



Dag belangenbehartiger!

Puffen en zweten wordt het dit weekend. De voorbode van een even mooie zomer? Wie weet. Staat er bij jou ook een reisje op de planning?

😊 Dan denk je wellicht al aan de onvergetelijke momenten die in het verschiep liggen: een heerlijk terrasje, een goed boek of streepje cultuur, een wandeling over de dijk... Maar, reizen kan je ook wel wat kopzorgen geven. Vandaag zoomen we in op reizen met het vliegtuig en jouw passagiersrechten. Ken jij je rechten als je vliegtuig vertering oploopt? Krijg je dan een maaltijd of een compensatie? En wat als jouw bagage zoek is en je echt wel een duik wil nemen in het zwembad?

We lichten het in deze infomail kort toe. Maar lees zeker verder op de website van het Europees Centrum voor de Consument België, als je alle details wil kennen.

Jouw passagiersrechten bij vliegereizen

Bij vliegtuigreizen vanaf een EU-lidstaat, onder welke vlag je luchtvaartmaatschappij ook vliegt, en vanaf een derde staat naar een Europese lidstaat, op voorwaarde dat een Europese maatschappij jouw vliegreis verzorgt, is de [Europese Verordening 261/2004](#) van toepassing. Daarnaast is ook de [Verordening 889/2002 \(Verdrag van Montreal\)](#) geldig voor alle Europese luchtvaartmaatschappijen. Ze ontfermt zich in essentie over vertringen van vluchten en bagage.

Je kan verschillende problemen ondervinden met je vlucht:

- Jouw vlucht heeft vertring.
- [Jouw vlucht wordt geannuleerd.](#)
- [De vlucht werd je geweigerd zonder geldige reden.](#)
- [Je hebt speciale assistentie nodig wegens een handicap of beperkte mobiliteit.](#)
- Jouw bagage werd vertringd, verloren of beschadigd.



Is jouw vlucht vertringd, geannuleerd of overboekt? Of zijn er problemen met jouw bagage? Deze video vertelt je in welke situaties je recht hebt op een compensatie en in welke vorm. Claim waar je recht op hebt! (klik op de afbeelding!).

In deze infomail kijken we concreter naar jouw rechten en de adviezen wanneer je **vlucht vertringd is** en **wanneer jouw bagage vertringd, verloren of beschadigd is**. Wens je ook advies over de andere problemen, klik dan even op de bovenstaande linken.

Wat als je vlucht vertringd is?



Vanaf wanneer is je vlucht vertringd?

De Europese verordening 261/2004 spreekt officieel van een vertringde vlucht bij een vertring van:

- Minstens 2 uur (bij aankomst) voor een reis tot 1500 km.
- Minstens 3 uur (bij aankomst) voor een reis van meer dan 1500 km binnen de Europese Unie of een reis tussen 1500 en 3500 km van of naar een niet-Europees land.
- Minstens 4 uur (bij aankomst) voor een reis van meer dan 3500 km van of naar een niet-Europees land.

Voldoe je niet aan bovenstaande categorieën? Dan kan je nog beroep doen op het Verdrag van Montreal en een compensatie vragen aan de luchtvaartmaatschappij (max. +/- €5315). Hiervoor dien je werkelijke schade te bewijzen, wat niet altijd evident is.



Waarop heb je recht?

Is je vlucht vertraagd en valt ze onder één van de categorieën hierboven? Dan heb je recht op:

- maaltijden en verfrissingen, in verhouding tot de wachttijd,
- twee gratis telefoongesprekken, e-mails of faxberichten,
- overnachting in een hotel en vervoer ernaartoe, indien de luchtvaartmaatschappij je op een andere vlucht boekt.

Opgelet: de luchtvaartmaatschappij is hiertoe ook verplicht in geval van overmacht.

Is je vlucht vertraagd met **meer dan 5 uur**? Dan moet de luchtvaartmaatschappij je de mogelijkheid bieden om jouw vlucht te annuleren en je geld terug te krijgen. Mis je door de vertraging jouw aansluiting (*inbegrepen in jouw originele reservatie*) en heeft verder reizen voor jou geen zin meer? Dan heb je recht op een gratis retourvlucht naar het eerste vertrekpunt.



Welke schadevergoeding vragen?

Zodra jouw vlucht **meer dan 3 uur** (bij aankomst) vertraging heeft, heb je recht op een forfaitaire financiële **schadevergoeding** op basis van verschillende uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Unie. Deze compensatie bedraagt:

- 250 euro voor vluchten tot en met 1500 km,
- 400 euro voor vluchten van meer dan 1500 km binnen de Europese Unie, én voor andere vluchten tussen 1500 en 3500 km,
- 600 euro voor alle andere vluchten.

*Opgelet: Is je vlucht vertraagd door **overmacht** of buitengewone omstandigheden? Dan heb je helaas geen recht op schadevergoeding.*

Leed je **meer schade** dan het vastgelegde bedrag? Dan kan je een hogere schadevergoeding vragen op basis van het Verdrag van Montréal (max. +/- €5315). Dan moet je wel de werkelijke schade kunnen bewijzen.



Hoe vraag je een vergoeding?

Moest je de kosten voor drank en maaltijden, communicatie, hotel en/of vervoer voorschieten en heb je de betaalbewijzen bewaard? Heb je recht op een schadevergoeding? Contacteer dan de luchtvaartmaatschappij voor een (terug)betaling en volg daarvoor haar procedure. Die vind je meestal op de website van de luchtvaartmaatschappij.

Deze [voorbeeldbrief](#) helpt je. Denk eraan een kopie van alle bewijsstukken toe te voegen.

Wat als jouw bagage vertraagd, verloren of beschadigd is?

Wat zijn je rechten bij bagageproblemen?

Het Verdrag van Montréal geeft je recht op een schadevergoeding van maximum +/- €1448 per passagier bij beschadigde, vertraagde of verloren ingecheckte bagage. Dat is het maximumbedrag. Dat betekent dat je moet onderhandelen met de luchtvaartmaatschappij(en) tot je een bedrag krijgt waarmee je tevreden bent. Dat is niet altijd eenvoudig. Sommige maatschappijen vragen bijvoorbeeld om aankoopbewijzen van wat er in jouw vliegtuigbagage zat.

Opgelet: alle regels die je hier vindt, gelden voor bagage op het vliegtuig en niet voor handbagage. Die valt onder jouw eigen verantwoordelijkheid.



Wat als je bagage meer waard is?

Is jouw bagage meer waard? Dan meld je dat het best bij de check-in - vóór je op reis vertrekt. Dan ga je bij de luchtvaartmaatschappij een verzekering aan, en krijg je in geval van verlies, beschadiging of vertraging een schadevergoeding voor die waarde.

Opgelet: luchtvaartmaatschappijen hebben vaak een lijst van artikelen waarvoor ze geen verantwoordelijkheid opnemen (bv. elektronica, juwelen ...). Check je toch iets in dat daarop staat? Dan krijg je daarvoor in geval van verlies, schade of vertraging geen vergoeding. Neem de transportvoorwaarden grondig door.



Welke stappen ondernemen?

Stapte je zonder (of met beschadigde) bagage van het vliegtuig? Onderneem dan deze stappen:

1. Meld de schade, het verlies of de vertraging meteen in de luchthaven. Dan krijgt u een PIR-document mee (Property Irregularity Report) en wordt een onderzoek gestart.
2. Neem contact op met uw luchtvaartmaatschappij en vraag hen om u op de hoogte te houden van dat onderzoek.
3. Hou goed alle aankoopbewijzen bij van aangekochte basisartikelen.
4. Vraag uw schadevergoeding aan via een aangetekende brief of fax met ontvangstbevestiging naar de luchtvaartmaatschappij.



Opgelet: Het PIR document (document dat je ontvangt op de luchthaven) is niet voldoende. Je dient absoluut nog een brief te richten aan de maatschappij.

Welke termijn heb je hier voor?

Dat hangt af van de situatie:

- Is uw bagage beschadigd? Stuur je brief binnen 7 dagen nadat je jouw valies of valiezen hebt ontvangen.
- Liep jouw bagage vertraging op? Dan heb je 21 dagen om jouw brief te sturen, vanaf de datum dat je jouw bagage terugkreeg.
- Raakte je bagage verloren, of is ze met meer dan 21 dagen vertraagd? Stuur de brief dan zo snel mogelijk.



Respecteer deze termijnen. Indien niet, dan kan de luchtvaartmaatschappij dat tegen je gebruiken om de schadevergoeding niet te moeten betalen.

Meer info?

Lees zeker verder op de website van het [Europees Centrum voor de Consument België](http://www.euroconsumersenters.be), als je alle details wil kennen. De informatie in deze infomail werd ontleend aan hun publicaties.

Uiteraard beantwoorden we ook graag jouw vragen via belangenbehartiging@okra.be.

Contacteer ons

PB 40, B-1031 Brussel

www.okra.be

belangenbehartiging@okra.be

Studiedienst

02 246 44 40

02 246 39 45

Pensioendienst

02 246 44 45

02 246 44 31

OKRA-Zorgrecht

02 246 57 72