

MIC

Vraag

Vanwege de coronacrisis is mijn vlucht geannuleerd. De luchtvaartmaatschappij biedt mij een voucher aan, maar ik wil mijn geld terug. Waar heb ik recht op?

Antwoord

Nu (in kennisbank) :

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is op de hoogte van deze werkwijze van luchtvaartmaatschappijen en onderzoekt momenteel of er maatregelen kunnen worden getroffen. Wettelijk gezien (volgens Verordening 261/2004) heeft u er recht op uw geld terug te krijgen, maar in deze uitzonderlijke situatie zou dat het faillissement van een luchtvaartmaatschappij kunnen betekenen en kan vaak geen enkele passagier dan geld terugkrijgen.

Als u in plaats van een voucher toch nu al uw geld terug wilt vragen, kunt u dat doen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Komt u er niet uit met de luchtvaartmaatschappij, dan kunt u uw kwestie voorleggen aan de kantonrechter.

Wordt:

Door de uitbraak van het Corona virus zijn luchtvaartmaatschappijen in zwaar weer terecht gekomen. Luchtvaartmaatschappijen kiezen in deze situatie er voor om bij annuleringen vouchers uit te keren aan passagiers in plaats van ticketgelden terug te betalen. Vanuit het ministerie is een [aanwijzing](#) gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan. Aan het tijdelijk toestaan van vouchers in plaats van geld zijn voorwaarden verbonden. Door deze voorwaarden vervalt het recht op terugbetaling van ticketgelden niet en er wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen in nog grotere financiële nood komen.

Pers of andere belangenbehartigers van passagiers

Vraag

Is ILT bekend dat luchtvaartmaatschappijen weigeren om geld terug te betalen bij geannuleerde vluchten?

Antwoord

Op grond van de Verordening heeft een passagier bij een geannuleerde vlucht de keuze uit een alternatieve vlucht (op een later moment) of terugbetaling van zijn ticket. Daarbij mag gebruik gemaakt worden van een voucher, maar dat hoeft de passagier niet te accepteren.

In de huidige uitzonderlijke situatie zou terugbetalen van het ticketgeld mogelijk kunnen leiden tot faillissement van luchtvaartmaatschappijen. Van overheidswege zijn er omvangrijk hulpprogramma's ingesteld om luchtvaartmaatschappijen deze crisis te laten overleven. Faillissement van een luchtvaartmaatschappij zou er weer toe kunnen leiden dat geen enkele passagier geld terug krijgt. Vanuit het ministerie is daarom een [aanwijzing](#) gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan, ook als een passagier liever meteen zijn geld terug wil.

De ILT houdt toezicht op misbruik van het tijdelijk verstrekken van vouchers door luchtvaartmaatschappijen als daar aanleiding toe is.

Vraag

Hebben passagiers in deze corona crisis recht op compensatie bij annulering van hun vlucht?

Antwoord:

ILT beschouwt de Corona uitbraak als een buitengewone omstandigheid. Het kan echter zijn dat in individuele gevallen de rechter kan beslissen dat er toch recht op compensatie bestaat.

Zie ook <https://english.ilent.nl/themes/c/coronavirus-covid-19-and-air-passenger-rights---ec261-2004-and-corona-covid-19>