

Assistentie en compensatie

Bij annulering, vertraging, downgraden en instapweigering



Deze kennisgeving wordt vereist door Verordening (EG) Nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van Europa.

DE RECHTEN WAARNAAR IN DEZE BROCHURE WORDT VERWEZEN, GELDEN IN DE VOLGENDE OMSTANDIGHEDEN:

- Uw uitvoerende luchtvaartmaatschappij is:
 - KLM of AIR FRANCE, of
 - CityJet of HOP! of JOON, of
 - Delta Air Lines en Kenya Airways (bij vertrek vanaf een luchthaven in de EU).
- U hebt een bevestigde reservering op de vlucht.
- U bent op de aangegeven tijd volledig ingecheckt of, indien geen tijd is aangegeven, niet later dan 45 minuten voor de vertrektijd.
- U reist op een tarief dat direct of indirect voor het publiek beschikbaar is, of op een ticket dat is uitgegeven onder een frequent flyer programma.
- U reist op een vlucht met vertrek vanaf een luchthaven in de EU, of op een door een luchtvervoerder van de Gemeenschap uitgevoerde vlucht met vertrek vanaf een luchthaven in een derde land naar een luchthaven in de EU, tenzij in dat derde land lokale wettelijke regelgeving van toepassing is.

1 ANNULERING

1.1 ASSISTENTIE BIJ ANNULERING

Als uw vlucht geannuleerd is, kunt u kiezen tussen:

- een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door de vervoerder aangegeven eerstvolgende mogelijkheid, of op uw verzoek op een latere datum indien er stoelen beschikbaar zijn; en
- terugbetaling van uw ticket voor het gedeelte of de gedeelten van uw reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, alsmede een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld op het ticket (indien van toepassing).

Bovendien hebt u kosteloos recht op:

- maaltijden en versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer);
- een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), of twee faxberichten of twee e-mails.

1.2 CANCELLATION COMPENSATION

Indien de annulering minder dan twee weken voor uw geplande vertrekdatum wordt meegedeeld, dan hebt u geen recht op compensatie indien de vertrek- en aankomsttijden van uw nieuwe vlucht dicht bij de oorspronkelijke vertrek- en aankomsttijden liggen:

- maximaal 2 uur voor de oorspronkelijke vertrektijd en maximaal 4 uur na de oorspronkelijke aankomsttijd, indien u tussen twee weken en zeven dagen voor vertrek op de hoogte wordt gebracht,
- maximaal 1 uur voor de oorspronkelijke vertrektijd en maximaal 2 uur na de oorspronkelijke aankomsttijd, indien u minder dan zeven dagen voor vertrek op de hoogte wordt gebracht.

De compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. U dient contact op te nemen met Customer Care (zie paragraaf 5). U kunt kiezen voor compensatie in de vorm van een niet-inwisselbare

Transportation Credit Voucher of een inwisselbare Credit Voucher (contant).

De bedragen van de niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 350*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 500*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 800*

De bedragen van de inwisselbare Credit Voucher (contant) zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 250*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 400*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 600*

* De compensatie kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de alternatieve vlucht binnen 2 uur (vluchten uit categorie A), 3 uur (vluchten uit categorie B) of 4 uur (vluchten uit categorie C) na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt.

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is niet verplicht om deze compensatie te betalen indien er sprake is van annulering die het gevolg is van buitengewone omstandigheden en die ondanks het hebben getroffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen had kunnen worden.

Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek van een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. Passagiers kunnen voor meer informatie contact opnemen met Customer Care (zie § 5).

2 VERTRAGING

2.1 ASSISTENTIE BIJ VERTRAGING

De assistentie zoals beschreven in deze paragraaf wordt verleend indien de vlucht minimaal 2 uur vertraging heeft bij vertrek.

U hebt kosteloos recht op:

- maaltijden en/of versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer);
- een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), faxberichten of e-mails.

Bij een vertraging van minimaal 5 uur kunt u kiezen voor terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt, indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, alsmede een

retourvlucht naar het eerste vertrekpunt zoals vermeld op het ticket (indien van toepassing).

2.2 COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

Indien bij aankomst de vertraging 3 uur of meer bedraagt ten opzichte van de geplande aankomsttijd, hebt u recht op compensatie, behalve in het geval waarin de vertraging veroorzaakt is door buitengewone omstandigheden die niet door de luchtvaartmaatschappij voorzien konden worden, en indien de luchtvaartmaatschappij redelijkerwijs alle maatregelen getroffen had ter voorkoming van de vertraging. De compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. U dient contact op te nemen met Customer Care (zie paragraaf 5).

U kunt kiezen voor compensatie in de vorm van een niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher of een inwisselbare Credit Voucher (contant).

De bedragen van de niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 350*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 500*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 800*

De bedragen van de inwisselbare Transportation Credit Voucher (contant) zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 250*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 400*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 600*

* De compensatie voor vluchten van meer dan 3.500 km kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de vertraagde vlucht tussen 3 en 4 uur na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt.

Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek van een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. U kunt voor meer informatie contact opnemen met Customer Care (zie § 5).

3 VOORWAARDEN IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

Indien een vlucht overboekt is, zal de luchtvaartmaatschappij vrijwilligers zoeken die bereid zijn van hun bevestigde reservering af te zien in ruil voor een overeengekomen compensatie in de vorm van een Transportation Credit Voucher. Tevens wordt passende assistentie aangeboden, zoals beschreven in paragraaf 3.1.

Indien er niet genoeg vrijwilligers zijn en u tegen uw wil geweigerd wordt, dan hebt u recht op compensatie en assistentie voor

instapweigering, mits u zich gemeld hebt binnen de gestelde tijdlimiet voor het inchecken. U hebt hier geen recht op indien er voldoende redenen zijn om u een stoel aan boord te weigeren, zoals in het geval van gezondheids-, veiligheids- en beveiligingsredenen of bij onvolledige reispapieren.

3.1 ASSISTENTIE BIJ INSTAPWEIGERING

U kunt kiezen tussen:

- een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door de luchtvaartmaatschappij aangegeven eerstvolgende mogelijkheid, of op uw verzoek op een latere datum indien er stoelen beschikbaar zijn; en
- terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, alsmede een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld op het ticket (indien van toepassing).

Daarnaast hebt u kosteloos recht op:

- maaltijden en versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra)nacht te blijven (inclusief vervoer);
- een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), faxberichten of e-mails.

3.2 COMPENSATIE IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

Als u tegen uw wil geweigerd bent, wordt op de luchthaven compensatie aangeboden. U kunt kiezen voor compensatie in de vorm van een niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher, of in de vorm van een inwisselbare Credit Voucher (contant).

De bedragen van de niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 350*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 500*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 800*

De bedragen van de inwisselbare Credit Voucher zijn als volgt:

A	Vluchten van 1.500 km of korter	EUR 250*
B	Vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km	EUR 400*
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 600*

* De compensatie kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de alternatieve vlucht binnen 2 uur (vluchten uit categorie A), 3 uur (vluchten uit categorie B) of 4 uur (vluchten uit categorie C) na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt.

Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek vanaf een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. Voor meer informatie kunnen passagiers contact opnemen met Customer Care (zie § 5).

4 DOWNGRADING

Indien u onvrijwillig in een lagere klasse wordt geplaatst dan de klasse waarvoor het ticket is gekocht, kunt u een vergoeding aanvragen van:

- A. 30% van de ticketprijs voor alle vluchten van 1.500 km of minder; of
- B. 50% van de ticketprijs voor alle vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km, en alle andere vluchten tussen 1.500 en 3.500 km; of
- C. 75% van de ticketprijs voor alle vluchten die niet onder (a) of (b) vallen.

Daarnaast biedt KLM/Air France u als tegemoetkoming op de luchthaven een niet-inwisselbare Transportation Credit Voucher, afgestemd op de duur van uw vlucht en de reisklasse van het ticket.

5 TERUGBETALING, CLAIMS EN OVERIGE VERZOEKEN

Indien u, zoals hiervoor aangegeven, uw oorspronkelijke reisplannen niet wenst te vervolgen omdat:

- uw vlucht is geannuleerd;
- uw vlucht is vertraagd met ten minste 5 uur; of
- u een stoel aan boord is geweigerd,

kunt u een verzoek indienen tot terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft.

Alle aanvragen voor restituties en compensaties verzoeken wij u direct bij de maatschappij in te dienen die uw vlucht heeft uitgevoerd of had moeten uitvoeren.

U kunt voor verzoeken tot terugbetaling, claims en overige verzoeken contact opnemen met de plaatselijke KLM/Air France Customer Care-afdeling, bij voorkeur per e-mail. Contactgegevens zijn te vinden op www.klm.com of www.airfrance.com.

6 BEVOEGDE NATIONALE INSTANTIES

Elke EU-lidstaat heeft een bevoegde instantie aangewezen die toezicht houdt op de naleving van de compensatie- en assistentieregels, zoals beschreven in deze brochure.

Contactgegevens zijn te vinden via http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf.

Als u compensatie voor uw vluchtverstoring wilt claimen zonder hiervoor afhandelingskosten aan een derde partij te hoeven betalen, adviseert de Europese Commissie passagiers om altijd eerst contact op te nemen met de uitvoerende luchtvaartmaatschappij voor er andere opties worden overwogen.

(Contact gegevens zijn beschikbaar op de website van de luchtvaartmaatschappij die uw vlucht uitgevoerd heeft).