



Safety World

Wat te doen bij een conflict met een reisorganisator?

13 maart 2019

Een hele tijd geleden boekte je een heen-en-terugvlucht, maar je verneemt nu dat de vlucht met vertraging zal vliegen of geannuleerd is. Wat moet je doen?

Ben je al op de luchthaven, ga dan naar de incheckbalie of naar de boarding gate en vraag de tekst waarin je rechten worden uiteengezet, met name die met betrekking tot compensatie en bijstand.

Controleer allereerst of er een vervangingsvlucht is voor de vertraagde of geannuleerde vlucht en of je hiervoor in aanmerking komt.

Is er geen vlucht beschikbaar, boek dan een andere vlucht en bewaar het ticket en betalingsbewijs.

Afhankelijk van het aantal uur vertraging of als de vlucht werd geannuleerd, heb je recht op bijstand ter plaatse. Hierover later meer.

Weer thuis meld je de schade aan je reisverzekeraar (als je zo'n verzekering hebt afgesloten) en doe je aangifte bij je rechtsbijstandsverzekeraar.

Welke procedure moet je volgen om een compensatie te krijgen van de reisorganisator?

Je kunt je rechtsbijstandsverzekeraar vragen compensatie te eisen van de reisorganisator of je kunt zelf een klacht indienen via het [Europese formulier \(EU261\)](#).

Om geldig een klacht te kunnen indienen, moet je de bewijsstukken van je schade bewaren.

Dit zijn de vliegtickets van de vertraagde of geannuleerde vlucht en eventueel het ticket en betalingsbewijs van de vervangende vlucht.

Bewaar ook het bericht van de reisorganisator waarmee deze je informeerde dat je vlucht vertraagd of geannuleerd was. Heb je zo geen bericht ontvangen, maak dan eventueel een foto van het bord met de vluchtinformatie.

Naast de terugbetaling van de tickets, heb je volgens Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en van de Raad van 11 februari 2004, ook recht op een compensatie per passagier.

Om deze te bepalen, berekent u het aantal kilometer tussen de luchthaven van vertrek en de luchthaven van bestemming.

Het bedrag van de compensatie bedraagt 250 euro voor een vlucht van 1500 km of minder, 400 euro voor vluchten van meer dan 1500 km binnen de Europese Unie en voor andere vluchten tussen 1500 en 3500 km en 600 euro voor alle andere vluchten.

Deze compensatie kan worden verlaagd met 50 % als een andere vlucht werd aangeboden en afhankelijk van het aantal uren dat is verstreken na het geplande aankomstuur van de oorspronkelijke vlucht.

Naargelang van het aantal uur vertraging heb je ook recht op maaltijden en verfrissingen ter plaatse tijdens de wachttijd, hotelaccommodatie als noodzakelijk en vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie. Je hebt ook recht op twee gratis telefoongesprekken.

Wat te doen als de luchtvaartmaatschappij failliet ging of in vereffening is?

In dat geval hoef je je geen zorgen te maken. De reisorganisatoren zijn verplicht zich te verzekeren tegen insolventie (21 november 2017. - Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten).

In geval van insolventie van een professioneel biedt de verzekeringsovereenkomst krachtens artikel 12 van het koninklijk besluit van 29 mei 2018 betreffende de bescherming tegen

insolventie bij de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten de volgende dekking:

1° de voortzetting van de reis, indien dit mogelijk is;

2° de terugbetaling van de bedragen die de begunstigde reeds heeft voldaan bij het sluiten van de overeenkomst met de professioneel;

3° de terugbetaling van de bedragen van de reisdiensten die niet kunnen worden verstrekt als gevolg van de insolventie van de professioneel;

4° de repatriëring van de reizigers, wanneer de uitvoering van de overeenkomst met de professioneel reeds een aanvang heeft genomen en deze overeenkomst voorziet in het vervoer van de begunstigde, en indien nodig, de accommodatie in afwachting van de repatriëring.

§ 2. Bij een schadegeval bepaalt de verzekeraar de meest aangewezen tussenkomst ten gunste van de reiziger.

Wat te doen bij een staking of andere gevallen van overmacht ingeroepen door de maatschappij?

De overheid stelde eerder dat overmacht niet mag worden ingeroepen door luchtvaartmaatschappijen om hun verantwoordelijkheid te ontlopen en te weigeren een compensatie uit te keren aan de passagiers.

Er bestaan immers verschillen naargelang van de hoedanigheid van de initiatiefnemers van de staking.

Betreft het personeel van een bedrijf dat actief is op de luchthaven, dan kan de luchtvaartmaatschappij zich beroepen op overmacht.

Gaat de staking uit van het personeel van de luchtvaartmaatschappij zelf, dan is er geen sprake van overmacht. Staakt het personeel van de luchtvaartmaatschappij zonder aanzegging, dan is de staking geen geval van overmacht.

Het Hof van Justitie van de Europese Unie beschouwt een technisch probleem op zich niet als overmacht.

Er moet dus geval per geval worden nagegaan of de overmacht waarop de luchtvaartmaatschappij zich beroept, correct is en of er compensatie moet betaald worden.

Denk eraan dat dergelijke procedures lang duren en onzeker zijn omdat sommige maatschappijen er alles aan doen om passagiers geen of geen correcte compensatie te moeten betalen.

Luchtvaartmaatschappijen stellen dikwijls een forfaitaire compensatie voor. Afhankelijk van de omstandigheden is het aangewezen om deze te aanvaarden en niet voor een lange en onzekere procedure te kiezen.



Prins Boudewijnlaan 45 | B-2650 Edegem | T +32 3 451 44 00
Rue E. Francqui 1 | B-1435 Mont-Saint-Guibert | T +32 10 80 01 50

Follow us

