

Trefwoord	antwoord
<p>Vouchers en niet handhaven</p>	<p>De luchtvaart wordt hard geraakt door de uitbraak van Covid-19. Door de opgelegde beperkingen aan het internationale personenvervoer en de sterk teruggelopen ticketverkoop, houden luchtvaartmaatschappijen grote delen van hun vloot aan de grond en zijn duizenden vluchten geannuleerd. Passagiers met een los vliegticket hebben in dat geval onder Verordening (EG) Nr. 261/2004, artikel 8, eerste lid, recht op een alternatieve vlucht of restitutie van het betaalde ticket binnen zeven dagen.</p> <p>Vanwege de crisis zijn luchtvaartmaatschappijen momenteel in zeer beperkte mate in staat om alternatieve vluchten aan te bieden. Verder zijn ze onvoldoende liquide om op korte termijn alle tickets terug te betalen. Het gaat om honderdduizenden terug te betalen tickets. 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.</p> <p>Als u het desondanks toch niet eens bent met het antwoord van de luchtvaartmaatschappij kunt u uw zaak voor de kantonrechter brengen.</p> <p>Momenteel hierover in de kennisbank:</p> <p>Kennisitem 4178</p> <hr/> <p>Onderwerp</p> <p>Luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering vlucht wegens coronavirus?</p> <hr/> <p>Hebben luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering van hun vlucht wegens het coronavirus?</p> <hr/> <p>De ILT beschouwt de coronavirus uitbraak als een buitengewone omstandigheid. Het kan echter zijn dat in individuele gevallen de rechter kan beslissen dat er toch recht op compensatie bestaat. Meer informatie vindt u hier.</p> <p>Zie ook deze informatie in het Engels op onze website.</p>
	<p>Aviation is hit hard by the outbreak of Covid-19. Due to the imposed restrictions on international passenger transport and the sharp decline in ticket sales, airlines keep large parts of their fleet on the ground and thousands of flights have been canceled. In this case, passengers with a separate flight ticket are subject to regulation (EC) no. 261/2004, Article 8, first paragraph, right to an alternative flight or refund of the paid ticket within seven days.</p> <p>Due to the crisis, airlines are currently very limited in their ability to offer alternative flights. Furthermore, they are not sufficiently liquid to refund all tickets in the short term. It concerns hundreds of thousands of refundable tickets.</p> <p>The minister has instructed ILT not to enforce when airlines give vouchers instead of money back. Refund of the ticket increases the risk of bankruptcy. In the case of bankruptcy, all passengers are left empty-handed.</p> <p>If you disagree with the airline's answer, you can take your case to a subdistrict court.</p>

Verzorging wordt niet geregeld of vergoed

Bij annulering van uw vlucht heeft u op grond van de verordening (en de aanvullende richtlijnen) recht op:
"..... passagiers van wie de vlucht geannuleerd is ook gratis verzorging aangeboden krijgen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. Die verzorging bestaat uit maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd, hotelaccommodatie, indien nodig, en vervoer naar de plaats van de accommodatie....."

Als u er niet met de luchtvaartmaatschappij uitkomt, kunt u bij ILT een klacht indienen. Een klacht over de naleving van de Europese passagiersrechten kan alleen via een voorgeschreven webformulier gemeld worden: https://e-loket.ilent.nl/formulier/nl-NL/DefaultEnvironment/MLu_005.aspx

Klachten worden als signaal geregistreerd voor het toezicht op Verordening 261/2004. U ontvangt advies over de stappen die u verder kunt ondernemen.

Momenteel hierover in de kennisbank:

Kennisitem 1687

Onderwerp

Verzorging volgens EU-verordening passagiersrechten luchtvaart

Wat valt er volgens EU-verordening 261/2004 over passagiersrechten luchtvaart onder verzorging?

Volgens EU-verordening 261/2004 valt onder verzorging:

- maaltijden en verfrissingen (in redelijke verhouding tot de wachttijd);
- twee telefoongesprekken;
- als uw vlucht de volgende dag vertrekt is de luchtvaartmaatschappij verplicht hotelaccommodatie met transfer tussen de luchthaven en hotel aan te bieden.

Meer informatie over passagiersrechten luchtvaart vindt u op [onze website](#).

Of download de app http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_en.htm

Kennisitem 1689

Onderwerp

EU-verordening passagiersrechten luchtvaart. Bijstand.

	<p>In de EU-verordening 261/2004 passagiersrechten luchtvaart wordt gesproken over bijstand. Wat wordt daarmee bedoeld?</p> <p>Met bijstand door de luchtvaartmaatschappij wordt in EU-verordening 261/2004 bedoeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het zorgen voor een alternatieve vlucht; • een alternatieve reismogelijkheid en/of terugbetaling van het ticket als u besluit niet te verder te reizen. • verzorging zoals maaltijden, verfrissingen, twee telefoongesprekken en indien noodzakelijk hotelaccommodatie met een transfer tussen de luchthaven en hotel. <p>Meer informatie over passagiersrechten luchtvaart vindt u op onze website.</p> <p>Of download de app http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_en.htm</p>
	<p>In case of cancellation of your flight, you are entitled under the regulation (and the additional guidelines) to: <i>"..... passengers who are affected by a flight cancellation must also be offered care by the operating air carrier, free of charge. This consists of meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time; hotel accommodation if necessary, and transport to the place of accommodation..... "</i></p> <p>If you cannot resolve the matter with the airline, you can file a complaint with ILT. A complaint about compliance with European passenger rights can only be reported via a prescribed web form: https://e-loket.ilent.nl/formulier/en-GB/DefaultEnvironment/MLu_005.aspx</p> <p>Complaints will be registered as an alert signal, contributing to the general monitoring of airlines on European Regulation 261/2004. You will receive advice on the steps you can take further.</p>
<p>Mijn geannuleerde vlucht is omgeboekt en is duurder. Nu moet ik bijbetalen. Mag dat?</p>	<p>Op grond van de passagiersrechten verordening heeft u bij annulering van uw vlucht recht op de keuze tussen: • volledige terugbetaling van het ticket, of • een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden op een latere datum naar uw keuze, indien er plaats beschikbaar is</p> <p>De verordening meldt dus alleen vergelijkbare vervoersvoorwaarden en er moet plaats zijn op de beschikbare vlucht (dus niet over meer geld betalen).</p> <p>Mocht u er niet uitkomen met de luchtvaartmaatschappij, kunt u uw klacht melden via: https://e-loket.ilent.nl/formulier/en-GB/DefaultEnvironment/MLu_005.aspx</p> <p>Klachten worden als signaal geregistreerd voor het toezicht op Verordening 261/2004. U ontvangt advies over de stappen die u verder kunt ondernemen.</p> <p>Momenteel hierover in de kennisbank:</p> <p>Kennisitem 3990</p>

	<p>Onderwerp</p> <p>Rechten luchtvaartpassagier bij overplaatsing naar lagere of hogere klasse</p> <hr/> <p>Wat zijn mijn rechten als ik door een luchtvaartmaatschappij in een lagere of hogere klasse wordt geplaatst?</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer u door een luchtvaartmaatschappij in een hogere klasse wordt geplaatst, mag de luchtvaartmaatschappij geen bijbetaling van u vragen. • Wanneer u in een lagere klasse wordt geplaatst, heeft u recht op terugbetaling van een deel van de ticketprijs binnen zeven dagen. <p>Wanneer u een reservering had voor extra beenruimte of een stoelreservering, dan wordt dit niet gezien als een plaatsing in een andere klasse. Dit wordt gezien als het boeken van een extra service of stoelen binnen een specifieke zone van dezelfde klasse.</p>
	<p>In case of cancellation of a flight, passengers shall be offered the choice between:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reimbursement of the full cost of the ticket, or • re-routing, under comparable transport conditions at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats. <p>The regulation therefore only states comparable transport conditions and there must be seats available (so not about paying more money).</p> <p>If you cannot resolve the matter with the airline, you can report your complaint via:</p> <p>https://e-loket.ilent.nl/formulier/en-GB/DefaultEnvironment/MLu_005.aspx</p> <p>Complaints will be registered as an alert signal, contributing to the general monitoring of airlines on European Regulation 261/2004. You will receive advice on the steps you can take further.</p>