.e - ILT

Van: 10.2.e - ILT
Verzonden: woensdag 13 mei 2020 11:04
Aan: 10.2.e - ILT; 10.2.e - ILT
Onderwerp: RE: Ontvangstbevestiging met reactie op uw 'Melding klacht naleving passagiersrechten luchtvaart' met registratienummer M-2020-0013470.

11.1



11.1

Van: 10.2.e - ILT
Verzonden: woensdag 13 mei 2020 10:54
Aan: - ILT ; - ILT
Onderwerp: FW: Ontvangstbevestiging met reactie op uw 'Melding klacht naleving passagiersrechten luchtvaart' met registratienummer M-2020-0013470.

11.1

Van: 10.2.e @ilent.nl 10.2.e @ilent.nl
Verzonden: woensdag 13 mei 2020 10:52
Aan: 10.2.e - ILT <10.2.e @ilent.nl>
Onderwerp: Ontvangstbevestiging met reactie op uw 'Melding klacht naleving passagiersrechten luchtvaart' met registratienummer M-2020-0013470.

Beste mevrouw 10.2.e

Hartelijk dank voor het melden van uw klacht over annulering van de vlucht met Air Canada.

Uw melding staat bij ons geregistreerd onder nummer **M-2020-0013470**.

Uit de melding van uw klacht blijkt dat uw vlucht kl122 op 4-5-2020 was geannuleerd in verband met Covid-19. In de bijlage vindt u een samenvatting van uw melding.

Wat gebeurt er met de melding van uw klacht?

1. De luchtvaartmaatschappij ontvangt een kopie van uw melding aan de ILT
2. De luchtvaartmaatschappij kan hierdoor opnieuw met u contact opnemen
3. De ILT vertelt u via deze e-mail wat uw rechten zijn en welke stappen u verder kunt nemen. De ILT kan geen klachten oplossen of bemiddelen

4. Met deze informatie kunt u direct contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij. De ILT speelt hier verder geen rol in

Op individuele meldingen geeft de ILT geen terugkoppeling. Het is na een onderzoek vaak pas duidelijk of een luchtvaartmaatschappij in overtreding is. Op de website van de ILT is een lijst terug te vinden van sancties die zijn opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen.

Advies over uw rechten bij annulering

Op de pagina [passagiersrechten op de website van de ILT](#) vindt u een uitgebreid overzicht van uw passagiersrechten bij annulering van uw vlucht:

- Recht op verzorging/assistentie
- Recht op informatie over uw passagiersrechten
- Recht op compensatie

Wat kunt u doen

De minister heeft ILT opdracht gegeven niet te gaan handhaven wanneer luchtvaartmaatschappijen vouchers geven in plaats van geld terug. Terugbetaling van het ticket vergroot het risico op faillissement. Bij een faillissement staan alle passagiers met lege handen.

Als u het desondanks toch niet eens bent met het antwoord van de luchtvaartmaatschappij kunt u uw zaak voor de kantonrechter brengen.

U kunt bij uw vordering hulp vragen aan:

- Uw rechtsbijstandverzekering
- Uw reisverzekering
- Een advocaat of juridisch adviseur
- [Het Juridisch Loket](#) voor onafhankelijk gratis juridisch advies
- [Het Europees Consumenten Centrum](#) helpt en adviseert u gratis bij het claimen van uw vergoeding wanneer u een conflict heeft met een ondernemer uit een ander EU-land, Noorwegen of IJsland
- Claimbureaus (u ontvangt dan meestal een deel van de vergoeding)

Uw melding is belangrijk

Met uw melding kan de ILT nagaan of luchtvaartmaatschappijen hun verplichtingen nakomen.

De ILT treedt handhavend op als een luchtvaartmaatschappij de passagiersrechten steeds weer overtreedt. De ILT kan niet handhaven op individuele claims, maar adviseert u over de stappen die u verder kunt ondernemen.

Meer informatie

Meer informatie over passagiersrechten is te vinden op onze website op de pagina [Passagiersrechten luchtvaart](#). U kunt ook bellen met het Meld en Informatiecentrum via telefoonnummer 088 489 0000.

Met vriendelijke groet,

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag

T 088 489 0000 (lokaal tarief)

www.ilent.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.