



## Dwars door het recht met HJS

Het Juridisch Spreekuur (HJS) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) behandelt in deze rubriek actualiteiten die met het recht te maken hebben.

# Vlucht vertraagd, recht op vergoeding?

Tekst: Denise Bediako

**Vliegen heeft veel voordelen, maar helaas ook nadelen, zoals bijvoorbeeld de vervuiling van het milieu en geluidsoverlast. Ook de individuele passagier kan te maken krijgen met een andere, minder leuke kant van het vliegtuig als vervoersmiddel.**

In 2018 lag het aantal vluchten dat überhaupt niet, of niet volgens schema vloog, 42 procent hoger dan in 2017, volgens *EUclaim*. Bij deze organisatie kunnen passagiers van vluchten die niet of te laat vertrokken zijn, aankloppen voor informatie, hulp en (rechts-)bijstand. Zaken worden door deze organisatie op 'no cure no pay-basis' in behandeling genomen. Wat kan en/of dient u zelf te doen als uw vlucht vertraagd is of niet meer vertrekt?

### Europese Unie Verordening

Het is mogelijk om een beroep te doen op de Europese Unie Verordening 261/2004 (hierna telkens: de verordening), waarin onder andere staat vermeld dat reizigers die meer dan twee uur vertraging hebben, rechten verwerven tijdens het wachten, zoals het recht op verzorging (zie hierna artikel 9 van de verordening).

#### Artikel 9. Recht op verzorging

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen krijgen de passagiers gratis:

- a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd;
  - b) hotelaccommodatie in gevallen
    - waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of
    - waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door de passagier geplande verblijf;
  - c) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel of andere accommodatie).
2. Bovendien kunnen de passagiers twee gratis telefoongesprekken of telex-, fax- of e-mailberichten verzenden.
3. Bij het toepassen van dit artikel schenkt de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders, alsook aan de behoeften van alleenreizende kinderen.

#### Vertraging 3 uur of meer?

Bij een vertraging van drie uur of meer is er zelfs sprake van recht op een

vergoeding. In het geval van meer dan 5 uur vertraging kunt u zelfs besluiten niet meer verder te willen reizen. In dat geval heeft u recht op terugbetaling van de prijs van uw ticket en een terugvlucht naar uw vertrekpunt.

#### Verzamelen van bewijs

Om een beroep te kunnen doen op de verordening dient u tijdig te zijn ingecheckt, een bevestiging van uw boeking te hebben en te beschikken over een geldig ticket. Daarnaast bent u (niet meer) vertrokken vanaf een EU-luchthaven of was op weg naar een EU-luchthaven. U wordt aangeraden zoveel mogelijk bewijsstukken van de kosten die u heeft gemaakt en die direct in verband staan tot de vertraging te verzamelen. Alleen met deze bewijsstukken kunt u de geleden schade/gemaakte kosten bij de luchtvaartmaatschappij claimen.

#### Wel of geen compensatie?

U kunt compensatie opeisen van de luchtvaartmaatschappij door middel van een brief waarbij u de datum, vluchtnummer en luchthaven vermeldt. Hoeveel compensatie u ontvangt wordt bepaald aan de hand van de afstand die u vliegt. Dit kan variëren van 250 euro tot 400 euro binnen de EU en 250 tot 600 euro buiten de EU. Als de afstand verder dan 3500 kilometer is heeft u zelfs recht

op de helft van uw ticketprijs. Helaas is het niet altijd mogelijk om een financiële tegemoetkoming te krijgen (zie overweging 14 van de verordening). Dit betreft gevallen waarin er sprake is van bijvoorbeeld slechte weersomstandigheden en politieke onstabiele. Het is niet altijd duidelijk wat nu wel of niet onder de uitzondering valt. Zo waren er deze zomer bijvoorbeeld duizenden reizigers gedupeerd door een grote tankstoring op Schiphol. Er werden toen honderden vluchten geannuleerd. Vele van deze reizigers hebben al een claim ingediend. Afgewacht moet worden hoe hierover wordt geoordeeld.

#### Waar(mee) kunnen wij u verder nog helpen?

Nog vragen? Zie onder andere de volledige tekst van de verordening, de websites van *EUclaim* en van de Consumentenbond. Op deze laatste site staat ook een duidelijke voorbeeldbrief. Verder staan de medewerkers van HJS voor u klaar om al uw vragen over (geboekte) reizen, belastingen, juridische en sociaal-maatschappelijke kwesties te beantwoorden. Als blijkt dat het niet mogelijk is om uw vraag te beantwoorden en/of er in uw zaak geprocedeerd dient te worden, dan verwijzen wij u door naar een van onze samenwerkingspartners. #

Voor meer informatie over bv locaties, inlooppreekuren e.d. kijk op de website van HJS: [www.hva.nl/hjs](http://www.hva.nl/hjs)