



# Algemene vervoersvoorwaarden

voor passagiers en bagage



Geachte passagier,

Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op alle vluchten, of vluchtsegmenten, waarbij de KLM Designator Code is aangegeven in het vak Carrier (Vervoerder) van uw ticket of van de overeenkomstige coupon, alsmede de andere situaties zoals gespecificeerd in de Algemene Vervoersvoorwaarden.

Deze internationale versie is voor het laatst bijgewerkt op 12 november 2024.

Wij wensen u een prettige vlucht.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.  
Postbus 7700  
1117 ZL Schiphol  
Nederland

## INHOUD

<b>ARTIKEL 1: DEFINITIES</b> .....	5
<b>ARTIKEL 2: TOEPASSINGSGEBIED</b> .....	10
2.1 Algemene Bepalingen .....	10
2.2 Charters en Codesharing .....	10
2.3 Noodplan voor langdurige vertraging op asfalt (“Lengthy Tarmac Delays”) .....	10
2.4 Dwingend Recht .....	10
<b>ARTIKEL 3: TICKETS</b> .....	11
3.1 Algemene Bepalingen .....	11
3.2 Geldigheidsduur .....	12
3.3 Door een Passagier ingeroepen overmacht .....	13
3.4 Volgorde van gebruik Vluchtcoupon.....	13
3.5 Door de Passagier verzochte wijzigingen.....	14
3.6 Identificatie van de Vervoerderq.....	14
<b>ARTIKEL 4: TARIEVEN, HEFFINGEN, BELASTINGEN EN TOESLAGEN</b> .....	14
4.1 Tarieven .....	14
4.2 Kosten, Belastingen en Toeslagen .....	14
4.3 Door de Vervoerder in rekening gebrachte kosten .....	14
4.4 Valuta.....	15
<b>ARTIKEL 5: RESERVERINGEN</b> .....	15
5.1 Algemene Bepalingen .....	15
5.2 Reserveringsvoorwaarden .....	15
5.3 Contactgegevens .....	15
5.4 Plaatstoewijzing.....	15
5.5 Service aan boord .....	15
5.6 Type luchtvaartuig.....	16
<b>ARTIKEL 6: PERSOONSgegevens</b> .....	16
<b>ARTIKEL 7: SPECIALE ASSISTENTIE</b> .....	17
<b>ARTIKEL 8: INCHECKEN / BOARDING</b> .....	18
<b>ARTIKEL 9: WEIGERING EN BEPERKING VAN VERVOER</b> .....	19
<b>ARTIKEL 10: BAGAGE</b> .....	21
10.1 Algemene Bepalingen .....	21
10.1.1 Verplichtingen van de Passagier .....	21
10.1.2 Verboden voorwerpen.....	21
10.1.3 Recht om Bagage te doorzoeken .....	22
10.1.4 Recht om Bagage te weigeren .....	22
10.2 Geregistreerde Bagage.....	22
10.2.1 Algemene Bepalingen .....	22
10.2.2 Standaardhoeveelheid Bagage .....	23
10.2.3 Bijzondere Verklaring van Belang .....	23
10.2.4 Afhalen en afgeven van Bagage .....	23
10.3 Niet-Geregistreerde Bagage .....	24
10.4 Dieren .....	24
10.4.1 Algemene Bepalingen .....	24

10.4.2 Huisdieren die reizen in de cabine .....	25
10.4.3 Huisdieren die reizen in het vrachtruim .....	25
<b>ARTIKEL 11: DIENSTREGELING .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTIKEL 12: ANNULERING EN VERTRAGING VAN VLUCHTEN .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTIKEL 13: INSTAPWEIGERING EN DOWNGRADING .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTIKEL 14: RESTITUTIE .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTIKEL 15: GEDRAG AAN BOORD VAN HET LUCHTVAARTUIG .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTIKEL 16: BEPALINGEN VOOR AANVERWANTE DIENSTEN .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTIKEL 17: AANSLUITEND LUCHTVERVOER .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTIKEL 18: ADMINISTRATIEVE FORMALITEITEN .....</b>	<b>29</b>
18.1 Algemene Bepalingen .....	29
18.2 Reisdocumenten .....	29
18.3 Weigering van toegang .....	29
18.4 Aansprakelijkheid Passagier voor boetes, hechteniskosten etc .....	29
18.5 Douanecontrole .....	30
18.6 Veiligheidscontroles .....	30
<b>ARTIKEL 19: AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE .....</b>	<b>30</b>
19.1 Algemene Bepalingen .....	30
19.2 Bepalingen betreffende Internationale en Binnenlandse Vluchten .....	31
19.2.1 Lichamelijk letsel .....	31
19.2.2 Schade als gevolg van Vertraging .....	32
19.2.3 Schade aan Bagage .....	32
<b>ARTIKEL 20: TERMIJNEN VOOR INDIENEN VAN VORDERINGEN EN KLACHTEN .....</b>	<b>33</b>
20.1 Meldingstermijn voor Bagageclaims .....	33
20.2 Rechtsvorderingen van Passagiers .....	33
20.3 Klachten en vorderingen moeten schriftelijk worden ingediend .....	33

## ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze voorwaarden hebben de onderstaande termen, tenzij anders bepaald in deze Voorwaarden, de volgende betekenis:

**Algemene Vervoersvoorwaarden** verwijst naar deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

**Artikel** is een artikel van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

**Bagage** betekent zowel Geregistreeerde- als Niet-Geregistreeerde Bagage, tenzij anderszins aangegeven.

**Bagagelabel** verwijst naar het identificatielabel dat bevestigd is aan de Geregistreeerde Bagage.

**Bagagereçu** betekent het door de Vervoerder afgegeven identificatiereçu dat betrekking heeft op het Vervoer van de Geregistreeerde Bagage.

**Begunstigde** betekent de Passagier of elke persoon die voor of namens de Passagier schadevergoeding kan vorderen overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

**Belastingen** betekent de door overheden, luchthavens of andere autoriteiten in rekening gebrachte heffingen, belastingen en kosten, zoals hieronder omschreven in Artikel 4.

**Bijzondere voorwaarden** maken deel uit van de Algemene Vervoersvoorwaarden en hebben betrekking op de aanvullende regels die in overeenstemming zijn met de lokale wet- en regelgeving voor een bepaald land of bepaalde regio. Deze voorwaarden worden door de vervoerder gepubliceerd op de website van dit land of deze regio, in het deel Bijzondere voorwaarden van de pagina Juridische informatie.

**Bevoegde Agent** betekent een natuurlijk of rechtspersoon die door de Vervoerder is gemachtigd om de Vervoerder te vertegenwoordigen bij de verkoop van luchtvervoerstickets op diens diensten of de diensten van een andere vervoerder, voor zover de betreffende Agent daartoe ook overigens bevoegd is.

**Bijzonder Trekkingsrecht (Special Drawing Right) of SDR** is een door het Internationaal Monetair Fonds (IMF) vastgestelde rekeneenheid waarvan de waarde periodiek door het IMF wordt bijgesteld op basis van de geregistreeerde prijzen van diverse referentievaluta.

**Bijzondere Verklaring van Belang** betekent de verklaring die tegen betaling van een toeslag wordt afgegeven door de Passagier bij het overdragen van de in te checken Bagage, waarop een waarde is aangegeven die hoger is dan de aansprakelijkheidslimiet onder het Verdrag.

**Binnenlandse Vlucht** betekent iedere vlucht waarvan de Plaats van Vertrek en Plaats van Bestemming gelegen zijn binnen één territoriaal gebied van dezelfde Staat.

**Boekingskosten** betekent de kosten die, waar van toepassing, door de Vervoerder of diens Bevoegde Agent in rekening worden gebracht aan de Passagier in verband met de afgifte van een Ticket. Het bedrag van deze kosten wordt vastgesteld door degene die het Ticket afgeeft (de

Vervoerder dan wel diens Bevoegde Agent). Een overzicht van de eventueel door KLM in rekening gebrachte Boekingskosten zijn verkrijgbaar bij de Vervoerder en staat vermeld op de KLM Website.

**Chartering** betekent de activiteit waarbij de Vervoerder, die een Vervoersovereenkomst heeft afgesloten met de Passagier ("Contractuele Vervoerder"), de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het Luchtvervoer of een gedeelte daarvan heeft uitbesteed aan een andere vervoerder ("Feitelijke Vervoerder"). Dit houdt tevens de activiteit in waarbij een andere partij die een overeenkomst is aangegaan met de Passagier (bijvoorbeeld een touroperator), de Vervoerder belast met het uitvoeren van het Luchtvervoer of een deel daarvan als onderdeel van een pakketreis, vakantiepakket of rondreis pakket, zoals omschreven in Richtlijn 90/314/EEG. De "Contractuele Vervoerder" is in dit geval de reisorganisator of de touroperator die een reisovereenkomst sluit met de Passagier of een andere persoon.

**Charterticket** is een ticket, elektronisch of anderszins, uitgegeven ingevolge een Charterovereenkomst.

**Check-In Deadlines (CID)** betekent de tijdslimiet waarbinnen de Passagiers hun incheckformaliteiten moeten afhandelen en hun boardingpassen moeten hebben afgehaald en, waar van toepassing, de Bagage moeten hebben afgegeven bij de incheck balie overeenkomstig het bepaalde in Artikel 10.2.

**Code Share Flight** is een vlucht die wordt uitgevoerd door een luchtvervoerder die hetzij de Vervoerder is waarmee de Passagier een Vervoersovereenkomst heeft afgesloten (Contractuele Vervoerder) hetzij een andere Vervoerder (de Feitelijke Vervoerder) is die de vlucht (mede) uitvoert onder de Designator Code van de Contractuele Vervoerder.

**Codesharing** (zie Code Share Flight)

**Conjunctieticket** is een Ticket waarvan de afgifte noodzakelijk is vanwege het grote aantal coupons voor een primair Ticket.

**Contracterende of Contractuele Vervoerder** is de Vervoerder met wie de Passagier een Vervoersovereenkomst heeft afgesloten en waarvan de Designator Code staat vermeld op het Ticket.

**Coupon** betekent een papieren Vluchtcoupon of een Elektronische Coupon, die elk de naam van de Passagier vermelden die de op de Coupon vermelde vlucht zal nemen.

**Dagen** betekent kalenderdagen en omvat de zeven dagen van de week, met dien verstande dat bij kennisgevingen de dag waarop de kennisgeving is verzonden niet meetelt, en dat de dag waarop het Ticket is uitgegeven dan wel de vlucht is aangevangen niet meetelt voor de vaststelling van de geldigheidsduur van het Ticket.

**Designator Code** betekent de code toegekend door IATA, waarmee een luchtvervoerder wordt aangeduid, en die bestaat uit twee of meer alfabetische, numerieke of alfanumerieke tekens en die onder andere staat vermeld op het Ticket.

**Dienstregeling** (zie Dienstregeling)

**Dienstregeling** betekent de lijst met vertrek- en aankomsttijden van de vluchten zoals aangeduid in de dienstregeling uitgegeven door of namens de Vervoerder en middels elektronisch verkeer openbaar gemaakt.

**Elektronisch Ticket** is het Ticket dat door de Vervoerder zelf of op diens verzoek door een geautomatiseerd reserveringssysteem is opgeslagen en waarvan het bestaan wordt aangetoond door het door de Vervoerder of uit diens naam uitgegeven Reisschema (ook wel Reisroute en Reçu genoemd), de elektronische Vluchtcoupon of enig ander document van gelijke waarde.

**Elektronische Coupon** is een elektronische Vluchtcoupon of enig ander document van gelijke waarde, dat digitaal is opgeslagen in het geautomatiseerde reserveringssysteem van de Vervoerder.

**Feitelijke Vervoerder (of Operating Carrier)** is de vervoerder die de vlucht feitelijk uitvoert.

**Geregistreerde Bagage** is Bagage die de Vervoerder in bewaring heeft genomen en waarvoor een Identificatieformulier is afgegeven.

**Handbagage** (zie Niet-Geregistreerde Bagage)

**Huisdier** is een huisdier dat in de cabine of het vrachtruim reist met een Passagier die hetzij de eigenaar daarvan is of een persoon die daarvoor tijdens de reis namens de eigenaar de verantwoordelijkheid heeft aanvaard.

**IATA (International Air Transport Association)** is de International Air Transport Association, opgericht in april 1945 in Montreal, met als doelstelling te zorgen voor de ontwikkeling van veilig, regelmatig en economisch luchtvervoer en het promoten van luchtdiensten en het onderzoeken van de gerelateerde problemen.

**Identificatieformulier** is een door de Vervoerder afgegeven label met het uitsluitende doel Geregistreerde Bagage te identificeren en dat een gedeelte bevat dat wordt vastgemaakt aan de Bagage ("Bagagelabel") en een gedeelte dat wordt afgegeven aan de Passagier ter identificatie van de genoemde Bagage ("Bagagereçu").

**Instapweigering** is de weigering om een Passagier op een vlucht te vervoeren, hoewel die zich voor het instappen heeft gemeld volgens de voorwaarden van artikel 3, lid 2 van EU Verordening 261/2004, zonder dat de instapweigering is gebaseerd op redelijke gronden zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beveiliging, of ontoereikende reisdocumenten.

**Internationale Overeenkomsten (IIA en MIA) van de International Air Transport Association (IATA)** omvatten de "intercarrier overeenkomsten" betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders, ondertekend op 31 oktober 1995 in Kuala Lumpur (IIA) en op 3 april 1996 in Montreal (MIA), die van toepassing zijn op vervoerders die sinds 1 april 1997 lid zijn van de International Air Transport Association (zie IATA) en die opgenomen zijn in de internationale regelgeving inzake vervoerdersaansprakelijkheid waaraan gerefereerd wordt in de punten (a) t/m (d) van de term "Verdrag" zoals hieronder nader gedefinieerd.

**Internationale Vlucht** betekent zoals vermeld in het Verdrag, iedere vlucht waarvan de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming en, mogelijk, de Reisonderbreking gelegen zijn op het

grondgebied van ten minste twee Staten die partij zijn bij het Verdrag, niettegenstaande Overeengekomen Landingsplaatsen of wisseling van luchtvaarttoestel, of binnen één enkele Staat indien een Reisonderbreking gepland is in een andere Staat ongeacht of genoemde andere Staat partij is bij het Verdrag.

**KLC** betekent KLM Cityhopper B.V., een besloten vennootschap opgericht naar Nederlands recht, gevestigd te (1117 CH), Stationsplein 102, Convair Gebouw, Schiphol, Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam, Nederland, met inschrijfnummer 34045458.

**KLM** betekent Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., een naamloze vennootschap opgericht naar Nederlands recht, gevestigd te (1182 GP) Amsterdamseweg 55 te Amstelveen, Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam, Nederland, met inschrijfnummer 33014286.

**KLM-website** verwijst naar de website [www.klm.com](http://www.klm.com).

**Luchtvervoer (of Air Travel)** betekent het vervoer van een Passagier en diens Bagage met een luchtvaartuig.

**Niet-Geregistreerde Bagage of “Handbagage”** betekent alle Bagage, die niet valt onder Geregistreerde Bagage. Deze Niet-Geregistreerde Bagage blijft bij de Passagier in bewaring.

**Noodplan voor langdurige vertragingen op het asfalt (“Lengthy Tarmac Delays”)**

betekent het noodplan zoals omschreven door het Amerikaanse Ministerie van Vervoer (DOT) dat door de Vervoerder is opgesteld voor het geval dat het luchtvaartuig gedwongen is langdurig te wachten op het asfalt van een luchthaven op het grondgebied van de Verenigde Staten.

**Overeengekomen Landingsplaats** betekent een geplande landingsplaats van de Vervoerder gelegen tussen de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming zoals weergegeven in de Dienstregeling.

**Overmacht** betekent buitengewone en onvoorziene omstandigheden die buiten de controle van de partij vallen en die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet konden worden voorkomen.

**Pakketreis** heeft dezelfde betekenis als “Pakket” zoals gedefinieerd in Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, vakantiepakketten en rondreis pakketten.

**Passagier** is iedere persoon, behoudens bemanningsleden, die vervoerd werd, wordt of zal worden en die in het bezit is van een Ticket.

**Passagier met Beperkte Mobiliteit** is iedere persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke handicap (zintuiglijk of locomotorisch, permanent of tijdelijk), een intellectuele handicap of stoornis, of enige andere oorzaak van handicap of ten gevolge van leeftijd, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle Passagiers verstrekte diensten aan zijn of haar specifieke behoeften worden aangepast.

**Passagierscoupon** is dat deel van het Ticket, uitgegeven door de Vervoerder of in diens naam, dat die aanduiding draagt en dat de Passagier bij zich dient te houden.



**Plaats van Bestemming** betekent de plaats van bestemming, zoals aangeduid op het Ticket (bijvoorbeeld luchthaven, treinstation of andere plaats van bestemming als aangeduid op het Ticket).

**Plaats van Vertrek** betekent de plaats van vertrek zoals aangeduid op het Ticket (bijvoorbeeld luchthaven, treinstation of andere plaats van vertrek als aangeduid op het Ticket).

**Reisonderbreking** betekent de plaats, behoudens de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming, aangeduid op het Ticket of in de Dienstregeling als geplande reisonderbreking in de Reisroute van de Passagier.

**Reisroute en Reçu** (zie Reisschema)

**Reisschema** (ofwel Reisroute en Reçu) betekent één of meerdere door de Vervoerder aan de Passagier uitgegeven documenten dat/die zijn/haar naam draagt/dragen, waarop de afgifte wordt bevestigd van een Elektronisch Ticket en waarop de vluchtinformatie alsmede mededelingen voor de Passagiers staan vermeld.

**Reservering** betekent elk door de Vervoerder of diens Bevoegde Agent geregistreerd verzoek tot vervoer van een Passagier.

**Schade** omvat letsel, overlijden van een Passagier, schade als gevolg van vertraging, verlies, gedeeltelijk verlies of andere schade van welke aard dan ook voortvloeiend uit of verband houdend met door Vervoerder verricht Luchtvervoer of andere door de Vervoerder uitgevoerde en daarmee verband houdende diensten.

**Servicekosten** betekent de kosten die, waar van toepassing, door de Vervoerder en/of diens Bevoegde Agent in rekening worden gebracht aan de Passagier, zoals maar niet beperkt tot kosten voor hernieuwde afgifte of restitutie van een Ticket. De Passagier wordt door de Vervoerder vóór het definitief maken van de Reservering geïnformeerd over de hoogte van de Servicekosten.

**Speciale Voorwaarden** maken onderdeel uit van de Algemene Vervoersvoorwaarden. In de Speciale Voorwaarden staan de toepasselijke regels die voortvloeien uit lokale wet- en regelgeving en die specifiek gelden in bepaald land of een bepaalde regio. Speciale Voorwaarden kunnen dus afwijken van de Algemene Vervoersvoorwaarden. U wordt geacht de Algemene Vervoersvoorwaarden altijd te lezen samen met de Speciale Voorwaarden die gelden in het land of regio waar u uw ticket boekt.

**Standaardhoeveelheid Bagage** betekent de eventuele maximale hoeveelheid Bagage (voor wat betreft aantal en/of gewicht en/of afmetingen), zoals vastgesteld door de Vervoerder en waarmee elke Passagier mag reizen, hetzij gratis of tegen een betaling, afhankelijk van de tariefvoorwaarden die van toepassing zijn.

**Tarief Exclusief Belastingen** betekent het aan de Passagier in rekening gebrachte Tarief, exclusief Belastingen en Boekingskosten.

**Tarief Inclusief Belastingen** betekent het Nettotarief plus Belastingen.

**Tarieven** betekent de tarieven, toeslagen, heffingen en kosten die voor een reis in rekening worden gebracht aan de Passagier voor een specifieke reserveringsklasse, voor aangegeven routes, en – waar van toepassing – vluchten en data, en bijbehorende tariefvoorwaarden.

**Ticket** is een document dat kan worden aangevuld met een Bagagereçu of een Identificatieformulier voor Geregistreerde Bagage, of met gelijkwaardige middelen in niet materiële vorm, waaronder elektronische middelen, die zijn uitgegeven door of namens de Vervoerder of diens Bevoegde Agent. Het Ticket dient als bewijs van de Vervoersovereenkomst, omvat de Vluchtcoupons, de Passagiercoupons, kennisgevingen aan de passagier en deze Algemene Vervoersvoorwaarden maken daarvan ook deel uit.

**Transavia** betekent Transavia Airlines C.V., een commanditaire vennootschap opgericht naar Nederlands recht, gevestigd te (1117 EE) Piet Guilonardweg 15 te Schiphol, Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam, Nederland, met inschrijffnummer 34069081.

**Verdrag** betekent, voor zover van toepassing:

- (a) het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Warschau op 12 oktober 1929;
- (b) het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocol van 's-Gravenhage van 28 september 1955;
- (c) het Verdrag ter aanvulling van het Verdrag van Warschau tot het brengen van Eenheid in enige

Bepalingen betreffende het Internationale luchtvervoer verricht door een ander dan de contractuele vervoerder, ondertekend te Guadalajara op 18 september 1961

- (d) het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocolen 1, 2 en 4 (1975) van Montreal;
- (e) een combinatie van de voornoemde Verdragen en Protocolen;
- (f) het Verdrag tot het brengen van Eenheid in Enige Bepalingen betreffende het Internationale Luchtvervoer, gesloten te Montreal op 28 mei 1999.

**Vervoerder** omvat KLM en/of enig andere vervoerder van wie de Designator Code vermeld staat op het Ticket of op een Conjunctieticket.

**Vervoersovereenkomst** omvat het geheel van mededelingen en bepalingen zoals vermeld op het Ticket en als zodanig aangeduid en waarvan deze Algemene Vervoersvoorwaarden alsmede alle mededelingen aan Passagiers deel uitmaken.

**Vluchtcoupon** betekent dat deel van het Ticket waarop vermeld staat “geldig voor vervoer” of, in geval van een Elektronisch Ticket, de Elektronische Coupon waarop de plaatsen staan aangegeven waartussen de Passagier vervoerd zal worden.

**Vlucht van KLM** omvat alle vluchten of delen van een vlucht waarvoor de KLM Designator Code (“KL”) vermeld staat op het Ticket of op de overeenkomstige Coupon en waarbij KLM of KLC de Feitelijke Vervoerder is.

## **ARTIKEL 2: TOEPASSINGSGBIED**

### **2.1 Algemene Bepalingen**

- (a) Behoudens voor zover anders bepaald in Artikel 2 lid 2 en 4, zijn deze Algemene

Vervoersvoorwaarden van toepassing op alle vluchten of delen van vluchten waarvoor de KLM Designator Code ("KL") vermeld staat op het Ticket of op de overeenkomstige Coupon.

(b) Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn ook van toepassing op kosteloos vervoer of vervoer tegen gereduceerd tarief, tenzij anders bepaald in de Vervoersovereenkomst of enig ander contractueel document tussen KLM en de Passagier.

(c) Alle Vervoer is onderworpen aan de Algemene Vervoersvoorwaarden en aan de tariefvoorwaarden van de Vervoerder die gelden op het moment van Reservering door de Passagier.

(d) Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn opgesteld aan de hand van het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 en het geldende Europese recht.

(e) Een exemplaar van deze Algemene Vervoersvoorwaarden is verkrijgbaar bij KLM en bij haar Bevoegde Agenten; de Algemene Voorwaarden zijn tevens in te zien op de KLM Website.

## **2.2 Charters en Codesharing**

(a) Op bepaalde vluchten die worden aangeboden door de Vervoerder is een Charter- of Codesharingovereenkomst van toepassing.

(b) De naam van de Feitelijke Vervoerder(s) wordt aan de Passagier bekendgemaakt op het moment van aangaan van de Vervoersovereenkomst. Na het aangaan van de Vervoersovereenkomst is een andere Vervoerder dan die welke staat vermeld op het Ticket gerechtigd het betreffende Luchtvervoer uit te voeren en de naam van de Feitelijke Vervoerder zal dan aan de Passagier bekend worden gemaakt zodra deze bekend is. In alle gevallen zal de Passagier uiterlijk op het moment van inchecken, of in het geval van een aansluitende vlucht zonder voorafgaande check-in, voorafgaand aan het aan boord gaan, van de naam in kennis worden gesteld, overeenkomstig de toepasselijke regelgeving.

## **2.3 Noodplan voor langdurige vertraging op asfalt ("Lengthy Tarmac Delays")**

Het noodplan voor langdurige vertraging op asfalt zoals van toepassing in de Verenigde Staten is de verantwoordelijkheid van de Vervoerder die de vlucht feitelijk uitvoert (de Feitelijke Vervoerder).

## **2.4 Dwingend Recht**

Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing voor zover zij niet strijdig zijn met dwingendrechtelijke verdragen, wet- en regelgeving, en voorschriften van toezichthoudende instanties of regels ten aanzien van de openbare orde, in welk geval deze dwingendrechtelijke wet- of regelgeving prevaleert. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden nietig wordt verklaard, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan, behoudens voor zover de Vervoersovereenkomst niet langer van toepassing zou kunnen zijn als gevolg van het feit dat de bepalingen nietig en onafdwingbaar zijn verklaard.

# **ARTIKEL 3: TICKETS**

## **3.1 Algemene Bepalingen**

(a) Het Ticket vormt, totdat het tegendeel bewezen is, het bewijs van het bestaan, het afsluiten en de inhoud van de Vervoersovereenkomst tussen de Vervoerder en de Passagier wiens naam op het Ticket vermeld staat.

(b) Vervoer zal uitsluitend plaatsvinden van de op het Ticket met name genoemde Passagier. De Vervoerder behoudt zich het recht voor de identiteitsbewijzen van de Passagier te controleren. Passagiers moeten derhalve in staat zijn aan de Vervoerder bewijs van hun identiteit te tonen,

alsmede van diegenen voor wie zij op enig moment gedurende de reis verantwoordelijk zijn.

(c) Een Ticket is niet overdraagbaar, behoudens voor zover anders bepaald krachtens de toepasselijke wet- en regelgeving, met name ten aanzien van Pakketreizen. Indien een persoon anders dan de op het Ticket genoemde Passagier een Ticket overhandigt ter verkrijging van Vervoer of restitutie, is de Vervoerder, indien hij bij het aanbieden van vervoer of restitutie te goeder trouw handelt maar op een later tijdstip blijkt dat de persoon niet de Passagier is die op het Ticket genoemd is, niet verplicht de Passagier te vervoeren of de Passagier restitutie aan te bieden en heeft de Vervoerder geen enkele verplichting en geen enkele aansprakelijkheid jegens de Passagier.

(d) Bepaalde tegen speciale Tarieven verkochte Tickets zijn gedeeltelijk of in het geheel niet veranderbaar of restitueerbaar. De Passagier dient bij het maken van de Reservering zelf de voorwaarden te raadplegen die van toepassing zijn op het gebruik van het Tarief en, voor zover van toepassing, zich tegen de daaraan verbonden risico's te verzekeren.

(e) Aangezien ter zake het Ticket verplichte formele voorwaarden gelden, blijft het Ticket te allen tijde eigendom van de uitgevende Vervoerder.

(f) Uitgezonderd in geval van Elektronische Tickets, worden Passagiers uitsluitend vervoerd op vertoon van een geldig Ticket dat de Coupon bevat voor de desbetreffende vlucht en alle andere ongebruikte Coupons en de Passagierscoupon. Bovendien is een Ticket dat is beschadigd of gewijzigd door een persoon anders dan de Vervoerder of een van diens Bevoegde Agenten niet geldig voor Vervoer. In geval van Elektronische Tickets dienen Passagiers zich te identificeren en worden zij enkel op een vlucht vervoerd indien een geldig Elektronisch Ticket is uitgegeven op hun naam.

(g) In geval van verlies of beschadiging van (een deel van) het Ticket of het niet kunnen tonen van een Ticket dat de Passagierscoupon bevat en alle ongebruikte Vluchtcoupons, wordt op verzoek van de Passagier het genoemde Ticket (of een deel daarvan) door de Vervoerder vervangen. Deze vervanging vindt plaats door afgifte van een nieuw Ticket, mits de Vervoerder op het moment waarop het verzoek wordt ingediend over bewijs beschikt dat er voor de desbetreffende vlucht(en) een geldig Ticket was afgegeven. Door de Vervoerder worden aan de Passagier Servicekosten voor het opnieuw uitgeven van het Ticket in rekening gebracht, tenzij het verlies of de beschadiging een gevolg was van de nalatigheid van de Vervoerder of diens Bevoegde Agent. Indien de Passagier niet in staat is bewijs te overleggen dat een geldig Ticket was afgegeven voor de betreffende vlucht(en), kan de Vervoerder die het Ticket opnieuw afgeeft van de Passagier verlangen dat deze het Tarief Inclusief Belasting van het vervangende Ticket betaalt. Dit bedrag wordt gerestitueerd nadat de Vervoerder het bewijs heeft ontvangen dat het verloren geraakte of beschadigde Ticket niet voorafgaand aan de vervaldatum van de geldigheid ervan is gebruikt of indien de Passagier het oorspronkelijke Ticket in de genoemde periode terugvindt en afgeeft aan de Vervoerder, onder aftrek van de hierboven genoemde Servicekosten.

(h) De Passagier dient alle maatregelen te nemen ter voorkoming van verlies of diefstal van het Ticket.

(i) Indien een Passagier profiteert van een kortingstarief of een Tarief waaraan specifieke voorwaarden zijn verbonden, dan moet de Passagier in staat zijn om gedurende de gehele reis adequate documenten te overleggen aan de medewerkers of agenten van de Vervoerder, waaruit het aanbieden van dit bijzondere Tarief blijkt en de geldigheid ervan te kunnen bewijzen. Bij gebreke daarvan dient de Passagier het verschil te voldoen tussen het oorspronkelijk betaalde Tarief Inclusief Belasting en het Tarief Inclusief Belasting dat de Passagier betaald had moeten hebben alvorens de Passagier toestemming wordt verleend aan boord te gaan.

### 3.2 Geldigheidsduur

(a) Tenzij anders bepaald op het Ticket, in deze Algemene Vervoersvoorwaarden of in de Tarieven die bepalend zijn voor de geldigheidsduur van het Ticket, is een Ticket geldig voor vervoer:

- gedurende één jaar vanaf de datum van uitgifte ervan, of,
- gedurende één jaar vanaf de datum van gebruik van de eerste Coupon, mits dit gebruik plaatsvindt binnen één jaar na afgifte van het Ticket.

(b) Indien een Passagier die in het bezit is van een geldig Ticket niet kan reizen binnen de geldigheidsduur daarvan uitsluitend als gevolg van het feit dat op het moment dat de Passagier een Reservering op een vlucht aanvraagt de Vervoerder niet in staat is de door de Passagier gevraagde Reservering te bevestigen:

- wordt de geldigheidsduur van het Ticket verlengd tot de eerstvolgende beschikbare vlucht; of
- wordt het Tarief Inclusief Belasting gerestitueerd overeenkomstig de voorwaarden van Artikel 14 (Restitutie); of
- gaat de Passagier akkoord met een overeenkomstige aanpassing van het tarief; dit ter keuze van de Vervoerder.

(c) Indien de Passagier na aanvang van diens reis om gezondheidsredenen niet in staat is genoemde reis binnen de geldigheidsduur van het Ticket te vervolgen, zal de Vervoerder op vertoon van een relevante medische verklaring waarop de gezondheidsredenen staan vermeld die de Passagier ervan weerhielden zijn reis te vervolgen, de geldigheidsduur van het Ticket verlengen tot aan de datum waarop de Passagier wederom in staat is zijn/haar reis te vervolgen, dan wel, indien later, tot de datum van de eerstvolgende beschikbare vlucht, mits deze gezondheidsredenen niet bekend waren op het moment waarop de Reservering werd gemaakt. Genoemde verlenging gaat in op de plaats waar de reis werd onderbroken en is geldig voor Vervoer in de klasse van het oorspronkelijk betaalde Tarief. De geldigheidsduur van het Ticket zal worden verlengd met niet meer dan drie maanden gerekend vanaf de datum van ziekte zoals vermeld op de overgelegde medische verklaring. De geldigheidsduur van de Tickets van de directe familieleden die de Passagier begeleidden ten tijde van de gedwongen onderbreking van diens reis wegens gezondheidsredenen, kan op verzoek dienovereenkomstig door de Vervoerder worden verlengd, mits aan de voorwaarden van het overleggen van bewijs, zoals hierboven omschreven, is voldaan.

(d) Ingeval een Passagier tijdens een reis komt te overlijden, worden de Tickets van de personen die de overleden Passagier begeleidden op verzoek van die Passagiers gewijzigd ofwel door de vastgestelde minimumverblijfsduur op te heffen, ofwel door de geldigheidsduur van genoemde Tickets te verlengen. In geval van het overlijden van een direct familielid van een Passagier die zijn reis heeft aangevangen, wordt de geldigheidsduur van zijn/haar Ticket en van de Tickets van de met de Passagier meereizende directe familieleden op dezelfde manier gewijzigd. Elke hierboven genoemde wijziging kan uitsluitend worden doorgevoerd na ontvangst van een rechtsgeldige overlijdensakte. De hierboven genoemde verlenging vangt pas aan op het moment waarop de reis werd onderbroken en is geldig voor de vervoersklasse waarvoor het Tarief Inclusief Belasting is voldaan. De verlenging mag niet meer bedragen dan vijfenveertig (45) dagen vanaf de datum van overlijden.

### **3.3 Door een Passagier ingeroepen overmacht**

Indien een Passagier in het bezit is van een Ticket zoals hierboven omschreven in Artikel 3.1 (d), dat hij geheel of gedeeltelijk niet heeft gebruikt om redenen van Overmacht, verstrekt de Vervoerder aan de Passagier een creditvoucher gelijk aan het Tarief Inclusief Belasting voor zover het Ticket niet voor restitutie of wijziging in aanmerking komt. Deze creditvoucher zal een geldigheidsduur hebben van een jaar en gebruikt moeten worden voor een volgende reis op een van de vluchten van de Vervoerder. Hiervoor zullen de toepasselijke Servicekosten verschuldigd zijn. De Passagier dient de Vervoerder zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van de Overmachtsituatie en daarvan bewijs over te leggen.

### **3.4 Volgorde van gebruik Vluchtcoupon**

Houd er rekening mee dat afhankelijk van het woonland en/of bestemming het hieronder beschreven beleid voor bepaalde Passagiers niet van toepassing kan zijn, en andere regels kunnen gelden. Het is daarom van essentieel belang dat Passagiers de "Bijzondere voorwaarden" raadplegen die opgenomen zijn op de KLM Website van hun woonland, en die integraal deel uitmaken van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

- (a) Het Tarief inclusief Belastingen dat wordt vastgesteld op basis van de op het Ticket vermelde bijzonderheden, vluchtdata en routes, komt overeen met een Plaats van Vertrek en een Plaats van Bestemming via elke Reisonderbreking die op het moment van aankoop van het Ticket was voorzien en maakt integraal deel uit van de Vervoersovereenkomst. Het op de datum van uitgifte van het Ticket toepasselijke Tarief geldt uitsluitend voor een Ticket dat volledig wordt gebruikt in de volgorde van afgifte van de Vluchtcoupons, voor de aangegeven reis en op de aangegeven data.
- (b) Behalve in geval van Overmacht, zal ieder gebruik van het Ticket door de Passagier dat niet in overeenstemming is met het bepaalde in artikel 3.4 a (bijvoorbeeld als de Passagier de eerste Coupon niet gebruikt of als de Coupons niet worden gebruikt in de volgorde waarin zij zijn uitgegeven) resulteren in de betaling van een extra vast tarief op het moment van inchecken voor de volgende Coupon (vanaf 30 uur voor vertrek) in het callcenter, bij een City Ticket Office of op de luchthaven ten bedrage van: € 150 voor vluchten in Economy Class binnen Europa en tussen Europa en Israël, € 300 voor vluchten in Business Class binnen Europa en tussen Europa en Israël, € 500 voor intercontinentale vluchten in Economy Class en € 1.500 voor intercontinentale vluchten in Business Class (of het equivalent in de lokale valuta).
- (c) De toeslag is niet van toepassing als de Passagier die zijn/haar vlucht heeft gemist, kan aantonen dat hij/zij binnen 24 uur na het geplande vertrek van de oorspronkelijke vlucht een nieuw ticket heeft gekocht en gebruikt voor dezelfde route (die overeenkomt met de ongebruikte Coupon).

### **3.5 Door de Passagier verzochte wijzigingen**

Elke wijziging die de Passagier wenst aan te brengen geschiedt onder voorbehoud van de tariefvoorwaarden verbonden aan het Tarief en tegen vergoeding van de toepasselijke Servicekosten.

### **3.6 Identificatie van de Vervoerder**

De naam van de Vervoerder kan op het Ticket afgekort worden met de Designator Code (zoals omschreven in Artikel 1). Het adres van de Vervoerder wordt geacht het adres te zijn van de statutaire zetel van het hoofdkantoor of het adres van haar vestigingen.

## **ARTIKEL 4: TARIEVEN, HEFFINGEN, BELASTINGEN EN TOESLAGEN**

### **4.1 Tarieven**

Tenzij anders bepaald, zijn de Tarieven voor de Tickets uitsluitend van toepassing op Vervoer van de luchthaven van de Plaats van Vertrek naar de luchthaven van de Plaats van Bestemming. De tariefvoorwaarden omvatten geen grondvervoer tussen luchthavens of luchthavens en stadterminals. Het Tarief wordt berekend overeenkomstig de op de datum van Reservering van het Ticket geldende tariefvoorwaarden, voor een reis gepland op de data als vermeld in het reisschema op genoemd Ticket. Iedere wijziging in het reisschema of de reisdatum kan het toepasselijke Tarief beïnvloeden.

De toepasselijke Tarieven zijn de Tarieven gepubliceerd of berekend door de Vervoerder in overeenstemming met de bijbehorende tariefvoorwaarden die gelden voor de betreffende vlucht(en) vanaf de Plaats van Vertrek tot aan de Plaats van Bestemming, voor de betreffende vervoersklasse op de datum van Reservering van het Ticket.

Bij het maken van een Reservering wordt de Passagier in kennis gesteld van het Tarief Inclusief Belasting van het Ticket, van de Boekingskosten en van de totale prijs van het Ticket (bestaande uit het Tarief Inclusief Belasting plus de Boekingskosten).

### **4.2 Kosten, Belastingen en Toeslagen**

Alle belastingen, kosten of toeslagen opgelegd door de overheid of andere autoriteiten of door de luchthavenbeheerder zijn voor rekening van de Passagier. Voor zover mogelijk wordt de Passagier bij het maken van de Reservering in kennis gesteld van genoemde belastingen, toeslagen of kosten die naast het Tarief Exclusief Belasting in rekening worden gebracht en die, in de meeste gevallen, apart vermeld worden op het Ticket.

Deze belastingen, toeslagen en kosten kunnen na de datum van Reservering door de overheid of andere autoriteiten of door de luchthavenbeheerder worden ingevoerd of verhoogd. In dat geval dient de Passagier het dienovereenkomstig verhoogde bedrag te voldoen. Wanneer genoemde belastingen, toeslagen of kosten daarentegen worden verlaagd of afgeschaft, heeft de Passagier aanspraak op restitutie van het verlaagde of afgeschafte bedrag. Wanneer de Passagier zijn/haar Ticket eenmaal heeft betaald en ontvangen, worden bovengenoemde belastingen, toeslagen en kosten niet in rekening of in mindering gebracht.

### **4.3 Door de Vervoerder in rekening gebrachte kosten**

Aan de Passagier kunnen Boekingskosten in rekening worden gebracht in verband met de afgifte van een Ticket. Boekingskosten variëren afhankelijk van het soort reis, het Tarief en de wijze van afgifte van het Ticket. Deze Boekingskosten zijn verschuldigd in aanvulling op het Tarief Inclusief Belasting. Enige door de Vervoerder in rekening gebrachte Boekingskosten komen niet voor restitutie in aanmerking, tenzij een Ticket wordt geannuleerd als gevolg van een fout aan de kant van de Vervoerder.

De Passagier wordt voorafgaand aan het definitief maken van de Reservering in kennis gesteld van de Boekingskosten die door de Vervoerder in rekening worden gebracht.

Een overzicht van de eventueel door KLM in rekening gebrachte Boekingskosten zijn verkrijgbaar bij de Vervoerder en staat vermeld op de KLM Website.

### **4.4 Valuta**

De Tarieven Exclusief Belastingen, Boekingskosten en Servicekosten zijn verschuldigd in de valuta van het land waarin het Ticket gekocht is, tenzij een andere munteenheid bepaald is door de Vervoerder of diens Bevoegde Agent bij aankoop van het Ticket of daaraan voorafgaand

(bijvoorbeeld wanneer de plaatselijke valuta niet converteerbaar is).

Bovendien is de Vervoerder gerechtigd betalingen te accepteren in een voor Vervoerder aanvaardbare andere munteenheid.

#### **4.5 Kennelijk onjuiste prijs / verkeerd Tarief**

Een verkeerd Tarief kan de prijs van de Reservering beïnvloeden. In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving kan de Vervoerder elke Reservering annuleren in geval van een kennelijke vergissing. Dit betreft bijvoorbeeld een weergavefout of een technische fout waardoor de prijs van de Reservering duidelijk onjuist is.

## **ARTIKEL 5: RESERVERINGEN**

### **5.1 Algemene Bepalingen**

Reserveringen zullen uitsluitend bevestigd zijn indien opgeslagen in het geautomatiseerde reserveringssysteem van de Vervoerder. Op verzoek verstrekt de Vervoerder een Reserveringsbevestiging aan de Passagier.

### **5.2 Reserveringsvoorwaarden**

Op bepaalde Tarieven zijn voorwaarden van toepassing die de mogelijkheid tot wijziging of annulering van Reserveringen beperken of uitsluiten. Indien een Passagier niet alle met betrekking tot zijn Ticket verschuldigde bedragen heeft voldaan binnen de door de Vervoerder of diens Bevoegde Agent vastgestelde tijdlimiet, is de Vervoerder gerechtigd tot annulering van de Reservering zonder voorafgaand bericht en de stoel aan een andere Passagier toe te wijzen, zonder enige verdere verplichting jegens de betreffende Passagier die niet heeft betaald en zonder enige aansprakelijkheid aan de kant van de Vervoerder.

### **5.3 Contactgegevens**

Passagiers moeten de Vervoerder tijdens het boeken, of op zijn laatst tijdens het inchecken, een mobiel telefoonnummer of e-mailadres verstrekken waarop zij te bereiken zijn. Als de Reservering gemaakt is door een Bevoegde Agent, aanvaardt de Passagier dat deze informatie door de Bevoegde Agent aan de Vervoerder wordt doorgegeven. Passagiers zijn erover geïnformeerd dat ze, als deze informatie niet bekend is bij de Vervoerder, mogelijk de voordelen mislopen van hun informatierecht als er onregelmatigheden zijn rondom de vlucht.

### **5.4 Plaatswijziging**

De Vervoerder zal zich naar beste vermogen inspannen een vooraf gedaan verzoek voor een bepaalde stoel te honoreren, maar kan ondanks een eventuele Reserveringsbevestiging toekenning van een specifieke stoel niet garanderen. De Vervoerder behoudt zich het recht voor om te allen tijde, dus ook nadat Passagiers aan boord van het luchtvaartuig zijn gekomen, van een eventuele Reserveringsbevestiging af te wijken, indien dit nodig is om operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen, of om redenen van Overmacht.

### **5.5 Service aan boord**

De Vervoerder doet in redelijkheid wat in zijn vermogen ligt om tegemoet te komen aan de wensen van de Passagiers ten aanzien van de aan boord van het luchtvaartuig aangeboden diensten, in het bijzonder met betrekking tot drankjes, aangepaste maaltijden, films, plaatsen, etc. De Vervoerder is echter niet daartoe gehouden en ook niet aansprakelijk indien het wegens operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen of om redenen buiten de macht van de Vervoerder niet mogelijk is gepaste dienstverlening te verstrekken, ook niet wanneer deze dienstverlening is bevestigd op het moment van Reservering.



## **5.6 Type luchtvaartuig**

Het aan de Passagier op het moment van Reservering van het Ticket of op een later tijdstip opgegeven type luchtvaartuig is slechts ter informatie. Operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen of redenen buiten de macht van de Vervoerder kunnen aanleiding zijn voor de Vervoerder om het type luchtvaartuig te wijzigen zonder enige aansprakelijkheid aan zijn kant.

## **ARTIKEL 6: PERSOONSgegevens**

Alle persoonsgegevens van de Passagier worden door KLM verzameld en verwerkt met in achtname van het KLM [privacy beleid](#).

## **ARTIKEL 7: SPECIALE ASSISTENTIE**

7.1 Aan het vervoer van kinderen zonder begeleiding, Passagiers met Beperkte Mobiliteit en personen lijdend aan bepaalde aandoeningen of personen die om andere redenen speciale assistentie behoeven, kunnen bepaalde voorwaarden worden verbonden. In bepaalde situaties zal de Passagier slechts vervoerd worden na voorafgaande toestemming van de Vervoerder. De Vervoerder behoudt zich het recht voor om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te vragen. Voor het vervoer van zwangere vrouwen dienen mogelijk voorafgaand regelingen met de Vervoerder te worden getroffen. De bijzondere voorwaarden in verband met het vervoer van Passagiers zoals bedoeld in dit Artikel 7.1, zijn op verzoek verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agenten en op de KLM Website.

Passagiers wordt aangeraden de Vervoerder van hun beperkte mobiliteit of behoefte aan speciale assistentie in kennis te stellen op het moment waarop zij hun Reservering maken. Indien een verzoek om speciale assistentie wordt gedaan nadat de Reservering is gemaakt of, overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, uiterlijk 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd, dan zal de Vervoerder zich tot het uiterste inspannen om aan het verzoek tegemoet te komen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, in het bijzonder met inachtneming van de beschikbare tijd en de specifieke aard van de verzochte assistentie. Indien bij het inchecken of aan boord gaan blijkt dat de Passagier speciale assistentie nodig heeft die niet tijdig en overeenkomstig het bepaalde in dit Artikel is aangevraagd, dan heeft de Vervoerder het recht de Passagier te weigeren op grond van Artikel 9 (o).

7.2 Indien een Passagier een aangepaste maaltijd vereist, dient hij zich op het moment van Reservering (en/of wijziging van een Reservering) er van te overtuigen dat deze beschikbaar is, dan wel binnen de tijd die de Vervoerder voor dit doeleinde aanbiedt. Bij gebreke daarvan is het niet mogelijk voor de Vervoerder te garanderen dat de aangepaste maaltijd aan boord is van de betreffende vlucht.

7.3 Indien een Passagier een medisch verleden of een specifieke medische aandoening heeft waarop het reizen in een drukcabine van invloed kan zijn, wordt hij aangeraden een arts te raadplegen alvorens de vlucht te nemen – met name indien het een intercontinentale vlucht betreft – en alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen zodat de vlucht probleemloos kan plaatsvinden.

7.4 Indien de Passagier verzuimt de Vervoerder te informeren over een geestelijke of lichamelijke aandoening of een toestand zoals bedoeld in Artikel 7.1, en de Vervoerder is als gevolg van die aandoening gedwongen het luchtvaartuig te laten landen op een niet geplande bestemming, heeft

de Vervoerder het recht de redelijke kosten van de omleiding en overige daarmee verband houdende kosten te verhalen op de Passagier, tenzij er sprake is van Overmacht aan de zijde van de Passagier.

## **ARTIKEL 8: INCHECKEN / BOARDING**

**8.1** Check-In Deadlines (CID) verschillen per luchthaven. Passagiers zijn verplicht de Check-In Deadlines te respecteren om hun reis mogelijk te maken en annulering van hun Reserveringen te voorkomen. De Vervoerder of diens Bevoegde Agent zal de Passagier alle benodigde informatie verschaffen betreffende de Check-In Deadline voor zijn/haar eerste vlucht met de Vervoerder. Indien de reis van de Passagier opeenvolgende vluchten omvat, is het de verantwoordelijkheid van de Passagier zelf om zich ervan te overtuigen dat hij beschikt over alle informatie met betrekking tot de Check-In Deadlines van deze vluchten.

**8.2** Passagiers dienen tijdig voor hun vlucht aanwezig te zijn, teneinde alle benodigde formaliteiten voor de reis af te kunnen handelen; zij dienen zich in ieder geval te houden aan de Check-In Deadline. Indien de Passagier dit nalaat of niet alle documenten overlegt die hem in staat stellen in te checken en hij derhalve niet in staat is te reizen, heeft de Vervoerder het recht de Reservering van de Passagier te annuleren, zonder enige andere verplichting jegens de Passagier en zonder enige aansprakelijkheid aan de kant van de Vervoerder.

**8.3** Passagiers dienen aanwezig te zijn bij de gate vóór de op het moment van inchecken aangegeven instaptijd. Indien de Passagier zich niet binnen de aangeduide tijd meldt bij de gate heeft Vervoerder het recht de Reservering van de Passagier te annuleren, zonder enige andere verplichting jegens de Passagier en zonder enige aansprakelijkheid aan de kant van de Vervoerder.

**8.4** Er rust op Vervoerder geen enkele verplichting (met inbegrip van maar niet beperkt tot de vervoersverplichting of restitutieplichting) of aansprakelijkheid jegens een Passagier die niet heeft voldaan aan de voorwaarden van dit Artikel.

## **ARTIKEL 9: WEIGERING EN BEPERKING VAN VERVOER**

### **9.1 Onmiddellijke weigering**

De Vervoerder kan het vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage weigeren indien een of meer van de volgende situaties zich voordoet of waarschijnlijk zal voordoen:

(a) Naar het redelijk oordeel van Vervoerder is dit noodzakelijk teneinde te voldoen aan toepasselijke wetten, voorschriften of instructies van een Staat of land van waaruit, waarheen of waarover gevlogen wordt.

(b) Het gedrag of de uitlatingen van de Passagier is/zijn dusdanig dat (i) er twijfel bestaat omtrent de veiligheid en/of (ii) de Vervoerder, diens bemanning en/of het grondpersoneel, diens luchtvaartuig/bedrijfsmiddelen en/of eigendommen, diensten (met inbegrip van het loyaliteitsprogramma van de Vervoerder) of diens Passagiers direct dan wel indirect schade hebben geleden. Dergelijk(e) uitlatingen of gedrag omvatten het gebruik van bedreigende, grove of beledigende taal tegen grondpersoneel of bemanning, en Passagiers die de veiligheid, gezondheid en/of hygiëne van een of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf in gevaar dreigen te brengen of hebben gebracht (hieronder is mede begrepen Passagiers die een valse bommelding doen).

(c) De lichamelijke of geestelijke toestand van de Passagier zodanig is, waaronder situaties veroorzaakt door het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen, dat de Passagier mogelijk

ongemak, gevaar of risico voor hem/haarzelf, de andere Passagiers, de bemanning of bezittingen oplevert.

(d) De Passagier is, of lijkt in het onwettige bezit van drugs te zijn.

(e) De Passagier heeft de veiligheid, goede orde en/of discipline in gevaar gebracht voor de vlucht of, in geval van aansluitende vluchten, heeft dit tijdens een eerdere vlucht gedaan en de Vervoerder heeft redenen om te vermoeden dat dergelijk gedrag zich zou kunnen herhalen voor of tijdens de aansluitende vlucht.

(f) Immigratie- en/of andere douaneautoriteiten en/of enige andere overheidsinstantie hebben/heeft de Vervoerder (mondeling of schriftelijk) geïnformeerd dat het de Passagier niet is toegestaan te reizen en/of de Vervoerder heeft de Passagier (mondeling of schriftelijk) geïnformeerd dat de Vervoerder de Passagier gedurende een bepaalde periode of permanent niet op haar vluchten zal vervoeren. Dit omvat tevens de situatie waarin Vervoerder van zulk een instantie een negatief reisadvies heeft ontvangen met betrekking tot de Passagier, bijvoorbeeld in gevallen waarin de Passagier wordt verdacht van (het voornemen tot) het smokkelen van drugs en in situaties waarin de autoriteiten de Passagier schriftelijk hebben geïnformeerd dat de Vervoerder de Passagier niet langer zal vervoeren tijdens haar vluchten.

(g) De Passagier heeft geweigerd zich te onderwerpen aan een veiligheidscontrole, zoals met name vermeld in Artikel 10.1.3 en Artikel 18.6, of heeft geweigerd zijn/haar identiteitsbewijs te overleggen.

(h) De Passagier is niet in staat te bewijzen dat hij/zij de persoon is die vermeld staat in het vak "Naam van de Passagier" op het Ticket.

(i) De Passagier (of de persoon die voor het Ticket betaald heeft) heeft niet het toepasselijke Tarief Inclusief Belasting en/of de Boekingskosten en/of de Belastingen betaald.

(j) De Passagier lijkt niet in het bezit te zijn van vereiste reisdocumenten, beoogt of probeert mogelijk illegaal toegang te verkrijgen tot een land dat slechts op doorreis wordt aangedaan, of waarvoor hij geen geldig toegangsdocument bezit, heeft tijdens de vlucht zijn reisdocumenten vernietigd, heeft de Vervoerder belet kopieën ervan te maken en te houden, of de reisdocumenten van de Passagier zijn verlopen of onvolledig gelet op de geldende regelgeving, of deze lijken frauduleus of anderszins verdacht te zijn (bijvoorbeeld diefstal van identiteit, vervalsing of valsheid in geschrifte ten aanzien van documenten).

(k) Het door de Passagier getoonde Ticket:

- lijkt ongeldig te zijn, of
- blijkt onrechtmatig te zijn verkregen of van een andere organisatie dan de Vervoerder of zijn Bevoegde Agent te zijn gekocht, of
- staat geregistreerd als gestolen of verloren, of
- is vervalst of lijkt frauduleus of op andere wijze verdacht, of
- bevat een Vluchtcoupon die beschadigd is of gewijzigd door iemand anders dan de Vervoerder of diens Bevoegde Agent.

(l) De Passagier weigert een bijkomende vaste vergoeding te voldoen zoals hierboven omschreven in Artikel 3.4.

(m) De Passagier weigert een toeslag te betalen zoals hieronder omschreven in Artikel 10.

(n) Bij het inchecken of aan boord gaan blijkt de Passagier speciale assistentie nodig te hebben die niet aangevraagd is ten tijde van het maken van de Reservering van de reis of overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, uiterlijk 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd conform Artikel 7.1, en die de Vervoerder redelijkerwijs niet kan verschaffen.

(o) De Passagier heeft de instructies en bepalingen ten aanzien van de veiligheid, beveiliging en/of gezondheid niet nageleefd.

(p) De Passagier die profiteert van een korting of een Tarief waaraan specifieke voorwaarden verbonden zijn, is niet in staat de voor de toekenning van het bijzondere Tarief noodzakelijke documenten te overleggen en weigert de aanpassing van het Tarief te voldoen zoals omschreven in Artikel 3.1 (i).

In bovengenoemde gevallen uit Artikel 9.1 (h), (j), (k), (l), en (m) heeft de Vervoerder het recht het Ticket van de Passagier te annuleren. In de bovengenoemde gevallen uit Artikel 9.1 (f), (i) en (k) heeft de Vervoerder het recht om restitutie van het Ticket van de Passagier te weigeren zoals bepaald in Artikel 14.4 (f). De Vervoerder is in genoemde gevallen verder tot niets gehouden en op geen enkele wijze aansprakelijk.

## **9.2 Besluit tot beperking of weigering vervoer KLM**

Indien de Passagier de veiligheid, goede orde en/of discipline (ernstig) in gevaar heeft gebracht voor een eerdere Vlucht van KLM of tijdens een eerdere Vlucht van KLM, dan kan KLM, geheel naar eigen inzicht, besluiten de Passagier en zijn/haar Bagage:

- (a) voor een periode van drie jaar uitsluitend onder aanvullende voorwaarden toe te laten aan boord van Vluchten van KLM; of
- (b) voor een periode van, in beginsel, vijf jaar te weigeren aan boord van Vluchten van KLM.

## **9.3 Verzwarende omstandigheden**

Ten aanzien van Artikel 9.2 (b) geldt dat KLM in geval van verzwarende omstandigheden (zoals bij herhaaldelijk wangedrag) in een concreet geval kan besluiten om het vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage langer dan vijf jaar te weigeren. In zeer ernstige gevallen kan worden besloten om de Passagier en zijn/haar Bagage permanent te weigeren.

## **9.4 Besluit tot weigering vervoer Transavia en KLM**

Als de Passagier de veiligheid, goede orde en/of discipline (ernstig) in gevaar heeft gebracht voor een vlucht van Transavia of tijdens een vlucht van Transavia en Transavia heeft naar aanleiding daarvan en geheel naar eigen inzicht besloten de Passagier en zijn/haar Bagage gedurende een periode van, in beginsel, vijf jaar, of in geval van verzwarende omstandigheden, langer of permanent, te weigeren aan boord van vluchten van Transavia, dan kan KLM besluiten om de Passagier en zijn/haar Bagage voor diezelfde periode te weigeren aan boord van Vluchten van KLM.

**9.5** In bovengenoemde gevallen uit Artikel 9.2, Artikel 9.3 en Artikel 9.4 heeft KLM het recht om het Ticket van de Passagier te annuleren alsmede het recht om restitutie van het Ticket van de Passagier te weigeren zoals bepaald in Artikel 14.4 (f). KLM is in genoemde gevallen verder tot niets gehouden en op geen enkele wijze aansprakelijk.

# **ARTIKEL 10: BAGAGE**

## **10.1 Algemene Bepalingen**

### **10.1.1 Verplichtingen van de Passagier**

- (a) Passagiers verklaren volledig bekend te zijn met de inhoud van hun gehele Bagage.

- (b) Passagiers verbinden zich hun Bagage vanaf het moment van inpakken niet zonder toezicht te laten en geen voorwerpen te accepteren van andere Passagiers of personen.
- (c) Passagiers verbinden zich niet te reizen met Bagage die hen is toevertrouwd door derden.
- (d) Passagiers wordt aangeraden geen bederfelijke of breekbare zaken of voorwerpen te vervoeren in hun Bagage. Indien de Passagier echter toch dergelijke zaken in hun bagage verpakken, dienen zij ervoor te zorgen dat deze behoorlijk en degelijk zijn verpakt in daarvoor geschikte containers zodat er geen schade kan worden aangebracht aan andere zaken of voorwerpen of aan de Bagage van andere Passagiers of aan het luchtvaartuig.

### **10.1.2 Verboden voorwerpen**

Het is Passagiers niet toegestaan voorwerpen in hun Bagage te hebben waarvan het vervoer krachtens de toepasselijke wet- en regelgeving in het land van vertrek, bestemming of doorreis of het land door het luchtruim waarvan het luchtvaartuig vliegt verboden is, met name:

- (a) Voorwerpen en zaken die bij vervoer door de lucht een gevaar kunnen vormen voor het luchtvaartuig, of de personen en bezittingen aan boord, inclusief die zaken zoals omschreven in de Regelingen betreffende gevaarlijke stoffen van de International Civil Aviation Organisation (ICAO) en van de International Air Transport Association (IATA) en in de van toepassing zijnde regelingen van de Vervoerder (meer informatie over dit onderwerp is op verzoek bij Vervoerder verkrijgbaar). Deze zaken omvatten onder meer, maar is niet beperkt tot, asbest, explosieven, drukgassen en/of spuitbussen, oxiderende, radioactieve of magnetiserende materialen, licht ontvlambare materialen, giftige of irriterende stoffen en alle andere zaken die bij transport door de lucht een aanzienlijk risico voor de gezondheid, veiligheid of bezittingen kunnen vormen;
- (b) Zaken die naar het redelijk oordeel van Vervoerder vanwege hun gewicht, afmeting, vorm, onaangename geur of breekbare of bederfelijke aard niet geschikt zijn om vervoerd te worden, met name gelet op het soort luchtvaartuig dat gebruikt wordt. Op verzoek wordt aan de Passagier informatie verstrekt betreffende deze zaken;
- (c) Vuurwapens en munitie met uitzondering van wapens bedoeld voor de jacht of sport die, teneinde te worden geaccepteerd als vracht of Geregistreerde Bagage, ongeladen en met de veiligheidspal erop, alsmede deugdelijk verpakt dienen te zijn. Het vervoer van vuurwapens is onderworpen aan de ICAO en aan de IATA Regelingen voor vervoer van gevaarlijke stoffen zoals vermeld in bovenstaand lid (a);
- (d) Producten van dierlijke oorsprong. Hieronder vallen ook (delen van) dieren die tijdens de jacht geschoten zijn.
- (e) Messen, steekwapens en spuitbussen die als aanval- of verdedigingswapens gebruikt kunnen worden; antieke wapens, replica's van wapens, zwaarden, messen en soortgelijke wapens. Dit soort wapens mogen onder geen enkele voorwaarde worden vervoerd in de cabine. Na verkrijging van goedkeuring van de Vervoerder, kunnen deze niettemin als vracht of als Geregistreerde Bagage worden vervoerd.
- (f) Levende dieren, tenzij aan de bepalingen van dit Artikel 10 is voldaan.

Voorts kan aanvullende informatie bij de Vervoerder verkregen worden betreffende verboden zaken die niet vervoerd mogen worden als Niet-Geregistreerde Bagage, waaronder maar niet beperkt tot het vervoer van vloeistoffen en gels alsmede puntige of scherpe wapens en scherpe objecten, stompe voorwerpen en aanstekers. Deze informatie staat ook vermeld op de KLM Website.

### **10.1.3 Recht om Bagage te doorzoeken**

Om veiligheids/beveiligingsredenen en/of op verzoek van de autoriteiten kan de Passagier worden

gevraagd zich of zijn Bagage te onderwerpen aan een onderzoek of een scan (door middel van röntgenstralen of een andere techniek). Vervoerder kan de Bagage van een Passagier in zijn afwezigheid scannen of openmaken en handmatig doorzoeken, met name om vast te kunnen stellen of de Bagage al dan niet een van de zaken bevat zoals genoemd in Artikel 10.1.2. Indien de Passagier niet met een dergelijk verzoek instemt, kan Vervoerder het vervoer van de Passagier en diens Bagage weigeren. Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade die de Passagier lijdt ten gevolge van een dergelijk(e) onderzoek, röntgenfoto of een scan, tenzij die Schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

#### **10.1.4 Recht om Bagage te weigeren**

(a) De Vervoerder is gerechtigd uit veiligheids- en/of beveiligingsoverwegingen te weigeren de Bagage van een Passagier te vervoeren of te weigeren het vervoer ervan voort te zetten indien deze zaken bevat die genoemd zijn in Artikel 10.1.2 of als de Passagier weigert de verplichtingen na te leven zoals genoemd in Artikel 10.1.1 (a), (b) en (c). Er rust op de Vervoerder in een dergelijk geval geen enkele verplichting de geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te nemen.

(b) De Vervoerder mag, met name om veiligheids-, beveiligings-, hygiënische en/of operationele redenen, weigeren een zaak te vervoeren die vanwege de afmeting, vorm, gewicht, inhoud, gedaante, aard niet verenigbaar is met luchtvervoer, of weigeren deze zaak nog langer te vervoeren indien de aanwezigheid ervan wordt ontdekt tijdens een reis. Er rust op de Vervoerder geen enkele verplichting de geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te nemen.

(c) De Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren indien de Passagier weigert de toeslag te betalen zoals genoemd in Artikel 10.2.2 (b). Er rust op de Vervoerder in een dergelijk geval geen enkele verplichting de geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te nemen.

(d) De Vervoerder gaat niet akkoord met het vervoer van dieren indien de in de toepasselijke regelgeving voorgeschreven documenten, zoals omschreven in Artikel 10.4, niet worden overgelegd.

(e) De Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren in de cabine die niet door de Passagier is overhandigd aan de Vervoerder voorafgaand aan de Check-In Deadline onder de voorwaarden die zijn genoemd in Artikel 10.2.1 (a).

## **10.2 Geregistreerde Bagage**

### **10.2.1 Algemene Bepalingen**

(a) De Passagier is verplicht de Bagage af te geven bij de incheckbalie of bij het selfservice bagageafgifte punt van de Vervoerder teneinde deze in te checken voorafgaand aan de Check-In Deadline.

(b) Op het moment dat Bagage aan Vervoerder bij check-in wordt afgegeven, onder de hierboven genoemde voorwaarden, neemt Vervoerder de Bagage in bewaring en geeft Vervoerder voor elk stuk Geregistreerde Bagage een Bagagereçu af.

(c) Passagiers dienen de Bagage te voorzien van hun naam.

(d) Vervoerder spant zich, zoveel als redelijk mogelijk, ertoe in om Geregistreerde Bagage te vervoeren in hetzelfde luchtvaartuig als de Passagier. Omwille van ondermeer operationele of beveiligings- en/of veiligheidsredenen mag Geregistreerde Bagage op een andere vlucht vervoerd worden. In dat geval zal de Vervoerder de Geregistreerde Bagage afleveren bij de Passagier, tenzij de toepasselijke regelgeving voorschrijft dat de Passagier aanwezig is bij een douane-inspectie.

(e) Geregistreerde Bagage moet voldoende stevig zijn om een normale behandeling te kunnen doorstaan en de inhoud ervan te beschermen.

(f) Passagiers wordt aangeraden geen geld, juwelen, kunstwerken, waardevolle metalen,

zilverwerk, waardepapieren of andere waardevolle zaken, optische apparatuur of camera's, computers, elektronische en/of telecommunicatie apparatuur of voorwerpen, muziekinstrumenten, paspoorten en identiteitspapieren, sleutels, zakelijke documenten, manuscripten, aktes (op naam of overdraagbaar) in hun Bagage te vervoeren. De Passagiers worden erop gewezen dat in geval van vernietiging of verlies van of schade aan Geregistreeerde Bagage de Vervoerder uitsluitend aansprakelijk is binnen de grenzen van het Verdrag en Artikel 19 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

(g) Passagiers wordt aangeraden, met inachtneming van de toepasselijke regelgeving, geen medicijnen in hun Geregistreeerde Bagage te vervoeren.

(h) Als de Passagier niet alle Vluchtcoupons gebruikt en de reis voortijdig onderbreekt, kan de Passagier een vast bedrag van € 400 op Amsterdam Schiphol Airport en op Charles de Gaulle (Parijs) in rekening worden gebracht voor het afhalen van Geregistreeerde Bagage. Het bovenstaande is niet van toepassing in geval van Overmacht.

### **10.2.2 Standaardhoeveelheid Bagage**

(a) Indien van toepassing ingevolge de toepasselijke tariefvoorwaarden, wordt onder Standaardhoeveelheid Bagage verstaan vervoer in het vrachtruim van een hoeveelheid Bagage per Passagier die qua aantal en/of gewicht en/of afmetingen beperkt is. Deze wordt vastgesteld op basis van de bestemming en het betaalde Tarief; de Standaardhoeveelheid Bagage staat vermeld op het Ticket.

(b) Tegen betaling van een toeslag mogen Passagiers meer Geregistreeerde Bagage meenemen dan de Standaardhoeveelheid Bagage. De voorwaarden verbonden aan deze toeslag zijn verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en staan vermeld op de KLM Website.

(c) De Geregistreeerde Bagage mag in geen geval een maximum aantal per Passagier overschrijden. Informatie over het maximum aantal is verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en staat vermeld op de KLM Website.

(d) Relevante informatie over de Standaardhoeveelheid Bagage is verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en staat vermeld op de KLM Website.

### **10.2.3 Bijzondere Verklaring van Belang**

(a) Voor alle Geregistreeerde Bagage met een waarde die hoger is dan de aansprakelijkheidslimiet zoals omschreven in het Verdrag ten aanzien van vernietiging, verlies, schade of vertraging, kan de Passagier ofwel een verzekering afsluiten voorafgaand aan de reis, ofwel bij het afstaan van de Bagage aan de Vervoerder een Bijzondere Verklaring van Belang ondertekenen welke gelimiteerd is tot een bepaald bedrag. In dat laatste geval dient de Passagier een toeslag te betalen. De hoogte van de toeslag wordt op aanvraag bekend gemaakt. Schadevergoeding wordt in overeenstemming met de bepalingen van Artikel 19 betaald.

(b) De Vervoerder behoudt zich het recht voor de juistheid te controleren van de aangegeven waarde met de waarde van de Bagage en de inhoud daarvan.

(c) Een Bijzondere Verklaring van Belang dient te worden gedaan bij de Vervoerder voorafgaand aan de Check-In Deadline. De Vervoerder mag een Bijzondere Verklaring van Belang weigeren indien de Passagier de hierboven genoemde tijdslimiet niet in acht heeft genomen. De Vervoerder heeft eveneens de mogelijkheid een bovengrens te stellen aan de verklaring. De Vervoerder behoudt zich tevens het recht voor in geval van schade te bewijzen, dat het aangegeven bedrag hoger was dan het werkelijke belang van de Passagier ten tijde van de aflevering.

(d) Informatie met betrekking tot deze Bijzondere Verklaring van Belang en de in Artikel 10.2.3 genoemde toeslag is verkrijgbaar bij de Vervoerder.

#### **10.2.4 Afhalen en afgeven van Bagage**

(a) Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 10.2.1 (d), is de Passagier zelf verantwoordelijk voor het afhalen van Geregistreeerde Bagage zodra die op de Plaats van Bestemming of de plaats van de Reisonderbreking beschikbaar is. Indien een Passagier de Bagage niet ophaalt binnen drie maanden nadat deze aan hem/haar beschikbaar ter beschikking is gesteld, mag de Vervoerder zich ontdoen van genoemde Bagage, zonder op enigerlei wijze aansprakelijk te zijn jegens de Passagier.

(b) Alleen degenen die in het bezit zijn van het Bagagereçu zijn bevoegd Geregistreeerde Bagage af te halen.

(c) Wanneer een persoon die de Bagage komt afhalen niet in staat is een Bagagereçu te overleggen, zal de Vervoerder de Bagage slechts overhandigen aan die persoon als deze zijn/haar rechten naar tevredenheid heeft kunnen aantonen.

(d) De inontvangstneming van Bagage door de houder van het Bagagereçu zonder dat hij een klacht indient, vormt bewijs van het feit dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met de Vervoerovereenkomst is afgeleverd (behoudens door de Passagiers te leveren tegenbewijs).

(e) Voor het afhalen van Geregistreeerde Bagage in geval van voortijdige onderbreking van de reis, geldt het bepaalde in Artikel 10.2.1 (h).

#### **10.3 Niet-Geregistreeerde Bagage**

(a) Alle Tickets staan het vervoer van een hoeveelheid Niet-Geregistreeerde Bagage in de cabine toe, die is beperkt qua hoeveelheid en/of gewicht en/of afmetingen. Als dit niet verder is gespecificeerd, is slechts één stuks Niet-Geregistreeerde Bagage toegestaan, die moet worden opgeborgen onder de stoel voor die van de Passagier of in een daarvoor ter beschikking gestelde ruimte. Als de Vervoerder gedwongen is Bagage op te slaan in het vrachtruim als gevolg van het feit dat de Passagier niet heeft voldaan aan de hierboven genoemde voorwaarden, kan aan de Passagier een toeslag in rekening worden gebracht overeenkomstig de bepalingen van Artikel 10.2.2 (b). Bepaalde Bagage die de Passagier mee wenst te nemen in de cabine kan om veiligheids- en/of beveiligings- en/of operationele redenen of vanwege de inrichting van het luchtvaartuig op elk moment voorafgaand aan het vertrek geweigerd worden en dient dan te worden vervoerd als Geregistreeerde Bagage.

(b) Bagage/zaken die Passagiers niet in het vrachtruim willen laten vervoeren (zoals breekbare muziekinstrumenten of andere zaken) en die niet voldoen aan de bepalingen van Artikel 10.3 (a) (afwijkende afmetingen en/of gewicht), worden uitsluitend geaccepteerd voor vervoer in de cabine indien de Vervoerder voorafgaand aan het inchecken daarvan door de Passagier in kennis is gesteld en daarvoor toestemming heeft verleend. In dat geval kunnen voor het vervoer van dergelijke Bagage kosten in rekening worden gebracht, overeenkomstig de tariefvoorwaarden van de Vervoerder, welke voorwaarden verkrijgbaar zijn bij de Vervoerder.

(c) De Passagiers zijn zelf verantwoordelijk voor de persoonlijke bezittingen en Niet-Geregistreeerde Bagage die zij meenemen in de cabine. De Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk in geval van vernietiging, diefstal, verlies van of schade aan Niet-Geregistreeerde Bagage indien sprake is van tekortkoming aan de kant van de Vervoerder, diens medewerkers, of agenten, welke aansprakelijkheid in dat geval beperkt is tot het toepasselijke in Artikel 19 van deze Vervoersvoorwaarden genoemde bedrag.



## 10.4 Dieren

### 10.4.1 Algemene Bepalingen

- (a) Alleen katten en honden zijn toegestaan als huisdieren in de cabine of in het ruim.
- (b) Voor het vervoeren van dieren die reizen met de Passagiers is de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Vervoerder vereist.
- (c) Het aantal dieren dat vervoerd kan worden per Passagier en per vlucht is beperkt.
- (d) Het vervoer van bepaalde categorieën dieren is krachtens de toepasselijke regelgeving verboden. Informatie over deze categorieën is op verzoek verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en op de KLM Website.
- (e) De Passagier dient in staat te zijn alle geldige documenten met betrekking tot hun dier te overleggen, die zijn voorgeschreven door de autoriteiten van het land van vertrek, bestemming en doorreis, met name paspoort, vaccinatie- en gezondheidsdocumenten, en inreis- en doorreisbewijzen. Dieren waarvoor geen geldige documenten worden overgelegd worden door de Vervoerder geweigerd.
- (f) Aan vervoer van dieren kunnen, afhankelijk van de bestemming, bepaalde voorwaarden verbonden zijn, met name ten aanzien van leeftijd, gewicht en gezondheidscontroles. Deze voorwaarden zijn verkrijgbaar bij de Vervoerder.
- (g) Het dier en zijn kooi worden niet gerekend tot de Standaardhoeveelheid Bagage. Deze Passagier is hiervoor een toeslag verschuldigd. De voorwaarden hiervoor zijn verkrijgbaar bij de Vervoerder.
- (h) Blindengeleidehonden en andere hulpdieren, alsmede – waar van toepassing – hun kooien, die reizen met Passagiers met Beperkte Mobiliteit worden, in aanvulling op de Standaardhoeveelheid Bagage kosteloos vervoerd, overeenkomstig de regels van de Vervoerder, die op verzoek verkrijgbaar zijn.
- (i) In geval van fraude of de afwezigheid of ongeldigheid van de voorgeschreven documenten, of als de kooi bedoeld voor het vervoer van het dier niet voldoet aan de voorwaarden van Artikel 10.4.3 of wanneer het dier niet wordt toe- of doorgelaten in een land, staat of gebied als gevolg van dergelijk nalaten, is de Vervoerder niet aansprakelijk voor letsel, verlies, vertraging, ziekte of dood van het vervoerde dier, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de Vervoerder. Passagiers die met dieren reizen en die niet aan de toepasselijke regels voldoen zijn gehouden tot terugbetaling van de boetes, verliezen, vergoedingen en alle kosten en schade opgelopen door de Vervoerder als gevolg van een dergelijke situatie. De Vervoerder is te allen tijde gerechtigd naar eigen oordeel aanvullende voorwaarden op te leggen.
- (j) Informatie met betrekking tot het vervoer van dieren en met name met betrekking tot de in Artikel 10.4.1 (g) genoemde toeslag is verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en op de KLM Website.

### 10.4.2 Katten en honden die reizen in de cabine

- (a) Huisdieren en hun kooien die een bepaald, door de Vervoerder vastgesteld gewicht overschrijden, worden in geen geval geaccepteerd. Informatie over het maximumgewicht is op verzoek verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en op de KLM Website.
- (b) Huisdieren moeten worden vervoerd in een daarvoor bestemde, afgesloten kooi, die het dier volledig omsluit en waarin het dier in staat is rechtop te staan, zich om te draaien en normaal en vrij te ademen.
- (c) Het is gedurende de volledige duur van de vlucht Passagiers niet toegestaan het dier geheel of gedeeltelijk uit hun kooi te laten.

#### **10.4.3 Katten en honden die reizen in het vrachtruim**

Huisdieren moeten worden geplaatst in een door de IATA (International Air Transport Association) goedgekeurde draagkooi van stevige kunststof of glasvezel.

### **ARTIKEL 11: DIENSTREGELING**

11.1 De vluchten en de vluchtschema's als omschreven in de Dienstregeling zijn op geen enkele wijze bindend en hebben derhalve geen contractuele waarde. Zij dienen uitsluitend als informatie voor de Passagier ten aanzien van de vluchten die de Vervoerder aanbiedt. Genoemde Dienstregeling kan worden gewijzigd na de datum van publicatie.

11.2 De vluchtgegevens die staan vermeld op het Ticket maken daarentegen integraal deel uit van de Vervoersovereenkomst, onder voorbehoud van wijzigingen om redenen buiten de macht van de Vervoerder.

11.3 In geval van een wijziging in de Dienstregeling, zullen Passagiers geïnformeerd worden op de bij de boeking opgegeven contactgegevens. De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van zijn contactgegevens aan de Vervoerder, zodat contact met hem opgenomen kan worden ingeval van een wijziging in de geplande vluchten, zoals vermeld op het Ticket. In geval van een wijziging in de Dienstregeling en de Passagier ziet af van Vervoer, dan kan de Passagier restitutie verzoeken zoals bepaald in Artikel 14.

### **ARTIKEL 12: ANNULERING EN VERTRAGING VAN VLUCHTEN**

12.1 Vervoerder zal naar redelijkheid alle maatregelen nemen om vertraging van het vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage te voorkomen. Teneinde annulering of vertraging van een vlucht te voorkomen, is Vervoerder gerechtigd om het vervoer uit diens naam te doen plaatsvinden door een andere Vervoerder en/of met het doel een ander luchtvaartuig en/of met een ander vervoermiddel.

12.2 In het geval dat een vlucht vertraagd is of wordt geannuleerd, handelt de Vervoerder overeenkomstig alle bepalingen van de toepasselijke regelgevingen. Informatie over de rechten van passagiers bij vertragingen en annuleringen is verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en staan vermeld op de KLM Website.

### **ARTIKEL 13: INSTAPWEIGERING EN DOWNGRADING**

13.1 Indien de Vervoerder overgaat tot Instapweigering als gevolg van overboeking of om andere redenen waardoor de Vervoerder niet in staat is de Passagier een stoel te verschaffen ondanks het feit dat de Passagier in het bezit is van een geldig Ticket en aanwezig was voor check-in en aan boord gaan overeenkomstig de gestelde tijdslimiet en voorwaarden, kent de Vervoerder de Passagier, waar van toepassing, een genoegdoening toe ingevolge het toepasselijke recht.

13.2 Ingeval de Passagier wordt geplaatst in een lagere klasse dan waarvoor het Ticket was gekocht, vergoedt de Vervoerder het verschil in Tarief overeenkomstig de daarop toepasselijke regelgevingen. Informatie ten aanzien van passagiersrechten in geval van Instapweigering of downgrading is verkrijgbaar bij de Vervoerder en diens Bevoegde Agent en staat vermeld op de KLM Website.

## **ARTIKEL 14: RESTITUTIE**

**14.1** Restitutie van de aankoopprijs van een Ticket, of een deel daarvan, vindt in alle omstandigheden plaats overeenkomstig de bepalingen van dit Artikel 14, de aan het Ticket verbonden tariefvoorwaarden en de toepasselijke regelgeving. Als u uw vlucht(en) annuleert danwel als u geweigerd wordt op grond van Artikel 9.1 onder (f) (i) en (k)), Artikel 9.2, Artikel 9.3 of Artikel 9.4 en u heeft een niet-restitueerbaar Ticket, dan kunt u restitutie aanvragen voor niet-gebruikte luchthavenbelastingen. Internationale toeslagen opgelegd door de luchtvaartmaatschappij worden niet vergoed bij een niet-restitueerbaar ticket. Boekingskosten en betalingstoeslagen worden niet gerestitueerd, ongeacht uw ticketvoorwaarden. Voor provisies in geval van een door een passagier ingeroepen overmacht, zie artikel 3.3.

**14.2** Waar restitutie is toegestaan krachtens de op het Ticket toepasselijke tariefvoorwaarden vindt deze plaats op basis van het voor het Ticket betaalde Tarief Inclusief Belasting.

**14.3** Een verzoek tot restitutie dient te worden ingediend bij degene die het Ticket heeft afgegeven (de Vervoerder dan wel de Bevoegde Agent).

**14.4** De Vervoerder biedt geen restitutie aan:

- (a) voor Tickets waarvoor het verzoek wordt ingediend na de vervaldatum van de geldigheidsduur van het Ticket;
- (b) voor een Ticket dat conform wettelijke of andere vereisten gehouden moet worden als bewijs dat de Passagier het land kan verlaten, tenzij de betreffende Passagier naar tevredenheid kan bewijzen dat hij/zij toestemming heeft om in genoemd land te blijven of dat hij/zij zal vertrekken met een andere Vervoerder, of met een ander middel van transport;
- (c) voor een Ticket waarvan de houder niet wordt toegelaten door de overheidsinstanties van de Plaats van Bestemming, de Overeengekomen Landingsplaats of Reisonderbreking en de Passagier om deze reden is teruggestuurd naar zijn/haar plaats van boarding of naar een andere bestemming;
- (d) voor een gestolen, vervalst of nagemaakt Ticket.
- (e) voor Passagiers die niet hebben voldaan aan de voorwaarden als genoemd in Artikel 8.
- (f) voor Passagiers die het Vervoer is geweigerd op grond van Artikel 9.1 onder (f) (i) en (k), Artikel 9.2, Artikel 9.3 of Artikel 9.4.

**14.5** Alle restituties zijn onderworpen aan de toepasselijke regelgeving in het land waar het Ticket oorspronkelijk is gekocht en/of de toepasselijke regelgeving in het land waar restitutie plaatsvindt.

## **ARTIKEL 15: GEDRAG AAN BOORD VAN HET LUCHTVAARTUIG**

**15.1** Passagiers dienen zich aan boord van het luchtvaartuig te gedragen op een wijze die op geen enkele manier een belemmering, bedreiging of gevaar vormt of zou kunnen vormen, voor een of meer personen, eigendommen of het luchtvaartuig zelf. Het is Passagiers verboden de bemanning te hinderen bij de uitvoering van hun werkzaamheden en zij dienen alle instructies en aanwijzingen van de bemanning op te volgen ter verzekering van de veiligheid van het luchtvaartuig, het veilige, efficiënte en comfortabele verloop van de vlucht en het comfort van de Passagiers.

**15.2** Om redenen van beveiliging kan Vervoerder het gebruik aan boord van elektronische apparatuur, inclusief mobiele telefoons, laptop computers, draagbare recorders, draagbare radio's,

cd–spelers, elektronische spelletjes of zendapparatuur beperken of verbieden, inclusief speelgoed met afstandsbediening en walkietalkies, met dien verstande dat gehoorapparaten en pacemakers wel mogen worden gebruikt.

**15.3** Roken (inclusief het roken van conventionele sigaretten, elektronische sigaretten of andere kunstmatige vormen van roken) is uitdrukkelijk verboden aan boord van het luchtvaartuig.

**15.4** De Vervoerder mag de alcoholconsumptie aan boord van het luchtvaartuig beperken of zelfs geheel verbieden. Het nuttigen van alcoholische dranken die door een Passagier zelf aan boord zijn meegebracht of van producten die belastingvrij zijn gekocht aan boord van het luchtvaartuig is verboden.

**15.5** Het is niet toegestaan video's of foto's te maken aan boord van het luchtvaartuig, met uitzondering van foto's en video's voor persoonlijk gebruik.

**15.6** Indien een Passagier niet voldoet aan de bepalingen van dit Artikel, kan Vervoerder alle noodzakelijke, toepasselijke en/of redelijke maatregelen nemen, met inachtneming van de wet- en regelgeving, om voortgang van dat gedrag te voorkomen of te beëindigen. Tot die maatregelen kunnen behoren het opleggen van beperkingen in de bewegingsvrijheid en/of het van boord verwijderen van de Passagier, weigering van verder vervoer van de Passagier, het verbinden van bepaalde aanvullende voorwaarden aan verder vervoer van de Passagier en het doen van aangifte bij de plaatselijke autoriteiten.

**15.7** Indien een Passagier niet voldoet aan de bepalingen van dit Artikel (en aan de bepalingen van Artikel 9 betreffende Weigering en Beperking van Vervoer) of strafbaar of laakbaar handelt aan boord van een luchtvaartuig, behoudt de Vervoerder zich het recht voor gerechtelijke stappen te nemen tegen genoemde Passagier en een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

**15.8** Indien Vervoerder als gevolg van het gedrag van de Passagier gedwongen is het luchtvaartuig te laten uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde plaats van bestemming, dient de Passagier aan Vervoerder de in redelijkheid gemaakte kosten van het uitwijken te betalen.

## **ARTIKEL 16: BEPALINGEN VOOR AANVERWANTE DIENSTEN**

**16.1** Indien de Vervoerder in de Vervoersovereenkomst en ingevolge het toepasselijke recht, voorziet in het aanbieden van aanverwante diensten anders dan vervoer door de lucht, of indien de Vervoerder een ticket of een voucher uitgeeft voor vervoer of andere diensten, zoals bijvoorbeeld hotelreserveringen of autoverhuur, dan handelt de Vervoerder uitsluitend als agent namens en voor de betrokken derde partij (tenzij uitdrukkelijk anderszins aangeduid) en is de Vervoerder niet de contractuele wederpartij van de Passagier voor de desbetreffende dienst(en). De verkoop- of vervoervoorwaarden betreffende de activiteiten van genoemde derden zijn dan van toepassing.

**16.2** Indien de Vervoerder vervoersdiensten over de weg of over zee aanbiedt (bus, trein, boot, etc.), handelt de Vervoerder daarbij uitsluitend als een agent namens en voor de betrokken derde partij, zelfs wanneer het vervoer plaatsvindt onder de Designator Code van Vervoerder. Op genoemd grond-/zeevervoer kunnen afwijkende aansprakelijkheidsregimes van toepassing zijn. De vervoersvoorwaarden en aansprakelijkheidsregimes zijn op verzoek te verkrijgen bij de partij die het grond-/zeevervoer verzorgt. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade toegebracht aan Passagiers en hun Baggage gedurende vervoer per spoor, weg of zee.

## **ARTIKEL 17: AANSLUITEND LUCHTVERVOER**

17.1 Luchtvervoer dat wordt uitgevoerd door verschillende opvolgende Vervoerders op één Ticket of op een Conjunctieticket wordt voor het vaststellen van de toepasselijkheid van het Verdrag op het vervoer geacht één enkele activiteit te zijn.

17.2 Indien het Ticket is afgegeven door de Vervoerder of de Vervoerder wordt als eerste genoemd op het Ticket of op een Conjunctieticket dat is afgegeven voor opvolgend Vervoer, is de Vervoerder niet aansprakelijk voor die delen van de reis die worden uitgevoerd door (een) andere vervoerder(s), onverminderd het bepaalde in onderstaand lid 3.

17.3 In geval van vernietiging, verlies of vertraging van of schade aan Geregistreerde Bagage, kunnen Passagiers een vordering indienen tegen de Vervoerder die het vervoer heeft uitgevoerd tijdens welk vernietiging, verlies, vertraging of schade is voorgevallen. Daarnaast kunnen Passagiers een vordering indienen tegen de eerste en de laatste Vervoerder.

## **ARTIKEL 18: ADMINISTRATIEVE FORMALITEITEN**

### **18.1 Algemene Bepalingen**

(a) De Passagier is verplicht te zorgen voor en is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle voor zijn/haar reis vereiste reisdocumenten, visa en vergunningen en – waar van toepassing – voor die van hun minderjarige kinderen en/of passagiers voor wie zij verantwoordelijk zijn en/of voor de dieren die met hen reizen en tevens voor naleving van alle wettelijke bepalingen (wetten, verordeningen, besluiten, voorschriften en instructies) van de landen waaruit, waarover en waarheen gevlogen wordt, inclusief landen die op doorreis worden aangedaan, en voor de naleving van de instructies en regelgeving van de Vervoerder te dien zake.

(b) De Vervoerder is niet aansprakelijk voor de gevolgen voor een Passagier wegens het niet naleven van de in Artikel 18.1 (a) genoemde verplichtingen.

### **18.2 Reisdocumenten**

(a) Desgevraagd dient de Passagier aan Vervoerder alle in-, uit en doorreisdocumenten, medische verklaringen en andere documenten te tonen die de toepasselijke regelgeving (wetten, verordeningen, besluiten, voorschriften en instructies) van de landen van vertrek, bestemming en doorreis voorschrijven. Voorts verstrekt de Passagier kopieën van genoemde documenten aan de Vervoerder en/of verleent hem toestemming om, indien nodig, kopieën te maken of op andere wijze de in de desbetreffende documenten vervatte gegevens over te nemen.

(b) In overeenstemming met Artikel 9 behoudt Vervoerder zich het recht voor om het vervoer te weigeren van elke Passagier die de toepasselijke wet- en regelgeving niet naleeft, indien de Vervoerder twijfelt aan de geldigheid van de getoonde documenten, dan wel indien de Passagier de Vervoerder geen toestemming verleent om kopieën hiervan te maken of om op andere wijze de in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen.

(c) De Vervoerder is niet aansprakelijk voor verlies of kosten geleden door de Passagier die de bepalingen van dit Artikel niet heeft nageleefd.

### **18.3 Weigering van toegang**

Indien een Passagier toegang wordt geweigerd tot een land, dient de Passagier alle kosten of boetes te betalen die mogelijk aan de Vervoerder opgelegd worden door de plaatselijke

overheidsinstanties alsmede het Tarief Inclusief Belasting voor het vervoer indien de Vervoerder op last van de overheidsinstanties de Passagier dient terug te vervoeren naar zijn/haar plaats van vertrek of enige andere plaats. De prijs van het Ticket dat is gekocht voor vervoer naar de Plaats van Bestemming waarvoor toegang is geweigerd wordt niet gerestitueerd door Vervoerder. Om redenen van veiligheid en goede orde mag de gezagvoerder en/of politie de betreffende reisdocumenten van de Passagier in bewaring houden gedurende de vlucht naar diens plaats van vertrek of elders.

#### **18.4 Aansprakelijkheid Passagier voor boetes, hechteniskosten etc.**

Indien Vervoerder verplicht wordt een geldboete of waarborg te betalen of aan te betalen, dan wel onkosten moet maken omdat de Passagier, vrijwillig dan wel onvrijwillig, niet heeft voldaan aan het geldende recht van betrokken land(en) of omdat de Passagier verzuimd heeft de vereiste documenten te tonen, of omdat hij/zij ongeldige documenten heeft getoond, dient de Passagier op verzoek van Vervoerder onverwijld alle in dit verband betaalde of gestorte gelden en gemaakte onkosten aan Vervoerder te vergoeden. Vervoerder is gerechtigd voor dergelijke onkosten de gelden te gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt vervoer zijn betaald, of andere gelden van de Passagier die in het bezit van Vervoerder zijn.

#### **18.5 Douanecontrole**

(a) Indien daartoe verzocht, dient de Passagier aanwezig te zijn bij controle door de douanebeambten of door andere overheidsfunctionarissen van zijn Bagage (vertraagde, Geregistreerde of Niet-Geregistreerde Bagage). Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de Passagier voor door hem geleden verlies of Schade, veroorzaakt doordat de Passagier niet aan deze vereisten voldoet. (b) Indien Vervoerder Schade lijdt door een handeling, een nalaten of onachtzaamheid van de Passagier, waaronder het niet voldoen aan de vereisten van dit Artikel of doordat de Passagier het aan Vervoerder heeft verhinderd zijn/haar Bagage aan inspectie te onderwerpen, dient de Passagier Vervoerder hiervoor schadeloos te stellen.

#### **18.6 Veiligheidscontroles**

(a) De Passagiers zijn verplicht alle beveiligings- en veiligheidscontroles te ondergaan die worden uitgevoerd door overheids- of luchthaveninstanties, evenals de door de Vervoerder verlangde controles.

(b) De Vervoerder is niet aansprakelijk wanneer hij weigert een Passagier te vervoeren, met name indien een dergelijke weigering is gebaseerd op het redelijke oordeel dat de toepasselijke wet- of regelgeving en/of andere voorschriften en/of vereisten nopen tot deze weigering.

## **ARTIKEL 19: AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE**

### **19.1 Algemene Bepalingen**

Tenzij anders bepaald en aan de Passagier is meegedeeld, wordt de aansprakelijkheid van de Vervoerder vastgesteld op grond van de Algemene Vervoersvoorwaarden van de Contractuele Vervoerder. De volgende bepalingen zijn van toepassing indien KLM de Contractuele Vervoerder is.

**19.1.1** De aansprakelijkheid van de Vervoerder voor vervoer verricht onder deze Algemene Vervoersvoorwaarden is onderworpen aan de aansprakelijkheidsregels die zijn neergelegd in het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 en van de "Verordening van de Raad Nr. 2027/97/EG van 9 oktober 1997 betreffende luchtvervoerdersaansprakelijkheid ingeval van ongelukken inzake het

Vervoer van passagiers en hun bagage” zoals gewijzigd bij de Verordening Nr. 889/2002/EG van het Europese Parlement en van de Raad van 13 mei 2002.

**19.1.2** Voor zover de navolgende bepalingen niet strijdig zijn met de overige bepalingen in deze Algemene Vervoersvoorwaarden, en onverminderd de toepasselijkheid van het Verdrag geldt het volgende:

(a) De Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor Schade die zich voordoet tijdens Luchtvervoer waarvoor de Designator Code van Vervoerder vermeld staat op de betrokken Coupon of Ticket. Indien de Vervoerder een Ticket afgeeft voor een vervoersdienst uitgevoerd door een andere Vervoerder, of wanneer de Vervoerder Bagage incheckt namens een andere Vervoerder, handelt de Vervoerder uitsluitend als agent in naam van en voor genoemde andere Vervoerder. Bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid ingeval van opvolgend vervoer zijn neergelegd in Artikel 17.3.

(b) De Vervoerder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor bedragen hoger dan het bedrag van de aangetoonde directe Schade, noch voor eventuele vervolgschade of andere vorm van niet-compensabele Schade.

(c) De Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade voortvloeiend uit het naleven door Vervoerder van bepalingen van wetten of regelgeving (wetten, verordeningen, besluiten, voorschriften en instructies), noch voor het niet naleven daarvan door de Passagier.

(d) De Vervoersovereenkomst, waaronder deze Algemene Vervoersvoorwaarden en alle daarin opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid, strekken ten gunste van en beperken de aansprakelijkheid van de Bevoegde Agenten van de Vervoerder, de (Code Share) partners van de Vervoerder, de hulppersonen van de Vervoerder, de medewerkers en vertegenwoordigers van de Vervoerder, en de eigenaar van het luchtvaartuig dat door Vervoerder gebruikt wordt, evenals het personeel, werknemers en vertegenwoordigers van genoemde eigenaar en agenten. Het totale bedrag verhaalbaar op de voornoemde personen zal het bedrag van de aansprakelijkheid van Vervoerder niet overschrijden.

(e) Indien Vervoerder bewijst dat schuld of nalatigheid van de persoon die schadevergoeding vordert of van de persoon die hij vertegenwoordigt of aan wie hij zijn rechten ontleent, de Schade heeft veroorzaakt of daaraan heeft bijgedragen, is Vervoerder geheel of gedeeltelijk ontheven van zijn aansprakelijkheid voor zover die schuld of nalatigheid de Schade heeft veroorzaakt of daaraan heeft bijgedragen. Het onderhavige lid is van toepassing op alle aansprakelijkheidsbepalingen in de onderhavige Algemene Vervoersvoorwaarden, met inbegrip van het onderstaande Artikel 19.2.1.

(f) Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald vormt geen enkele bepaling in deze Algemene Vervoersvoorwaarden enige afstand van enige uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van Vervoerder, de eigenaar wiens luchtvaartuig door de Vervoerder gebruikt wordt, diens personeel, medewerkers, agenten of vertegenwoordigers, die bestaat krachtens het Verdrag of het dwingend toepasselijk recht.

## **19.2 Bepalingen betreffende Internationale en Binnenlandse Vluchten**

### **19.2.1 Lichamelijk letsel**

(a) Onverminderd de overige bepalingen van dit Artikel 19.2.1, is de Vervoerder uitsluitend aansprakelijk voor Schade ontstaan in geval van overlijden of lichamelijk letsel van een Passagier indien het ongeval dat het overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakte, heeft plaatsgehad aan boord van het luchtvaartuig of tijdens het aan of van boord gaan van het luchtvaartuig zoals bepaald in het Verdrag van Montreal.

- (b) De Vervoerder is niet aansprakelijk voor enige Schade in de volgende omstandigheden: Indien een Passagier vervoerd wordt wiens leeftijd of geestelijke of lichamelijke toestand zodanig is dat dit een bedreiging of risico voor zichzelf kan betekenen, is Vervoerder niet aansprakelijk voor personenschade zoals ziekte, letsel, invaliditeit of overlijden, of een verergering van zulk een ziekte, letsel of invaliditeit, mits dergelijke personenschade het gevolg is van zulk een toestand.
- (c) Voor Schade zoals bedoeld in Artikel 19.2.1 (a) die 128.821 SDR per Passagier niet te boven gaat, zal Vervoerder zijn aansprakelijkheid niet beperken of uitsluiten, met dien verstande dat Vervoerder het recht behoudt zich te beroepen op Artikel 19.1.2 (e) Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade zoals bedoeld in Artikel 19.2.1 (a) voor zover zulke Schade meer bedraagt dan 128.821 SDR per Passagier indien de Vervoerder bewijst dat:
- (1) de Schade niet te wijten was aan schuld of nalatigheid van Vervoerder of van diens hulppersonen of,
  - (2) de Schade uitsluitend te wijten is aan schuld of nalatigheid van de persoon die schadevergoeding vordert of van de persoon die hij vertegenwoordigt of aan wie hij zijn rechten ontleent, of van een derde.
- (d) De Vervoerder behoudt zich alle verhaals- en subrogatierechten jegens derden voor.
- (e) In geval van overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een luchtvaartongeval zoals bepaald in artikel 28 van het Verdrag en artikel 5 van Verordening Nr. 889/2002/EG van het Europese Parlement en van de Raad van 13 mei 2002 die de Verordening van de Raad Nr. 2027/97/EG van 19 oktober 1997 heeft gewijzigd, heeft/hebben de daarin aangeduide persoon/personen recht op een voorschot dat toereikend is om zijn/haar onmiddellijke economische noden te ledigen, welk voorschot evenredig zal zijn aan de geleden materiële schade. Genoemd voorschot zal niet minder bedragen dan het equivalent van 16.000 SDR per Passagier ingeval van overlijden. Krachtens het toepasselijke recht zal genoemd voorschot betaald worden binnen 15 dagen nadat de identiteit van de Begunstigde(n) is vastgesteld.

Krachtens artikel 5 van Verordening Nr. 889/2002/EG van 13 mei 2002 en artikel 28 van het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, houdt uitbetaling van genoemd voorschot geen erkenning van aansprakelijkheid in, en kan het voorschot in mindering worden gebracht op eventuele verdere bedragen die de Vervoerder verschuldigd is of wordt.

Genoemd voorschot komt niet voor restitutie in aanmerking, tenzij de persoon die het voorschot heeft ontvangen niet de persoon is die recht had op de schadevergoeding of indien de Schade was veroorzaakt of verergerd door schuld of nalatigheid van de persoon die de schadevergoeding vordert of van de persoon aan wie hij zijn/haar rechten ontleent.

### **19.2.2 Schade als gevolg van Vertraging**

- (a) De aansprakelijkheid van de Vervoerder met betrekking tot enige Schade veroorzaakt door vertragingen in het Luchtvervoer van de Passagier is beperkt tot 5.346 SDR per Passagier.
- (b) De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot enige Schade veroorzaakt door vertraging en/of annulering in het Luchtvervoer van Bagage is beperkt tot 1.288 SDR per Passagier. Ten aanzien van deze limiet is Artikel 19.2.3 (c) van toepassing.
- (c) Niettegenstaande de bepalingen van subleden (a) en (b) van onderhavig Artikel, is Vervoerder niet aansprakelijk voor enige Schade als gevolg van vertraging indien Vervoerder aantoont dat Vervoerder en zijn medewerkers en hulppersonen alle maatregelen hebben genomen die redelijkerwijs gevegd konden worden om de Schade te vermijden of dat het voor Vervoerder of zijn medewerkers en hulppersonen niet mogelijk was die maatregelen te nemen.



### 19.2.3 Schade aan Bagage

(a) Overeenkomstig artikel 17 van het Verdrag van Montreal is de Vervoerder aansprakelijk voor Schade veroorzaakt door verlies van of schade aan Geregistreerde Bagage, mits de gebeurtenis die aan het verlies of de schade ten grondslag lag, plaats had aan boord van het luchtvaartuig of gedurende de periode dat Vervoerder de Geregistreerde Bagage onder zich had.

(b) Uitsluiting van de aansprakelijkheid van Vervoerder

- De Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade aan Bagage wanneer genoemde Schade een gevolg is van de aard, een eigen gebrek, de kwaliteit of bederf van de Bagage. Wanneer Bagage of daarin vervatte eigendommen schade berokkenen aan een andere persoon of aan de Vervoerder, dient de Passagier de Vervoerder voor alle als gevolg daarvan geleden schade, verliezen en kosten schadeloos te stellen.
- De Vervoerder is niet aansprakelijk anders dan zoals voorzien in onderstaand sublid (c) betreffende enige Schade en/of verlies veroorzaakt aan breekbare, bederfelijke of waardevolle zaken of zaken die niet deugdelijk verpakt zijn.

(c) Bedrag van de te vergoeden schade:

- De aansprakelijkheid van Vervoerder in geval van vernieling of verlies van of schade aan Bagage is beperkt tot 1.288 SDR per Passagier. Indien een hogere waarde is aangegeven ingevolge Artikel 10.2.3 (a), is de aansprakelijkheid van de Vervoerder beperkt tot het bedrag van de aangegeven waarde, tenzij de Vervoerder kan aantonen dat genoemde waarde hoger is dan het werkelijke belang van de Passagier ten tijde van aflevering.
- Met betrekking tot Niet-Geregistreerde Bagage die toegestaan is aan boord kan de Vervoerder uitsluitend aansprakelijk worden gesteld ingeval van bewezen schuld van de Vervoerder, of van diens medewerkers of hulppersonen.

## ARTIKEL 20: TERMIJNEN VOOR INDIENEN VAN VORDERINGEN EN KLACHTEN

### 20.1 Meldingstermijn voor Bagageclaims

(a) De inontvangstneming van Geregistreerde Bagage zonder dat enige bemerking wordt gemaakt, vormt bewijs dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met de Vervoersovereenkomst is afgeleverd en geaccepteerd, behoudens door de Passagier te leveren tegenbewijs. In geval van vermissing van Bagage dient melding gemaakt te worden aan de Vervoerder zodra de vlucht aankomt. Later ingediende meldingen zijn niet-ontvankelijk en worden niet in behandeling genomen.

Op straffe van niet-ontvankelijkheid moet een zaak die mist uit de Bagage zo spoedig mogelijk aan de Vervoerder gemeld worden.

(b) In geval van schade dient de Passagier die gerechtigd is tot inontvangstneming zo spoedig mogelijk na ontdekking van de schade schriftelijk een klacht in te dienen bij de Vervoerder en in ieder geval uiterlijk binnen zeven (7) dagen na de datum van inontvangstneming van Geregistreerde Bagage. In geval van vertraging dient de vordering uiterlijk binnen eenentwintig (21) dagen na de datum waarop de Bagage beschikbaar is gesteld aan de Passagier te worden ingediend. Alle klachten dienen schriftelijk binnen de bovengenoemde termijnen te worden verzonden of ingediend. Wanneer een klacht niet binnen de gestelde termijn is ingediend, bestaat er geen recht op schadevergoeding jegens de Vervoerder, behoudens in geval van bedrog aan zijn kant.

## **20.2 Rechtsvorderingen van Passagiers**

Alle rechtsvorderingen moeten op straffe van verval worden ingediend binnen twee jaar gerekend vanaf de datum van aankomst op de bestemming, of gerekend vanaf de datum waarop het luchtvaartuig had moeten aankomen of vanaf de datum waarop het Vervoer is geëindigd. De wijze van berekening van de vervaltermijn wordt bepaald door het toepasselijke recht van het gerecht waar de zaak aanhangig is gemaakt.

## **20.3 Klachten en vorderingen moeten schriftelijk worden ingediend**

ALLE KLACHTEN EN VORDERINGEN ZOALS GENOEMD IN ARTIKEL 20 DIENEN SCHRIFTELIJK INGEDIEND TE WORDEN BINNEN DE DAARTOE GESTELDE TERMIJNEN.