

22 sep 2017 -10:43

Passagiersrechten: geen lege doos

Minister van Mobiliteit François Bellot en de FOD Mobiliteit volgen de recente golf van annuleringen van vluchten door Ryanair van dichtbij op. Naar aanleiding hiervan herhaalt de FOD Mobiliteit de rechten van de klanten en de plichten van de luchtvaartmaatschappijen. Ook via de sociale media zal de FOD Mobiliteit de burger inlichten.

Sinds februari 2005 gelden er voor heel de Europese unie passagiersrechten voor alle verschillende manieren van reizen, of het nu met het vliegtuig, trein, bus of boot is. In ons land zorgt de FOD Mobiliteit en Vervoer voor de naleving van die passagiersrechten, en treedt hij ook op als bemiddelaar tussen passagiers en vervoermaatschappijen wanneer er discussie is over compensaties.

Voor welke vluchten?

De FOD Mobiliteit kan bemiddelen bij vluchten die vertrekken vanop luchthavens in België en voor vluchten in op een Belgische luchthaven landen, wanneer deze niet vertrokken zijn binnen de Europese Unie, Noorwegen, IJsland of Zwitserland.

Welke stappen moet je ondernemen?

Is je vlucht geannuleerd of vertraagd, neem dan eerst en vooral contact op met de klantendienst van je luchtvaartmaatschappij.

Antwoordt die je niet binnen een redelijke termijn (6 weken) of ga je niet akkoord met het antwoord, dan kun je contact opnemen met de dienst passagiersrechten van de FOD Mobiliteit. Je doet dit door het klachtenformulier

(https://www.mobiliteit.fgov.be/applications/Internet/EasyWebForms.nsf/PassengerRights_NL.xsp) in te vullen.

Voeg zeker ook kopieën van alle bewijsstukken (boardingpass, correspondentie met je luchtvaartmaatschappij,...) toe, en geef ook een korte beschrijving van de omstandigheden.

Duurtijd?

De behandeling van een klacht neemt gemiddeld 4 tot 6 maanden in beslag.

Welke compensatie?

Een overzicht van de compensatie voor een geannuleerde vlucht vind je op

<https://mobiliteit.belgium.be/nl/luchtvaart/passagiers/passagiersrechten/annulering>. Opgelet! Je hebt geen recht op een compensatie wanneer je vlucht meer dan 2 weken voor je vertrek wordt geannuleerd.

Minister François Bellot: "De vliegtuigpassagiers hebben duidelijke rechten. Ik heb mijn diensten daarom opgedragen de communicatie omtrent deze rechten nog te versterken en om een actieplan op te stellen om de getroffen burgers zo goed als mogelijk bij te staan".

Meer info:

Sven Heyndrickx

Woordvoerder FOD Mobiliteit en Vervoer

0473/83.64.90
pers@mobilit.fgov.be

FOD Mobiliteit en Vervoer
City Atrium
Vooruitgangsstraat 56
1210 Brussel
België
+32 2 277 31 11
<http://www.mobilit.belgium.be>

Charlotte Van den Branden de Reeth
Woordvoester
+32 474 41 37 47
presse@mobilit.fgov.be