

## DG Luchtvaart

### Reizen met een vliegtuig

#### Huidige regelgeving

##### Verordening 261/2004

- Rechten van vliegtuigpassagiers in geval van:
  - instapweigering
  - annulering
  - vertraging
  - plaatsing in een hogere of lagere klasse
- Alle passagiers
- Vluchten met vertrek vanop een luchthaven in de EU + Noorwegen, IJsland en Zwitserland
- Vluchten uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij van de EU met vertrek vanop een luchthaven gelegen in een derde land en met als bestemming een luchthaven in de EU + Noorwegen, IJsland en Zwitserland
- Geregelde en ongeregelde vluchten

##### Verordening 1107/2006

- Rechten van vliegtuigpassagiers met een handicap en met een verminderde mobiliteit:
  - non-discriminatie bij de boeking van een vlucht of bij de aankoop van een vliegtuigticket;
  - reizen op gelijke voet met de andere passagiers (behalve om veiligheidsredenen);
  - geïnformeerd worden over de door de luchtvervoerders toegepaste veiligheidsregels;
  - bijstand op de luchthavens (bij het vertrek, de doorreis en de aankomst) en aan boord van de vliegtuigen;
  - gratis vervoer van 2 stukken mobiliteitsuitrusting.
- Personen met een handicap en met een verminderde mobiliteit
- Commerciële vluchten met vertrek van, doorreis via of aankomst op een luchthaven in de EU + Noorwegen, IJsland en Zwitserland
- Commerciële vluchten uitgevoerd door een luchtvaartmaatschappij van de EU met vertrek vanop een luchthaven gelegen in een derde land en met als bestemming een luchthaven in de EU (instapweigering, afwijkingen, bijzondere voorwaarden en informatie, bijstand verleend door de vervoerder)
- Verplichtingen van de luchthavens en de luchtvaartmaatschappijen
- Belang van de voorafgaande kennisgeving

## Goede praktijken

### 1. Vóór het vertrek

#### Luchtvaartmaatschappijen / Touroperators

- Breng de luchtvaartmaatschappij bij reservatie op de hoogte (eventueel via uw reisagent) van uw eventuele moeilijkheden en noden op het vlak van bijstand (voorafgaande kennisgeving ten minste 48 uur op voorhand).
- Let bij de reservatie op eventuele beperkingen met betrekking tot de veiligheid en vooral met betrekking tot de keuze van de zitplaatsen.
- Bij weigering van reservatie/vervoer moet de luchtvaartmaatschappij u de reden voor haar weigering meedelen. Aarzel niet om contact met hen op te nemen om meer inlichtingen te krijgen.
- Het vervoer van bepaalde uitrustingen is slechts mogelijk onder bepaalde voorwaarden (zuurstof, rolstoel met batterijen). Informeer u over de voorwaarden en breng de luchtvaartmaatschappij (eventueel via uw reisagent) hiervan op de hoogte.

#### Luchthavens

- Informeer u over de mogelijkheden inzake bijstand op de luchthavens van vertrek, doorreis en aankomst.
- Informeer u in voorkomend geval over de af te leggen afstanden op de luchthavens van vertrek, doorreis en aankomst om uw noden op het vlak van bijstand goed in te schatten.
- Aarzel niet om contact op te nemen met de betrokken luchthavens voor meer inlichtingen.

### 2. Op de luchthaven

- Bied u tijdig op de luchthaven aan.
- Meld u aan bij het onthaalpunt voor bijstand aan PVM.
- Vergewis u ervan dat uw mobiliteitsuitrusting correct verpakt en beveiligd is conform de instructies van de luchtvaartmaatschappij. Bij twijfel: informeer u.

### 3. Tijdens de vlucht

- Volg de instructies van de bemanning.
- Aarzel niet om in voorkomend geval bijkomende uitleg te vragen over het verloop van de vlucht en over de veiligheidsaanbevelingen.

### 4. Na de vlucht

- Indien uw mobiliteitsuitrusting tijdens het vervoer werd beschadigd, deel dit dan onmiddellijk aan de luchtvaartmaatschappij mee (op de luchthaven van aankomst of doorreis).
- Als u een klacht hebt, richt u dan eerst en zo snel mogelijk tot de betrokken luchtvaartmaatschappij, uw reisbureau of tot de betrokken luchthaven.
- Bij het uitblijven van een antwoord, of als u niet tevreden bent met het antwoord, kunt u zich richten tot de bevoegde nationale instantie.

## Aanspreekpunten

- Voor elke vraag, klacht of opmerking richt u zich in eerste instantie tot de betrokken luchtvaartmaatschappij, het reisbureau of de luchthaven.
- Bij het uitblijven van een antwoord, of als u niet tevreden bent met het antwoord, kunt u zich richten tot de bevoegde nationale instantie.

FOD Mobiliteit en Vervoer

Directoraat-generaal Luchtvaart - Denied Boarding Authority  
Vooruitgangstraat 56  
1210 Brussel  
Tel: +32.(0)2.277.44.00 (tussen 9 en 12 uur) - Fax: +32.(0)2. 277.40.73  
e-mail: [passenger.rights@mobilite.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobilite.fgov.be)

**Bedankt voor uw aandacht.**