



DIT FORMULIER KAN WORDEN GEBRUIKT OM EEN KLACHT IN TE DIENEN BIJ EEN  
LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ EN/OF EEN NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIE.

Rechten die passagiers krachtens Verordening (EG) 261/2004 genieten in het geval van instapweigering, plaatsing in een lagere klasse, annulering of langdurige vertraging van hun vlucht

### **INSTRUCTIES**

- 1) *Passagiers die van oordeel zijn dat zij een geldige klacht hebben tegen een luchtvaartmaatschappij<sup>1</sup> wegens instapweigering, plaatsing in een lagere klasse, annulering of langdurige vertraging van een bepaalde vlucht, moeten deze klacht eerst indienen bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgde. Zij kunnen daartoe gebruik maken van dit formulier. U wordt verzocht een kopie van dit formulier te bewaren.*
- 2) *Indien u binnen 6 weken geen antwoord van de luchtvaartmaatschappij heeft ontvangen of indien u niet tevreden bent met hun antwoord, moet dit formulier (een kopie van het formulier dat naar de luchtvaartmaatschappij is gestuurd) worden gestuurd naar de nationale handhavingsinstantie<sup>2</sup> in de lidstaat<sup>3</sup> waar het incident heeft plaatsgevonden.*
- 3) *Als het incident heeft plaatsgevonden in een luchthaven van vertrek buiten de EU, kunt u contact opnemen met de nationale handhavingsinstantie in de lidstaat van bestemming van de vlucht.*
- 4) *Dit klachtenformulier mag alleen worden gebruikt in geval van instapweigering, plaatsing in een lagere klasse, annulering of langdurige vertraging van een vlucht.*
- 5) *Andere soorten klachten, bijvoorbeeld over verlies of beschadiging van bagage, wijzigingen van vluchtschema's die meer dan 14 dagen vóór de reisdatum zijn doorgevoerd of problemen met tickets, moeten ook eerst bij de betrokken luchtvaartmaatschappij worden ingediend. Indien u geen antwoord ontvangt, of indien u niet tevreden bent over het ontvangen antwoord, kunt u verder advies inwinnen bij het Europees Consumentencentrum<sup>4</sup> in een EU-lidstaat.*
- 6) *Gelieve het formulier in te vullen in blokletters.*

#### **De klacht wordt ingediend door:**

Voornaam:	Familienaam:
Adres:	
Postcode, gemeente:	Land:
E-mail:	
Telefoonnummer:	

<sup>1</sup> "Verordening 261/2004 is van toepassing op alle vluchten die door om het even welke luchtvaartmaatschappij worden uitgevoerd van om het even welke EU-luchthaven naar om het even welke EU-luchthaven".

<sup>2</sup> Voor een lijst van nationale handhavingsinstanties en nadere informatie over EU-passagiersrechten, zie: <http://www.apr.europa.eu/>.

<sup>3</sup> of IJsland, Noorwegen, Zwitserland.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).

**De klacht heeft betrekking op de volgende vlucht:**

Luchtvaartmaatschappij:	Vluchtnummer:
Ticketnummer:	
Referentie van de reservering:	
Luchthaven van vertrek:	Luchthaven van aankomst:
Overstapluchthaven (facultatief):	
Datum van uw vlucht:	
Geplande vertrektijd:	Werkelijke vertrektijd:
Geplande aankomsttijd:	Werkelijke aankomsttijd:
Luchthaven(s) waar het incident zich heeft voorgedaan:	

**Bijzonderheden van de passagiers op bovenvermelde vlucht:**

Naam van de passagier	Volwassene, kind of baby (jonger dan 2 jaar)	Geef aan of bijzondere bijstand vereist was

Lees onderstaande definities aandachtig en zet een kruisje [X] bij de definitie die van toepassing is op deze klacht.

- 'Langdurige vertraging' betekent dat een vlucht
- i) twee of meer uur (voor vluchten tot 1 500 km);
  - ii) drie of meer uur (voor vluchten binnen de EU van 1 500 km en meer, of voor andere vluchten tussen 1 501 en 3 000 km);
  - iii) vier of meer uur (voor alle andere vluchten),
- na de geplande vertrektijd vertrekt.
- 'Annulering' betekent dat een geplande vlucht niet wordt uitgevoerd.
- 'Instapweigering' betekent dat de luchtvaartmaatschappij weigert passagiers te vervoeren op een vlucht waarvoor zij een bevestigde reservering hebben en zich uiterlijk op het door de luchtvaartmaatschappij, tour operator of reisagent aanbevolen tijdstip aan de incheckbalie of de boarding gate hebben aangeboden (indien geen tijdstip vermeld was, is dit uiterlijk 45 minuten vóór de geplande vertrektijd). Dit heeft geen betrekking op situaties waarin de luchtvaartmaatschappij of haar agent gegronde redenen heeft voor de instapweigering, zoals gezondheids-, veiligheids- of beveiligingsredenen of gevallen waarin de passagier niet over de vereiste reisdocumenten beschikt.
- 'Plaatsing in een lagere klasse' betekent dat de passagier onvrijwillig in een lagere klasse heeft gereisd dan die waarvoor hij een bevestigde reservering had.

Beschikte de passagier(s) over een bevestigde reservering voor de desbetreffende vlucht?

- JA  
 NEE

Heeft de passagier zich uiterlijk op het door de luchtvaartmaatschappij aangegeven tijdstip (of, indien geen tijdstip was aangegeven: uiterlijk 45 minuten vóór de bekendgemaakte vertrektijd van de vlucht) aangeboden bij de incheckbalie?

- JA  
 NEE

Heeft de passagier zich bij de boarding gate aangeboden vóór het op de instapkaart vermelde tijdstip?

- JA  
 NEE

Heeft de luchtvaartmaatschappij de passagier informatie verstrekt over zijn rechten?

- JA
- NEE

Hierbij verklaar ik dat alle informatie op dit formulier in alle opzichten correct en nauwkeurig is voor alle betrokken passagiers.

**Handtekening van alle volwassen passagiers:**

.....

**IN GEVAL VAN VERTRAGING VAN UW VLUCHT:**

Heeft u tijdens uw langdurige vertraging bijstand gekregen van de luchtvaartmaatschappij of haar agent?

JA

Welke soort bijstand heeft u gekregen?

Maaltijden

Verfrissingen

Accommodatie (hotel of andere) (indien de vertraging aanleiding gaf tot een overnachting)

Transfer tussen luchthaven en accommodatie (indien de vertraging aanleiding gaf tot een overnachting)

Communicatiefaciliteiten (telefoongesprekken, fax- of e-mailberichten)

Andere (specificeer): .....

NEE

Heeft u een financiële vergoeding ontvangen indien uw vlucht 3 uur of meer vertraging heeft opgelopen ten opzichte van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd?

JA

Bedrag: € .....

NEE

Indien de vertraging van uw vlucht meer dan 5 uur bedroeg:

- Had uw vlucht nog zin?

JA

NEE

- Indien u 'nee' heeft geantwoord op de vorige vraag en indien uw reis al was begonnen: kreeg u een plaats aangeboden op een terugvlucht naar uw eerste punt van vertrek?

JA

NEE

- Indien u besloten heeft uw vlucht niet verder te zetten, kreeg u een terugbetaling aangeboden?

JA

voor de volledige ticketprijs

voor de niet gebruikte vluchtcoupons van het ticket

NEE

**IN GEVAL VAN ANNULERING VAN UW VLUCHT DOOR DE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ:**

Bent u op de hoogte gebracht van de annulering van uw vlucht

- na aankomst in de luchthaven?
- vóór aankomst in de luchthaven?
  - minder dan 1 week vóór de geplande vertrektijd van uw vlucht?
  - tussen 7 dagen en 2 weken vóór de geplande vertrektijd van uw vlucht?
  - meer dan 2 weken vóór de geplande vertrektijd van uw vlucht?

Kreeg u een alternatieve vlucht aangeboden?

- JA
- NEE

Bent u op de hoogte gebracht van de reden voor de annulering van uw vlucht?

- JA  
Welke reden werd u meegedeeld?

.....

- NEE

Kreeg u bijstand van de luchtvaartmaatschappij of haar agent in de luchthaven?

- JA  
Welk soort bijstand heeft u gekregen?
  - Maaltijden
  - Verfrissingen
  - Accommodatie (hotel of andere) (indien de annulering aanleiding gaf tot een overnachting)
  - Transfer tussen luchthaven en accommodatie (indien de annulering aanleiding gaf tot een overnachting)
  - Communicatiefaciliteiten (telefoongesprekken, fax- of e-mailberichten)
  - Andere (specificeer): .....
- NEE

Heeft u een financiële vergoeding voor deze annulering ontvangen?

- JA  
Bedrag: € .....

- NEE

Werd u de keuze aangeboden tussen terugbetaling OF alternatief vervoer naar uw eindbestemming?

- JA
  - Ik heb voor terugbetaling gekozen
    - Ik kreeg de volledige ticketprijs terugbetaald
    - Ik kreeg de niet-gebruikte vluchtcoupons van het ticket terugbetaald [gelieve nader toe te lichten]
  - .....
  - Ik heb voor alternatief vervoer gekozen:  
.....
- NEE
  - Alleen terugbetaling werd aangeboden
  - Alleen alternatief vervoer naar de eindbestemming werd aangeboden [gelieve nader toe te lichten]
  - .....

**IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING TEGEN UW WIL:**

Heeft de luchtvaartmaatschappij gevraagd of passagiers vrijwillig hun plaats wilden afstaan?

- JA
- NEE
- Weet ik niet

Heeft u vrijwillig aangeboden niet in te stappen?

- JA in dit geval zijn de onderstaande vragen niet van toepassing
- NEE geef in dit geval antwoord op de onderstaande vragen

Heeft de luchtvaartmaatschappij geweigerd u te laten instappen om veiligheids-, beveiligings- of gezondheidsredenen of omdat u niet over de vereiste reisdocumenten beschikte?

- JA
- NEE
- Weet ik niet

Heeft u zich uiterlijk op het op uw instapkaart vermelde tijdstip aan de boarding gate aangeboden?

- JA
- NEE

Heeft u bijstand gekregen van de luchtvaartmaatschappij of haar agent nadat het instappen u was geweigerd?

- JA
  - Welke soort bijstand heeft u gekregen?
    - Maaltijden
    - Verfrissingen
    - Accommodatie (hotel of andere) (indien de instapweigering aanleiding gaf tot een overnachting)
    - Transfer tussen luchthaven en accommodatie (indien de instapweigering aanleiding gaf tot een overnachting)
    - Communicatiefaciliteiten (telefoongesprekken, fax- of e-mailberichten)
    - Andere (specificeer): .....
- NEE

Heeft u een financiële vergoeding gekregen nadat het instappen u tegen uw wil was geweigerd?

- JA
  - Bedrag: € .....
- NEE

Werd u de keuze aangeboden tussen terugbetaling OF alternatief vervoer naar uw eindbestemming?

- JA
  - Ik heb voor terugbetaling gekozen
    - Ik kreeg de volledige ticketprijs terugbetaald
    - Ik kreeg de niet-gebruikte vluchtcoupons van het ticket terugbetaald
  - Ik heb voor alternatief vervoer gekozen:
    - .....
- NEE
  - Alleen terugbetaling werd aangeboden
  - Alleen alternatief vervoer naar de eindbestemming werd aangeboden [gelieve nader toe te lichten]
  - .....

**IN GEVAL VAN PLAATSING IN EEN LAGERE KLASSE:**

Ik had een reservering voor:

- Eerste klasse
- Business klasse

Ik heb gereisd in:

- Business klasse
- Economy klasse

Heeft u een vergoeding gekregen voor de plaatsing in een lagere klasse?

JA

Bedrag: € .....

NEE

Wat was de prijs van uw ticket? .....