

## **Algemene vervoersvoorwaarden voor passagiers en bagage**

Wanneer u bij KLM een vlucht boekt, gaat u akkoord met onze Algemene vervoersvoorwaarden voor passagiers en bagage. U kunt gebruikmaken van de drie links onder aan de pagina om alle artikelen te lezen.

### **Inhoud**

Artikel I Definities  
Artikel II Toepassingsgebied  
Artikel III Tickets  
Artikel IV Tariefvoorwaarden, heffingen, belastingen en toeslagen  
Artikel V Reserveringen  
Artikel VI Inchecken / boarding  
Artikel VII Weigering en beperking van vervoer  
Artikel VIII Bagage  
Artikel IX Dienstregeling, annulering en vertraging van vluchten  
Artikel X Restitutie  
Artikel XI Gedrag aan boord van het luchtvaartuig  
Artikel XII Bepalingen voor aanverwante diensten  
Artikel XIII Administratieve formaliteiten  
Artikel XIV Opvolgende vervoerders  
Artikel XV Aansprakelijkheid  
Artikel XVI Termijnen voor protest en rechtsvorderingen  
Annex

## **ARTIKEL I: DEFINITIES**

In deze voorwaarden en behoudens als verder hierin bepaald zijn de volgende termen gebruikt in de hieronder vermelde betekenis:

### **Bagage**

betekent zowel Geregistreerde- als Niet-geregistreerde Bagage, tenzij anderszins aangegeven.

### **Bagage-Identificatieformulier of Bagagelabel**

betekent een door de Vervoerder afgegeven label ter identificatie van Geregistreerde Bagage dat bestaat uit een deel dat aan de Bagage is bevestigd ("Bagagelabel") en een deel dat aan de Passagier wordt overhandigd ter identificatie van genoemde Bagage ("Bagagereçu").

### **Bagagereçu**

betekent het identificatiereçu afgegeven door de Vervoerder, dat betrekking heeft op het Vervoer van de Geregistreerde Bagage.

Begunstigde (zie Schadevergoedingsgerechtigde)

### **Bevestigde Reservering**

houdt in dat de Passagier een Ticket heeft dat:

- a) in geval van een papieren Ticket, een specificatie omvat van het nummer, de datum en de tijd van de vlucht en de vermelding "OK" op de daartoe bestemde plaats, of;
- b) in geval van een Elektronisch Ticket of papierloos vervoerdocument, een aanduiding bevat dat de Reservering is geregistreerd en bevestigd.

### **Bevoegde Agent**

betekent een persoon of rechtspersoon die door de Vervoerder is gemachtigd om de Vervoerder te vertegenwoordigen bij de verkoop van vervoersdiensten van Vervoerder aan passagiers en, indien daartoe gemachtigd, bij de verkoop van diensten die door een andere luchtvervoerder worden verleend.

### **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 geregistreerde 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 vertrek- en aankomstplaats gelegen zijn binnen één territoriaal gebied van dezelfde Staat.

### **Charterovereenkomst**

betekent overeenkomst waarin de contracterende vervoerder (contractueel vervoerder) aan een andere vervoerder (uitvoerend vervoerder) het geheel of ten dele uitvoeren van het vervoer uitbesteed op basis van een charterovereenkomst en omvat tevens de commerciële overeenkomst waarbij een derde (bijvoorbeeld een touroperator/reisorganisator) of KLM optredend als touroperator/ reisorganisator een overeenkomst heeft gesloten met de Passagier of een ander voor pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten, al dan niet onder de Richtlijn 90/314/EEG, en waarbij de Vervoerder belast wordt met de uitvoering van de gehele of een deel van het Vervoer onder die overeenkomst. De "contractueel vervoerder" is in dit geval de charteraar of de touroperator die een overeenkomst sluit met de Passagier of een ander.

#### Charterticket

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

#### Check-In Deadlines (CID)

betekent de voor elke vlucht vastgestelde tijdslijmiet waarbinnen de Passagiers hun incheck formaliteiten moeten afhandelen en hun instapkaarten- of passen ontvangen.

#### Code van Luchtvervoerder

betekent de code toegekend door IATA, waarmee een luchtvervoerder wordt aangeduid die lid is van deze vereniging door middel van twee of meer alfabetische, numerieke of alfanumerieke karakters die onder andere op het Ticket vermeld staan.

#### Conjunctieticket

is een Ticket dat in samenhang met een ander Ticket aan een Passagier is uitgegeven en die samen één Vervoersovereenkomst vormen.

#### Coupon

is een papieren Vluchtcoupon of een Elektronische Coupon, die elk de naam van de Passagier vermelden.

#### 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.

#### Dienstregeling of Dienstregeling aanduidingen

betekent de lijst met vertrek- en aankomsttijden van de vlucht zoals aangeduid in de dienstregeling uitgegeven door of op gezag van de Vervoerder, of zoals middels elektronisch verkeer openbaar gemaakt.

#### Elektronische Coupon

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

#### Elektronisch Ticket

is het Ticket dat door de Vervoerder zelf of op diens verzoek is opgeslagen door een geautomatiseerd reserveringssysteem aantoonbaar 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.

#### Geregistreerde Bagage

is Bagage die de Vervoerder in bewaring heeft genomen en waarvoor een Bagage Identificatieformulier is uitgegeven.

#### 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.

#### 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.

#### 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 inschrijffnummer 33014286.

#### Niet-geregistreerde Bagage of "Handbagage"

is alle Bagage, waaronder persoonlijke bezittingen, die niet valt onder Geregistreerde Bagage. Deze Niet-geregistreerde Bagage blijft bij de Passagier in bewaring.

#### 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.

#### Overboeking

is een vlucht waarvoor het aantal passagiers dat beschikt over een Bevestigde Reservering en dat zich binnen de gestelde tijdslimiet en met inachtneming van de gestelde voorwaarden voor het inchecken aanmeldt, groter is dan het aantal beschikbare stoelen.

#### Overmacht

betekent buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

#### Passagier(s)

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

#### Passagierscoupon of Passagiersreçu

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.

#### Passagier met Beperkte Mobiliteit

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 stoornis, leeftijd of enige andere oorzaak van handicap, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle Passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast.

#### Plaats van Bestemming

betekent punt van aankomst waar de passagier zijn uiteindelijke bestemming zoals aangeduid op het Ticket bereikt (bijvoorbeeld luchthaven, treinstation of ander punt van aankomst als aangeduid op het Ticket).

#### Plaats van Vertrek

betekent het vertrekpunt vanwaar de reis oorspronkelijk aanvangt zoals aangeduid op het Ticket (bijvoorbeeld luchthaven, treinstation of ander vertrekpunt 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 die reizen op een Elektronisch Ticket dat zijn/haar naam draagt, vluchtinformatie bevat waarop mededelingen voor de Passagiers staan vermeld. Het Reisschema wordt ook "Reisroute en Reçu" genoemd.

Reservering

betekent dat de Passagier beschikt over een Ticket, of van enig ander bewijs, waarop vermeld staat dat de Reservering geaccepteerd en verwerkt is door de Vervoerder.

Schade

omvat overlijden, lichamelijk letsel van een Passagier, schade als gevolg van vertraging, gedeeltelijk verlies of andere schade van welke aard dan ook voortvloeiend uit of verband houdend met door Vervoerder verricht Vervoer of andere daarmee verband houdende diensten.

Schadevergoedingsgerechtigde

is de Passagier of elke persoon die volgens het toepasselijke recht gerechtigd is om met betrekking tot die Passagier schadeloosstelling te verlangen.

Tariefvoorwaarden

Betekent de tarieven, toeslagen, heffingen, kosten, belastingen (al dan niet geheven door de overheid), tariefvoorwaarden en/of de vervoersvoorwaarden van de Vervoerder al dan niet door Vervoerder gedeponereerd bij de overheden die zulks vereisen (waaronder maar niet beperkt tot de tariefvoorwaarden zoals van toepassing in de Verenigde Staten van Amerika en Canada).

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.

Verdrag

betekent, voorzover 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 contractueel vervoerder, ondertekend te Guadalajara op 18 september 1961.
- (d) Het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocollen 1, 2 en 4 (1975) van Montreal.
- (e) Een combinatie van de voornoemde Verdragen en Protocollen.
- (f) Het Verdrag tot het brengen van Eenheid in Enige Bepalingen betreffende het Internationale Luchtvervoer, gesloten te Montreal op 28 mei 1999.

Vervoer

betekent het vervoer van passagiers en/of bagage, kosteloos of tegen betaling.

Vervoerder

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

Vervoersovereenkomst

omvat het geheel van mededelingen en bepalingen aangehecht aan het Ticket en aan het

Reisschema (Reisroute en Reçu) en deze Algemene Vervoersvoorwaarden alsmede alle mededelingen aan Passagiers

#### Vluchtcoupon

is 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.

### **ARTIKEL II: TOEPASSINGSGBIED**

#### 1. Algemene Bepalingen

(a) Behoudens voor zover anders bepaald in Lid 2 en 4, zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing op alle vluchten of delen van vluchten waarvoor de KLM Code van Luchtvervoerder vermeld staat in het vak "Vervoerder" 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 uitgifte van het Ticket of, indien genoemde datum niet vastgesteld kan worden, op de datum van aanvang van Vervoer zoals aangeduid op de eerste Vluchtcoupon van het Ticket.

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

#### 2. Chartervervoer

(a) Als het Vervoer uitgevoerd wordt krachtens een Charterovereenkomst zijn deze Algemene Vervoersvoorwaarden slechts van toepassing voorzover deze aan de Charterovereenkomst of aan het Ticket zijn gehecht of daarin zijn opgenomen, of van toepassing verklaard of anderszins vermeld zijn.

(b) Indien het Vervoer wordt verzorgd krachtens een Charterovereenkomst met KLM, is genoemde Charterovereenkomst onderworpen aan de meest recente versie van de ANVR voorwaarden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, en daarnaast is het luchtvervoer ingevolge genoemde Charterovereenkomst onderworpen aan deze Algemene Vervoersvoorwaarden. In dergelijke gevallen wordt de aansprakelijkheid van KLM als touroperator bepaald overeenkomstig de genoemde ANVR voorwaarden terwijl de aansprakelijkheid van KLM als luchtvervoerder wordt bepaald in overeenstemming met deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

(c) Chartertickets zijn uitsluitend geldig voor Vervoer op data die vermeld staan op de Coupon. Chartertickets zijn niet geldig zolang de charterprijs, inclusief maar niet beperkt tot, toepasselijke belastingen, heffingen, toeslagen, verhogingen en dergelijke niet betaald zijn door de contractuele vervoerder of zolang niet aan de door de uitvoerende vervoerder vastgestelde betalingsregeling is voldaan. Deze tickets worden niet gerestitueerd noch geëndosseerd, en eventuele restituties door de Vervoerder geschieden uitsluitend krachtens de voorwaarden van de toepasselijke Charterovereenkomst.

(d) Chartertickets bevatten voorwaarden die het recht van de Passagier om reserveringen te maken, te wijzigen of te annuleren uitsluiten en/of beperken. Tickets die zijn uitgegeven in het kader van een pakketreis conform Richtlijn 90/314/EEG kunnen uitsluitend worden gebruikt voor arrangementen waarvoor de regels terzake "all-inclusive flights" gelden.

(e) De volgende artikelen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op Vervoer ingevolge Charterovereenkomsten:

Artikel III(1)(a), (h) en (i), Artikel III(2);

Artikel IV(1)

Artikel V(1), (2) en (6)

Artikel X

### 3. Code Shares

Op bepaalde vluchten heeft KLM afspraken met andere vervoerders, algemeen bekend als 'code share'. Dit betekent dat andere luchtvaartmaatschappijen een vlucht kunnen uitvoeren hoewel de KLM Code van Luchtvervoerder op het Ticket vermeld staat. Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op dergelijk vervoer. Indien een dergelijke regeling geldt, wordt de passagier geïnformeerd over de vervoerder die het luchtvaartuig exploiteert op het moment dat hij een reservering maakt of uiterlijk tijdens het inchecken.

### 4. Dwingend Recht

Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing voorzover zij niet in strijd zijn met dwingend recht of met de Tariefvoorwaarden, in welk geval genoemde regelgeving of Tariefvoorwaarden prevaleren. De ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.

## **ARTIKEL III: TICKETS**

### 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 aan de op het Ticket met name genoemde Passagier. De Vervoerder behoudt zich het recht voor de identiteitsbewijzen van de Passagier te controleren.

(c) Een Ticket is niet overdraagbaar, behoudens voorzover anders bepaald krachtens het toepasselijke recht, in het bijzonder regels en regelgeving inzake pakketreizen. Indien een persoon anders dan de op het Ticket genoemde Passagier een Ticket overhandigt ter verkrijging van Vervoer of restitutie, is de Vervoerder niet aansprakelijk indien de Vervoerder de persoon die het Ticket overlegt te goeder trouw vervoer of restitutie verschafft en op een later tijdstip wordt vastgesteld dat de persoon niet de Passagier is die op het Ticket genoemd is.

(d) Bepaalde tegen gereduceerde tarieven verkochte Tickets zijn gedeeltelijk of in het geheel niet restitueerbaar. De Passagier dient zelf na te gaan of zijn/haar Ticket geheel of gedeeltelijk restitueerbaar is en, voorzover van toepassing, zich tegen de daaraan verbonden risico's te verzekeren.

(e) Indien een Passagier beschikt over een Ticket zoals hierboven omschreven in Lid (d), welk hij/zij om redenen van Overmacht niet gebruikt, zal de Vervoerder de Passagier een creditvoucher verschaffen voor het bedrag van zijn/haar niet voor restitutie vatbare Ticket welke hij/zij kan gebruiken voor een volgende reis onder aftrek van een redelijke administratieve vergoeding, mits de Passagier de Vervoerder zo spoedig mogelijk en in ieder geval voorafgaand aan de vluchtdatum op de hoogte stelt van genoemde redenen van Overmacht en hiervan bewijs overlegt.

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

(g) Een Ticket wordt slechts uitgegeven na betaling van het toepasselijke tarief of nadat een door Vervoerder vastgestelde betalingsregeling is nagekomen. 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 één van diens Bevoegde Agenten niet geldig voor Vervoer. Ingeval 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.

(h) In geval van verlies, diefstal of beschadiging van een Ticket (of een deel daarvan) of het niet kunnen tonen ervan, zal de Vervoerder op verzoek van de Passagier het

genoemde Ticket (of een deel daarvan) vervangen door uitgifte van een nieuw Ticket, mits er op dat moment beschikbaar bewijs is dat voor de desbetreffende vlucht(en) een geldig Ticket was uitgegeven en op voorwaarde dat de Passagier een overeenkomst tekent waarbij deze zich verbindt om de Vervoerder terug te betalen, schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen enige kosten en verliezen tot aan de waarde van het oorspronkelijke Ticket welke noodzakelijk en in redelijkheid zijn gemaakt respectievelijk worden geleden door Vervoerder. De Vervoerder is gerechtigd redelijke administratiekosten voor deze dienst in rekening brengen, tenzij het verlies, de diefstal of de beschadiging een gevolg was van de nalatigheid van de uitgevende vervoerder of diens agent.

(i) Bij ontstentenis van het in Lid (h) genoemde bewijs of als de Passagier weigert zich te verbinden tot terugbetaling, schadeloosstelling en vrijwaring van de Vervoerder, kan de Vervoerder die het Ticket uitgeeft van de Passagier verlangen dat deze de volledige prijs van het vervangende Ticket betaalt. Deze betaling zal worden 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 wanneer de Passagier in genoemde periode het oorspronkelijke Ticket terugvindt en afgeeft aan de Vervoerder, behoudens redelijke administratieve kosten waaraan in Lid (h) gerefereerd wordt.

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

(k) Indien een Passagier profiteert van een kortingstarief of een tarief dat aan bepaalde voorwaarden gebonden is, dan moet de Passagier in staat zijn om gedurende de gehele reis de daarbij behorende documenten te overleggen en de geldigheid ervan te bewijzen.

## 2. Geldigheidsduur

(a) Tenzij anders bepaald in het Ticket of in deze Algemene Vervoersvoorwaarden, is een Ticket geldig voor Vervoer:

- Gedurende één jaar, ingaande per de datum van uitgifte ervan, of,
- Gedurende één jaar, ingaande per de datum van gebruik van de eerste Coupon, mits dit gebruik plaatsvindt binnen één jaar van uitgifte daarvan.

(b) Indien een Passagier niet kan reizen binnen de geldigheidsduur van zijn/haar Ticket uitsluitend vanwege 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 of zal het Ticket recht geven op terugbetaling overeenkomstig de voorwaarden zoals opgenomen in onderstaand Artikel X.

(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 de geldigheidsduur van het Ticket verlengen op vertoon van een relevante medische verklaring tot aan de datum waarop de Passagier wederom in staat is zijn/haar reis te vervolgen. Genoemde verlenging gaat in op de plaats waar de reis werd onderbroken en is geldig voor Vervoer in de klasse van het betaalde tarief. Indien de ongebruikte Vluchtcoupons één of meer Reisonderbrekingen bevatten, zal de geldigheidsduur van het Ticket verlengd worden met niet meer dan drie maanden gerekend van af de datum zoals vermeld op de overlegde 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 gezondheidsklachten, wordt dienovereenkomstig door de Vervoerder verlengd.

(d) Ingeval een Passagier tijdens een reis komt te overlijden, worden de Tickets van de personen die de overleden Passagier begeleidden op schriftelijk verzoek gewijzigd ofwel door de vastgestelde minimum verblijfsduur op te heffen ofwel door de geldigheidsduur van genoemde Tickets te verlengen.

(e) Ingeval 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 gewijzigd door de vastgestelde minimum verblijfsduur op te heffen of door de geldigheidsduur van genoemde Tickets te verlengen.

(f) Iedere in bovenstaand lid (d) en (e) genoemde wijziging mag uitsluitend worden doorgevoerd na ontvangst van een rechtsgeldige overlijdensakte, waarbij geldt dat de verlenging van de geldigheidsduur niet meer zal bedragen dan vijfenveertig (45) dagen te rekenen vanaf de datum van overlijden.

### 3. Volgorde van de Vluchtcoupons

(a) Vervoerder zal de Coupons uitsluitend accepteren in de volgorde en beginnend met de Plaats van Vertrek als vermeld op het Ticket. Het door de Passagier betaalde tarief komt overeen met het reisschema als vermeld op het Ticket en het gebruik van het gehele op het Ticket vermelde reisschema is een essentieel onderdeel van de Vervoerovereenkomst. Het is onder de Vervoerovereenkomst niet toegestaan om individuele onderdelen (Coupons) van de reis te annuleren. Tenzij anders bepaald in de Tariefvoorwaarden, zal het Ticket niet worden geaccepteerd en verliest het alle waarde en geldigheid indien de Coupons niet gebruikt worden in de volgorde waarin de Coupons zijn uitgegeven (bijvoorbeeld wanneer de Passagier de eerste Coupon niet gebruikt en aan boord gaat op een vertrekpunt die niet de Plaats van Vertrek is, of aan boord gaat op een luchthaven die op het Ticket vermeld staat zonder enige van de voorafgaande Coupons te gebruiken).

(b) Ingeval de toepasselijke Tariefvoorwaarden een wijziging in het vertrek- of aankomstpunt van de reis van de Passagier toestaan (bijvoorbeeld als de Passagier de eerste Coupon ongebruikt laat) kan dit resulteren in een tariefwijziging. Veel Tariefvoorwaarden zijn uitsluitend geldig op de data en voor de vluchten als vermeld op het Ticket.

### 4. Wijzigingen door de Passagier aangevraagd

(a) Behoudens indien anders bepaald in de Tariefvoorwaarden, is de Passagier niet gerechtigd enig onderdeel van diens reisschema te wijzigen (bijvoorbeeld de Plaats van Vertrek, een Reisonderbreking, of de Plaats van Bestemming als vermeld in het Ticket). Ingeval de toepasselijke Tariefvoorwaarden een wijziging in het reisschema toestaan, zal het tarief worden herberekend. De Passagier kan dan het nieuwe tarief accepteren of zich houden aan het oorspronkelijk op het Ticket vermelde Vervoer.

Indien een Passagier genoodzaakt is zijn/haar Ticket te wijzigen om redenen van Overmacht, dient de Passagier zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de Vervoerder. De Vervoerder zal zich vervolgens naar alle redelijkheid inspannen om de Passagier te Vervoeren naar de volgende plaats van Reisonderbreking of naar diens eindbestemming, een en ander zonder herberekening van het tarief.

(b) Ingeval de toepasselijke Tariefvoorwaarden een wijziging in het reisschema toestaan zal de Vervoerder ingevolge de toepasselijke Tariefvoorwaarden een herberekening van het tarief uitvoeren en de Passagier dient vervolgens het verschil in tarief tussen het aangekochte reisschema en het tarief van het nieuwe reisschema bij te betalen. Ingeval het nieuwe tarief lager is dan het voorgaande tarief, zal de Vervoerder het verschil terugbetalen. In ieder geval verliezen de oude Coupons hun waarde.

(c) Iedere Coupon geldt voor Vervoer in de klasse als vermeld op het Ticket, op de datum en voor de vlucht die overeenkomt met de gemaakte Reservering. Indien een Coupon oorspronkelijk is uitgegeven zonder verwijzing naar een Reservering, mag vervolgens een Reservering gemaakt worden overeenkomstig de geldende Tariefvoorwaarden en voor zover er beschikbare stoelen zijn op de gevraagde vlucht.

### 5. Identificatie van de Vervoerder

De naam van de Vervoerder kan in het Ticket afgekort worden met de Code van Luchtvervoerder of op enige andere wijze. Het adres van de Vervoerder wordt geacht het adres te zijn van de statutaire zetel van het hoofdkantoor of het adres van ieder van haar filialen.

## **ARTIKEL IV: TARIEFVOORWAARDEN, HEFFINGEN, BELASTINGEN EN TOESLAGEN**

### **1. Tariefvoorwaarden**

Tenzij anders bepaald, zijn de Tariefvoorwaarden 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 de luchthavens en stadterminals. Het tarief wordt berekend overeenkomstig de op de datum van uitgifte van het Ticket geldende Tariefvoorwaarden, voor een reis gepland op de data als vermeld in het reisschema op genoemd Ticket. Iedere wijziging in reisschema of reisdatum kan de toepasselijke tarief beïnvloeden.

De toepasselijke Tariefvoorwaarden zijn de Tariefvoorwaarden gepubliceerd of berekend door de Vervoerder, in overeenstemming met het tarieven en bijbehorende voorwaarden die gelden voor de vlucht(en) als vermeld op het Ticket vanaf de Plaats van Vertrek tot aan de Plaats van Bestemming, voor de betreffende vervoersklasse op de aankoopdatum van het Ticket.

Tenzij anders bepaald in de Vervoersovereenkomst of in enig ander contractueel document, zijn de Tariefvoorwaarden uitsluitend van toepassing op de reis als voorzien in genoemde Vervoersovereenkomst of in genoemd document.

### **2. Heffingen, Belastingen en Toeslagen**

Alle heffingen, belastingen, kosten of toeslagen opgelegd door de overheid of andere autoriteiten of door de luchthavenbeheerder of de Vervoerder worden betaald door de Passagier. Bij aankoop van hun Ticket worden Passagiers geïnformeerd over genoemde heffingen, belastingen, toeslagen of kosten die, in de meeste gevallen, apart vermeld worden op het Ticket. Genoemde heffingen, belastingen, toeslagen of kosten kunnen worden ingevoerd of verhoogd na aankoopdatum van het Ticket. In dat geval dient de Passagier het dienovereenkomstig verhoogde bedrag te voldoen. Wanneer genoemde heffingen, belastingen, toeslagen of kosten daarentegen worden verlaagd of afgeschaft, kan de Passagier verzoeken om restitutie van het dienovereenkomstige betrokken bedrag.

### **3. Valuta**

De tarieven, heffingen, belastingen en toeslagen zullen betaald worden 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.

## **ARTIKEL V: RESERVERINGEN**

### **1. Reserveringsvoorwaarden**

(a) De Passagier beschikt over een Bevestigde Reservering indien de Reservering is geaccepteerd en opgeslagen door Vervoerder of diens Bevoegde Agent in het desbetreffende geautomatiseerde reserveringssysteem. Indien daartoe verzocht zal de Vervoerder een Reserveringsbevestiging verstrekken.

(b) Bepaalde Tariefvoorwaarden kunnen onderhevig zijn aan voorwaarden die de mogelijkheid tot wijziging of annulering van Reserveringen beperken of uitsluiten.

### **2. Uiterste datum van uitgifte Tickets**

Indien een Passagier zijn Ticket niet heeft betaald 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.

### **3. Persoonsgegevens**

Voor zover het toepasselijk recht dit toestaat, verleent de passagier Vervoerder toestemming om alle persoonsgegevens te bewaren die aan Vervoerder of aan diens Bevoegde Agent zijn verstrekt voor het maken van een reservering voor Vervoer, ter verkrijging van aanverwante diensten, het onderzoeken en voorkomen van bagage- en ticketfraude en het vereenvoudigen van immigratie- en aankomstvereisten, alsmede om

deze persoonsgegevens desverzocht te verstrekken aan overheidsinstanties zoals douane en immigratieautoriteiten en autoriteiten van instanties op federaal en staatsniveau. Voorts wordt Vervoerder de bevoegdheid verleend om deze gegevens voor bovengenoemde doeleinden over de hele wereld door te geven aan zijn eigen vestigingen, zijn Bevoegde Agenten, andere Vervoerders, leveranciers van aanverwante diensten of overheidsinstanties, ongeacht in welk land zij gevestigd zijn. Vervoerder hanteert een Privacybeleid met betrekking tot de bescherming en verwerking van persoonsgegevens, welke beschikbaar is op de website van Vervoerder ([www.klm.com](http://www.klm.com)) of welke desgevraagd aan de passagier zal worden toegezonden.

#### 4. Stoelen

Vervoerder zal zich naar beste vermogen inspannen een vooraf gedaan verzoek voor een bepaalde stoel te honoreren, maar kan toekenning van een gegeven stoel niet garanderen ondanks een eventuele Reserveringsbevestiging. Vervoerder behoudt zich het recht voor hiervan indien nodig wegens operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen af te wijken, ook nadat Passagiers aan boord van het luchtvaartuig zijn gekomen.

#### 5. Herbevestiging van Reserveringen

(a) Herbevestiging van Reserveringen voor de heen- en terugreis kan vereist zijn. Vervoerder zal aangeven wanneer herbevestiging vereist is en hoe dit dient te geschieden. Indien een Passagier niet herbevestigt, is de Vervoerder gerechtigd om de Reservering voor de heen- en/of terugreis te annuleren. Indien de Passagier echter aan Vervoerder mededeelt dat hij zijn reis toch wenst voort te zetten, en indien er plaats op de vlucht beschikbaar is, zal Vervoerder de Reservering van de Passagier opnieuw van kracht doen worden en de Passagier alsnog vervoeren. Indien er geen plaats meer op de vlucht beschikbaar is, zal Vervoerder zich in redelijkheid inspannen om de Passagier naar diens plaats van Reisonderbreking of Plaats van Bestemming te vervoeren op een later tijdstip of datum.

(b) Indien een Passagier tijdens diens reis gebruik maakt van de diensten van diverse Vervoerders, is het zijn/haar verantwoordelijkheid na te gaan wat de eventuele vereisten zijn voor herbevestiging bij iedere afzonderlijke Vervoerder. Indien van toepassing, dient de Passagier te herbevestigen aan de Vervoerder wiens Code van Luchtvervoerder vermeld staat op de desbetreffende Vluchtcoupon.

#### 6. Annulering van Reserveringen op doorgaande- of retourvluchten

Indien een Passagier niet incheckt voor een vlucht, heeft de Vervoerder het recht diens Reservering te annuleren voor vluchten op de heen- of de terugreis, tenzij de Passagier de Vervoerder voorafgaand heeft geïnformeerd in overeenstemming met de Tariefvoorwaarden (zie, met name Artikel III.3 "Volgorde van de Vluchtcoupons").

### **ARTIKEL VI: INCHECKEN / BOARDING**

1. Check-In Deadlines (CID) zijn luchthaven afhankelijk. Passagiers dienen zich voortijdig van deze deadlines op de hoogte te stellen. 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 bestaat uit opeenvolgende vluchten dient de Passagier zelf informatie te verzamelen over de overige Check-In Deadlines, door navraag te doen bij de Vervoerder of diens Bevoegde Agent.

2. Passagiers dienen tijdig voor hun vlucht aanwezig te zijn bij de incheckbalie van de Vervoerder, teneinde alle formaliteiten af te handelen welke in ieder geval door de Passagier afgehandeld dienen te zijn binnen de door de Vervoerder aangegeven Check-In Deadline. Indien een Passagier de Check-In Deadline van de Vervoerder niet respecteert, is de Passagier niet gerechtigd om zijn/haar reis te maken. De Vervoerder heeft dan het recht de reservering van de Passagier en diens stoel te annuleren en naar goeddunken over de stoel te beschikken, zonder enige aansprakelijkheid jegens de Passagier.

3. Indien een Vluchtcoupon niet door de Vervoerder wordt ingenomen bij de incheckbalie wanneer de Passagier de instapkaart ontvangt, blijft de betreffende Coupon in het beheer

van de Passagier en dient hij/zij de Coupon vervolgens aan de Vervoerder af te geven bij het aan boord gaan van het luchtvaartuig.

4. Passagiers dienen tijdig te arriveren bij de gate van de Vervoerder voorafgaand aan de vlucht teneinde alle formaliteiten af te handelen welke in ieder geval door de Passagier afgerond dienen te zijn binnen de door de Vervoerder gestelde tijdslimiet. Wanneer een Passagier te laat is voor de voornoemde gate deadline, is de Passagier niet gerechtigd zijn/haar reis te maken. Indien de Passagier zich niet binnen de aangeduide tijd meldt bij de gate van Vervoerder heeft Vervoerder het recht de reservering van de Passagier en diens stoel te annuleren en naar goeddunken over de stoel te beschikken, zonder enige aansprakelijkheid jegens de Passagier.

5. Vervoerder is niet aansprakelijk voor verlies, schade of kosten indien de Passagier niet heeft voldaan aan de voorwaarden van dit artikel.

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

##### 1. Recht om vervoer te weigeren

De Vervoerder kan het vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage weigeren indien één 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 er twijfel bestaat omtrent de veiligheid. Dergelijk(e) uitlatingen of gedrag omvatten het gebruik van bedreigende, grove of beledigende taal tegen grondpersoneel of bemanning, en Passagiers die de veiligheid van één of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf in gevaar dreigen te brengen of hebben gebracht (hieronder is mede inbegrepen 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 bij het inchecken 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 zou kunnen worden herhaald.

(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, waaronder, maar niet uitsluitend, de controles als vermeld in onderstaand Artikel VIII/5 en XIII/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 en/of de verschuldigde heffingen, kosten, belastingen en toeslagen betaald.

(j) De Passagier lijkt niet in het bezit te zijn van vereiste reisdocumenten, beoogt of probeert mogelijkwijs 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 usurpatie 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 document, of
- Blijkt te zijn vervalst of frauduleus of op andere wijze verdacht, of
- Bevat een Coupon die beschadigd is of gewijzigd door iemand anders dan de Vervoerder of diens Bevoegde Agent.

(l) De Passagier heeft de Vluchtcoupons niet in volgorde van uitgifte gebruikt, overeenkomstig de bepalingen van bovenstaand Artikel III/3 en Artikel III/4.

(m) 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 die de Vervoerder redelijkerwijs niet kan verschaffen.

(n) De Passagier heeft de instructies en bepalingen voor de veiligheid en/of beveiliging niet nageleefd.

In bovengenoemde gevallen (h), (j), (k) en (l) heeft de Vervoerder het recht van inname van het Ticket van de Passagier.

## 2. Speciale Assistentie

(a) Vervoer van kinderen zonder begeleiding, Passagier met Beperkte Mobiliteit, zwangere vrouwen en zieken of enig andere persoon die speciale assistentie behoeft, geschiedt uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Vervoerder. Passagiers die bij aankoop van hun Ticket de Vervoerder informeren over hun beperkte mobiliteit of enige speciale behoefte aan assistentie en die door de Vervoerder worden geaccepteerd, mogen niet worden geweigerd wegens hun beperkte mobiliteit of speciale behoefte aan assistentie.

(b) Indien een Passagier een speciaal dieet volgt, dient hij/zij de beschikbaarheid daarvan na te gaan bij het maken van de Reservering (en/of bij het wijzigen van een Reservering), of binnen de hiertoe door de Vervoerder gestelde tijdslimiet. Indien de Passagier dit verzuimt, kan de Vervoerder niet garanderen dat genoemde dieetmaaltijd tijdens de betreffende vlucht aan boord is. Indien aan bepaalde verzoeken niet voldaan kan worden, is de Vervoerder daarvoor geenszins aansprakelijk.

(c) Indien een Passagier een medische achtergrond heeft, is het raadzaam dat de Passagier een dokter consulteert alvorens een vlucht te nemen, met name wanneer het een langdurige vlucht betreft, en dat de Passagier de nodige voorzorgsmaatregelen neemt. Wanneer de Passagier dat verzuimt, is dit geheel en al voor zijn/haar rekening en risico.

(d) De specifieke diensten waaraan gerefereerd wordt in dit Lid 2 maken geen deel uit van de Vervoersovereenkomst en dienen te worden beschouwd als Aanverwante Diensten, zoals in onderstaand Artikel XII gespecificeerd. Bovendien, wanneer er bij het inchecken een verzoek gedaan wordt dat overeenkomt met de zaken als vermeld in bovenstaand Lid (a) en (b), is de Vervoerder niet aansprakelijk wanneer niet aan genoemd verzoek voldaan kan worden. In dat geval is de Vervoerder gerechtigd de Passagier te weigeren bij het aan boord gaan, overeenkomstig de bepalingen van Lid 1, sub (m) van dit artikel.

(e) Indien de Passagier verzuimt Vervoerder te informeren omtrent een geestelijke of lichamelijke conditie, zwangerschap, of mindervaliditeit in de zin van de bepalingen van Lid 2, sub (a) van dit artikel, en Vervoerder als gevolg van deze conditie het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde plaats van bestemming, is Vervoerder gerechtigd de redelijke kosten van het uitwijken en andere daarmee verband houdende kosten te verhalen op de Passagier

#### **ARTIKEL VIII: BAGAGE**

##### **1. Vrij toegestane hoeveelheid Bagage**

Afhankelijk van de Tariefvoorwaarden en de vervoersklasse mogen Passagiers een bepaalde hoeveelheid Bagage kosteloos meenemen. De vrij toegestane hoeveelheid Bagage is vermeld op het Ticket en dient te allen tijde in acht genomen te worden. Afhankelijk van de route die gevlogen zal worden, is deze vrij toegestane hoeveelheid Bagage hetzij gebaseerd op het gewicht van de bagage (de "weight" methode), hetzij gebaseerd op een combinatie van gewicht, afmeting en aantal bagagestukken (de "piece" methode). Meer informatie is verkrijgbaar op de kantoren van Vervoerder en zijn Bevoegde Agenten, en is te vinden op de website van Vervoerder ([www.klm.com](http://www.klm.com)).

##### **2. Overgewicht**

(a) Voor vervoer van Bagage boven de vrij toegestane hoeveelheid wordt een toeslag in rekening gebracht. Meer informatie met betrekking tot deze toeslag is verkrijgbaar op de verkooppunten van Vervoerder en zijn Bevoegde Agenten, en is te vinden op de website van Vervoerder ([www.klm.com](http://www.klm.com)).

(b) Vervoerder is gerechtigd Bagage die de vrij toegestane hoeveelheid overtreft en waarvoor de toepasselijke toeslag is betaald op latere vluchten te vervoeren, tenzij met Vervoerder vooraf een afspraak voor het vervoer van die bagage is gemaakt. Voor overige Geregistreerde Bagage zie artikel VIII, 6 sub (c).

##### **3. Zaken die niet als Bagage kunnen worden geaccepteerd**

Het is Passagiers verboden de volgende zaken in hun Bagage te vervoeren:

(a) Voorwerpen en zaken die bij transport 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 Organization (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 asbest, explosieven, drukkassen 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 waarvan het vervoer verboden is door het geldend toepasselijke recht van een staat waarheen, waaruit of waarover gevlogen wordt, of waar een Reisonderbreking zal plaatsvinden;

(c) 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, mede gelet op het soort luchtvaartuig dat gebruikt wordt. Op verzoek wordt aan de Passagier informatie verstrekt betreffende deze zaken;

(d) Vuurwapens en munitie anders dan de wapens bedoeld voor de jacht of sport dienen, teneinde te worden geaccepteerd als vracht of Geregistreerde Bagage, ontladen en met de veiligheidspal erop deugdelijk verpakt worden. 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);

(e) Messen, steekwapens en spuitbussen die als aanval- of verdedigingswapens gebruikt kunnen worden;

(f) Antieke wapens, replica's van wapens, zwaarden, messen en soortgelijke wapens. Dit soort zaken mogen onder geen enkele voorwaarde worden vervoerd in de cabine. Zij kunnen niettemin naar het oordeel van de Vervoerder als vracht of als Geregistreeerde Bagage worden geaccepteerd;

(g) Levende dieren, tenzij aan de in Lid 10 van dit artikel vermelde voorwaarden is voldaan.

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

#### 4. Recht om Bagage te Weigeren

(a) Bij ieder laadmoment of ieder tussenliggend punt is de Vervoerder gerechtigd, uit veiligheid- en beveiligingsoverwegingen de zaken die genoemd zijn in bovenstaand lid 3 te weigeren als Bagage, of weigeren het vervoer ervan voort te zetten indien deze tijdens de reis worden ontdekt.

(b) De Vervoerder mag weigeren een zaak te vervoeren als Bagage vanwege de afmeting, vorm, gewicht, inhoud, gedaante, aard, of de onaangename geur ervan of om operationele en veiligheids/beveiligingsredenen of teneinde het comfort en gemak van de Passagiers te waarborgen. Informatie betreffende dit soort Bagage is beschikbaar op aanvraag.

(c) De Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren die zij in redelijkheid ondeugdelijk verpakt acht of die volgens Vervoerder zijn geplaatst in ongeschikte containers. Informatie betreffende verpakking en geschikte containers is op aanvraag beschikbaar.

(d) De Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren indien de Passagier het tarief voor overgewicht aan bagage als vermeld in lid 2 van dit artikel niet betaalt.

(e) Indien de Vervoerder weigert Bagage te vervoeren wegens enige omstandigheid omschreven in lid 4 van dit artikel, is de Vervoerder niet verplicht de geweigerde Bagage of zaken in bewaring te houden. Indien de Vervoerder de Bagage en/of zaken wel in bewaring houdt, is hij niet aansprakelijk voor verlies of schade aan genoemde Bagage of zaken.

#### 5. Recht om Bagage te doorzoeken

Om veiligheids/beveiligingsredenen mag de Vervoerder de Passagier verzoeken zichzelf te laten fouilleren en/of zijn/haar Bagage te laten doorlichten door middel van röntgenstralen of door een ander soort scan. Tevens kan Vervoerder de Bagage van een Passagier, indien deze niet beschikbaar is, in zijn afwezigheid scannen of doorzoeken, om vast te kunnen stellen of de Bagage al dan niet één van de zaken bevat die genoemd worden in bovenstaand lid 3. 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 röntgenfoto of een scan, tenzij die Schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

#### 6. Geregistreeerde Bagage

(a) Vanaf het moment dat Bagage aan Vervoerder bij check-in is afgegeven, neemt Vervoerder de Bagage in bewaring. Vervolgens geeft Vervoerder voor elk stuk Geregistreeerde Bagage een Bagagereçu af.

(b) Passagiers dienen hun naam of enig andere vorm van identificatie aan de Bagage te bevestigen.

(c) Geregistreeerde Bagage zal zoveel mogelijk worden vervoerd in hetzelfde luchtvaartuig als de Passagier tenzij de Vervoerder om operationele of beveiliging/veiligheidsredenen besluit de Bagage op een andere vlucht te vervoeren. In dat geval zal de Vervoerder de Bagage afleveren op de verblijfplaats van de Passagier, tenzij het toepasselijke recht vereist dat de Passagier aanwezig is bij de inkleding door de douane.

(d) Het is de Passagier verboden om de volgende zaken te vervoeren in Geregistreeerde Bagage: bederfelijke of breekbare zaken, geld, valuta, juwelen, kunstwerken, waardevolle metalen, zilverwerk, waardepapieren of andere waardevolle zaken, optische apparatuur of camera's, computers, elektronische en/of telecommunicatie apparatuur of toepassingen, muziekinstrumenten, paspoorten en identiteitspapieren, monsters, zakelijke documenten, manuscripten, aktes (op naam of overdraagbaar), medicijnen en medische documenten, enz.

#### 7. Niet-geregistreeerde Bagage of Handbagage

(a) De Vervoerder mag een maximale afmeting en/of gewicht vaststellen voor Bagage die de Passagiers mee mogen nemen in de cabine en/of het aantal stuks handbagage beperken. Tenzij anders aangegeven dient Niet-geregistreeerde Bagage (handbagage) te passen onder de stoel die zich voor de Passagier bevindt of in een gesloten bagagevak. Bepaalde Bagage die de Passagiers mee wensen te nemen in de cabine kan, op elk moment voorafgaand aan het vertrek van de vlucht de toegang tot de cabine geweigerd worden en vervolgens aangemerkt en behandeld worden als Geregistreeerde Bagage. Vanwege het inzetten door Vervoerder van kleinere luchtvaartuigen op regionale vluchten is de opbergruimte in de cabines van die luchtvaartuigen beperkt. Indien een reis één of meer regionale vluchten van Vervoerder bevat, kan de Passagier worden gevraagd (een deel van) zijn Niet-geregistreeerde Bagage op deze vlucht(en) af te geven. Deze Bagage zal dan verder worden aangemerkt en behandeld als Geregistreeerde Bagage.

(b) Bagage /voorwerpen welke naar de mening van de Passagier niet geschikt zijn om in het vrachtruim vervoerd te worden (zoals breekbare muziekinstrumenten en dergelijke) en niet voldoen aan de bepalingen van bovengenoemd lid (a) (te grote afmetingen en/of gewicht) worden alleen geaccepteerd voor vervoer in de cabine indien Vervoerder hiervan vooraf op de hoogte is gesteld en Vervoerder daar toestemming voor heeft gegeven. Het vervoer van zulke voorwerpen kan apart in rekening worden gebracht.

#### 8. Aangifte van hogere waarde en toeslag

(a) Voor alle Geregistreeerde Bagage met een waarde die hoger is dan de aansprakelijkheidslimiet zoals omschreven in het Verdrag in geval 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 en de hoogte van de toeslag wordt op aanvraag bekend gemaakt. Schadevergoeding wordt in overeenstemming met de bepalingen van Artikel XV betaald.

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

(c) De Vervoerder mag een Bijzondere Verklaring van Belang weigeren wanneer een Passagier niet voldoet aan de door de Vervoerder vastgestelde tijdslimiet waarbinnen een dergelijke verklaring moet worden afgegeven. 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 levering.

#### 9. Afhalen en afgeven van Bagage

(a) Met uitzondering van het geval als omschreven in bepaling van Lid 6 (c) van dit artikel, is de Passagier zelf verantwoordelijk voor het afhalen van Bagage zodra die op de Plaats van Bestemming of de plaats van de Reisonderbreking beschikbaar is. Indien de Passagier de Bagage niet binnen een redelijke termijn ophaalt heeft Vervoerder het recht om van de Passagier een redelijke vergoeding van de opslagkosten te verlangen. 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. Afhankelijk van de bepalingen van het plaatselijke recht mag niet opgehaalde Bagage overgedragen worden aan de bevoegde nationale autoriteiten.

(b) Alleen de houder van het Bagagereçu of het Bagage Identificatieformulier is bevoegd de Bagage af te halen.

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

(d) De inontvangstneming van Bagage door de houder van het Bagagereçu of het Bagage Identificatieformulier zonder dat hij op dat moment een klacht indient, is prima facie bewijs van het feit dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met de Vervoerovereenkomst is afgeleverd.

#### 10. Dieren

Voor het Vervoer van dieren is de uitdrukkelijke toestemming van de Vervoerder ten tijde van de Reservering vereist. Wanneer de Vervoerder besluit de dieren van de Passagier te Vervoeren, geschiedt dit te allen tijde onder de volgende voorwaarden:

(a) Honden, katten, vogels en andere huisdieren dienen te worden aangeboden in een adequate kooi onder overlegging van geldige documenten, zoals vaccinatie- en gezondheidsdocumenten, inreisbewijzen en andere documenten. De Vervoerder behoudt zich het recht voor om de wijze van vervoer vast te stellen en beperkingen te stellen aan het aantal dieren dat op een vlucht kan worden vervoerd.

(b) Indien een dier wordt geaccepteerd als Bagage wordt het dier samen met zijn kooi niet als deel van de vrij toegestane hoeveelheid bagage van de Passagier beschouwd doch als overgewicht, waarvoor de Passagier het daarvoor geldende tarief verschuldigd is.

(c) Dieren die getraind zijn om overheidsfunctionarissen, reddingsteams of Passagiers met Beperkte Mobiliteit bij te staan en die de bovengenoemde functionarissen, teams of passagiers ook daadwerkelijk begeleiden, worden samen, in aanvulling op de vrij toegestane hoeveelheid bagage, met hun kooien kosteloos en zonder nadere toeslag vervoerd.

(d) Indien op het Vervoer niet het aansprakelijkheidsregime van het Verdrag van toepassing is, is de Vervoerder niet aansprakelijk voor letsel, verlies, vertraging, ziekte of dood van het dier dat hij heeft toegezegd te vervoeren, tenzij de Schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

(e) De Passagier dient de volledige verantwoordelijkheid te nemen voor het verkrijgen en tonen van alle door de autoriteiten van het bestemming- of doorreisland vereiste documenten. De Vervoerder zal geen dieren vervoeren die niet beschikken over de vereiste documenten. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor letsel, verlies, vertraging, ziekte of dood van het dier wanneer het dier niet wordt toe- of doorgelaten in een land, staat of gebied, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder. Passagiers die met dergelijke dieren reizen 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.

### **ARTIKEL IX: DIENSTREGELING, ANNULERING EN VERTRAGING VAN VLUCHTEN**

#### 1. Dienstregeling

(a) De vluchten en de vluchtschema's als omschreven in de Dienstregeling hebben geen contractuele waarde en 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.

(b) Het vluchtschema zal worden uitgegeven voorafgaand aan de acceptatie van de Reservering van de Passagier en op het Ticket vermeld worden. Het aldus geplande

vluchtschema kan echter gewijzigd worden na de uitgifte van het Ticket. In dat geval zullen de Passagiers geïnformeerd worden als de Vervoerder beschikt over hun contactgegevens. Desalniettemin dienen Passagiers bij de Vervoerder te controleren, voorafgaand aan hun geplande vertrekdatum, of de vluchtschema's als vermeld op hun Ticket of Reisschema niet gewijzigd zijn. Echter, ingeval van een schema wijziging die de Passagier niet uitkomt en/of wanneer de Vervoerder niet in staat is om een meer geschikte Reservering aan te bieden kan de Passagier een restitutie ontvangen zoals vermeld in onderstaand Artikel X/2.

## 2. Annulering, Rerouting, Vertraging

2.1 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 een ander luchtvaartuig en/of met een ander vervoermiddel.

2.2 Tenzij anders bepaald in het Verdrag en/of het toepasselijke (Europese) recht en mits de Passagier beschikt over een Vervoersovereenkomst (als gedefinieerd in het Verdrag) en een Reservering:

- indien de Vervoerder een vlucht annuleert, of
- indien de Vervoerder er de oorzaak van is dat de Passagier een aansluitende vlucht mist, of
- indien de vlucht niet landt in de plaats van Reisonderbreking of plaats van bestemming, of
- indien de Passagier geweigerd wordt wegens Overboeking,

zal de Vervoerder in overleg met de Passagier:

(a) de Passagier zonder toeslag vervoeren op de eerstvolgende vlucht met een beschikbare stoel en, indien van toepassing, de geldigheidsduur van het Ticket dienovereenkomstig verlengen, of

(b) de Passagier binnen een redelijk tijdsbestek via een andere route vervoeren naar de bestemming als vermeld op het Ticket, geheel of gedeeltelijk verzorgd met de eigen lijndiensten van de Vervoerder of die van een andere Vervoerder, of middels een ander vervoersmiddel waarmee de Passagier akkoord is gegaan. Indien het tarief en de toeslagen voor de nieuwe route lager zijn dan de gehele of gedeeltelijke restitutiewaarde van het Ticket zal het verschil aan de Passagier gerestitueerd worden, of

(c) het Ticket restitueren overeenkomstig onderstaand Artikel X/2.

2.3 In de gevallen als genoemd in lid 2 van dit artikel en behoudens anders bepaald in het Verdrag of in het geldende (Europese) recht, zijn de keuzes als genoemd in sub (b) de enige opties die de Vervoerder verplicht dient aan te bieden aan de Passagier.

## 3. Genoegdoening ingeval van Overboeking

Indien de Vervoerder door Overboeking niet in staat is de Passagier een stoel te verschaffen ondanks het feit dat de Passagier in het bezit is van een Bevestigde Reservering, een geldig Ticket en ingecheckt is binnen de gestelde tijdslimiet en voorwaarden, dient de Vervoerder een genoegdoening toe te kennen ingevolge het toepasselijke recht.

## 4. Rechten van de Passagier

Afhankelijk van het geldende (Europese) recht, heeft een Passagier bepaalde rechten ingeval van instapweigering, annulering of vertraging. Passagiers die vertrekken met een vlucht vanuit een land binnen de Europese Unie kunnen hun rechten nalezen op de website van de Vervoerder ([www.klm.com](http://www.klm.com)).

## **ARTIKEL X: RESTITUTIE**

### 1. Algemene Bepalingen

Tenzij anders aangegeven in de Tariefvoorwaarden zal de Vervoerder een geheel ongebruikt Ticket of een deel daarvan restitueren minus de daarvoor behorende toeslagen, onder de volgende voorwaarden:

(a) Behoudens als verder in dit lid bepaald, zal Vervoerder restitutie uitsluitend te verlenen aan hetzij de in het Ticket vermelde persoon, hetzij de persoon die het Ticket betaald heeft.

(b) Indien een Ticket door een ander betaald is dan de persoon wiens naam op het Ticket vermeld staat en Vervoerder op het ticket heeft aangegeven dat restitutie aan beperkingen onderhevig is, verleent Vervoerder uitsluitend restitutie aan de persoon die het ticket betaalt, dan wel conform diens aanwijzingen.

(c) Behoudens in geval van verlies van het Ticket worden restituties slechts verleend tegen afgifte aan Vervoerder van de Passagierscoupon of het Reisschema en alle ongebruikte Vluchtcoupons.

(d) Restitutie die verleend is aan een persoon die de Passagierscoupon of het Reisschema en alle ongebruikte Vluchtcoupons heeft afgegeven aan de Vervoerder en die zich voordoet als de persoon aan wie restitutie kan worden verleend, wordt beschouwd als een geldige restitutie, en ontslaat Vervoerder van gehoudenheid tot het verlenen van restitutie en geen enkele andere persoon is dan nog gerechtigd om restitutie te claimen.

(e) Een geval van Overmacht dat zich voordoet nadat de Passagier zijn/haar reis is aangevangen en dat de Passagier verhindert deze reis voort te zetten geeft geen recht op restitutie, maar kan leiden tot een verlenging van de geldigheidsduur van het Ticket overeenkomstig Artikel III 2 (c) van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

## 2. Restitutie wegens onvrijwillig afzien van vervoer

2.1 Indien een Passagier overeenkomstig Lid 2(2)(c) van Artikel IX vraagt om een restitutie, zal hij/zij gerestitueerd worden ten bedrage van:

(a) indien geen enkel gedeelte van het Ticket gebruikt is, een bedrag gelijk aan het betaalde tarief.

(b) indien een gedeelte van het Ticket gebruikt is, een bedrag gelijk aan het verschil tussen het betaalde tarief en het toepasselijke tarief voor het gebruikte vervoer tussen de plaatsen waarvoor het Ticket gebruikt is.

2.2 Onvrijwillige downgrading: Indien een Passagier onvrijwillig in een lagere vervoersklasse wordt geplaatst dan waarop hij volgens zijn Ticket recht had, wordt een restitutie geboden (die overeenkomt met genoemd verschil in klasse) overeenkomstig het geldende Europese recht [1].

## 3. Restitutie wegens vrijwillig afzien van vervoer

3.1 Indien een Passagier recht heeft op restitutie van zijn/haar Ticket om andere redenen dan die vermeld in Lid 2 van dit artikel, zal de restitutie een bedrag zijn gelijk aan:

(a) indien geen enkel gedeelte van het Ticket gebruikt is, een bedrag gelijk aan het betaalde tarief, na aftrek van de toepasselijke administratie- of annuleringskosten.

(b) indien een gedeelte van het Ticket gebruikt is, een bedrag gelijk aan het verschil tussen het betaalde tarief en het toepasselijke tarief voor het gebruikte vervoer tussen de plaatsen waarvoor het Ticket gebruikt is, na aftrek van de toepasselijke administratie- en/of annuleringskosten.

3.2 Restitutie als vermeld in sectie 3.1 van dit lid is niet mogelijk indien dit verhindert wordt van overheidswege of wanneer de Vervoerder dit specifiek vermeldt, in het bijzonder bij Tickets waarvoor de Tariefvoorwaarden aan beperkingen onderhevig zijn of Tickets met het opschrift "niet restitueerbaar" ("non-refundable").

#### 4. Restitutie van verloren of gestolen Tickets

4.1 Indien het Ticket of een gedeelte daarvan is gestolen of verloren zal de Passagier, na levering van bewijs van verlies of diefstal van het Ticket en na betaling van de toepasselijke administratiekosten, zo snel als mogelijk na afloop van de geldigheidsduur van het Ticket restitutie ontvangen, mits:

(a) Het Ticket of gedeelte daarvan dat is verloren of gestolen niet is gebruikt voor Vervoer, niet eerder is vergoed of vervangen zonder verdere betaling (tenzij één van deze situaties aan de Vervoerder te verwijten valt) en,

(b) De persoon aan wie de restitutie is verleend zich ertoe verbindt om, op een door Vervoerder voorgeschreven wijze, het gerestitueerde bedrag terug te betalen aan Vervoerder, indien en voorzover het verloren of gestolen ticket of het gedeelte daarvan door derden gebruikt wordt voor Vervoer, of wanneer restitutie wordt verleend aan enig persoon die in het bezit is van het Ticket.

4.2 Het verlies van het Ticket of een deel daarvan dat veroorzaakt wordt door de Vervoerder of diens Bevoegde Agent valt onder hun verantwoordelijkheid.

#### 5. Recht om restitutie te weigeren

De Vervoerder heeft het recht om restitutie te weigeren:

(a) Voor ieder Ticket waarvoor het verzoek wordt ingediend na de vervaldatum van de geldigheidsduur van het Ticket.

(b) Voor een aan Vervoerder of aan overheidsfunctionarissen van een land getoond Ticket dat conform wettelijke of andere vereisten gehouden moet worden als bewijs dat de Passagier het land kan verlaten, tenzij genoemde 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 indien de Passagier om deze reden terug is terugvervoerd naar zijn/haar plaats van boarding.

(d) Voor een Ticket uitgegeven in een munteenheid die afwijkt van de munteenheid die gebruikt is voor de betaling van het Ticket.

(e) Voor een Ticket met het opschrift "niet restitueerbaar" ("non-refundable").

(f) Voor Passagiers die het Vervoer is geweigerd krachtens Artikel VII, Lid (1)(f), (i) en (k).

#### 6. Valuta

(a) Alle restituties zijn onderworpen aan de wet en regelgeving van het land waar het Ticket oorspronkelijk is gekocht en/of van het land waar restitutie plaatsvindt. Met inachtneming van het toepasselijke recht zullen restituties plaatsvinden in de munteenheid en vorm waarin het Ticket is betaald.

(b) Indien de Vervoerder ermee instemt om te restitueren in een munteenheid die afwijkt van de munteenheid waarmee oorspronkelijk betaald is zal genoemde restitutie gedaan worden tegen een wisselkoers en onder voorwaarden vastgesteld door de Vervoerder.

#### 7. Wie verricht Restitutie

Restituties worden uitsluitend verleend door de Vervoerder die het Ticket oorspronkelijk heeft uitgegeven of door diens Bevoegde Agent, indien deze daartoe gemachtigd is.

---

[1] Verordening Nr 261/2004/EG

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

1. De Vervoerder behoudt zich het recht voor binnen de grenzen van de redelijkheid, het gedrag van de Passagier aan boord van het luchtvaartuig te beoordelen en naar gelang de omstandigheden te oordelen of genoemd gedrag een belemmering, bedreiging of gevaar vormt of zou kunnen vormen, voor één of meer personen, zaken, bezittingen of het luchtvaartuig zelf. Het is Passagiers verboden om de bemanning te hinderen bij de uitvoering van hun werkzaamheden en om niet te voldoen aan de instructies en aanwijzingen van de bemanning ter verzekering van de veiligheid van het luchtvaartuig, het veilige, efficiënte en comfortabele verloop van de vlucht en het comfort van de Passagiers. De Passagiers dienen zich te onthouden van gedrag waar, naar het redelijk oordeel van de Vervoerder, de andere Passagiers mogelijk aanstoot aan kunnen nemen.
2. Om redenen van veiligheid en beveiliging kan Vervoerder het gebruik aan boord beperken of verbieden van elektronische apparatuur, inclusief mobiele telefoons, laptop computers, draagbare recorders, draagbare radio's, cd-spelers, elektronische spelletjes of zendapparatuur, daaronder begrepen speelgoed met afstandsbediening en walkietalkies, met dien verstande dat gehoorapparaten en pacemakers wel mogen worden gebruikt.
3. Aan boord van het luchtvaartuig is het de Passagier verboden zich onder dusdanige invloed te bevinden van alcohol of drugs of andere substanties, en/of gedrag te vertonen dat mogelijk ongemak, onbehagen, gevaar of dreigend gevaar voor één of meerdere personen, goederen, bezittingen of het luchtvaartuig met zich mee zou kunnen brengen, of zich zodanig te gedragen dat de andere Passagiers daar redelijkerwijs bezwaar tegen zouden kunnen hebben.
4. Roken (waaronder het roken van de conventionele sigaret, elektronische sigaret of andere kunstmatige vormen van roken) is uitdrukkelijk verboden aan boord van het luchtvaartuig.
5. De Vervoerder mag de alcohol consumptie aan boord van het luchtvaartuig beperken of zelfs geheel verbieden. Het nuttigen van alcoholische dranken die door een Passagier zelf aan boord zijn meegebracht is verboden.
6. Indien een Passagier niet voldoet aan de bepalingen van dit Artikel, kan Vervoerder alle maatregelen nemen die hij redelijkerwijs noodzakelijk acht 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 vanaf elk willekeurig punt, en het doen van aangifte bij de plaatselijke autoriteiten.
7. Indien een Passagier niet voldoet aan de bepalingen van dit artikel (en aan de bepalingen van Artikel VII betreffende Weigering en Beperking van Vervoer) of strafrechtelijk of laakbaar handelt aan boord van het luchtvaartuig, behoudt de Vervoerder zich het recht voor om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen genoemde Passagier en een actie tot schadevergoeding in te stellen.
8. Indien Vervoerder als gevolg van het gedrag van de Passagier het luchtvaartuig moet doen 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 XII: BEPALINGEN VOOR AANVERWANTE DIENSTEN**

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 voor een 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.

2. Indien een partij voorziet in grondvervoersdiensten (bus, trein, enz) kan een afwijkend aansprakelijkheidsregime van toepassing zijn op genoemd grondvervoer. De vervoersvoorwaarden en het aansprakelijkheidsregime zijn op aanvraag te verkrijgen bij de partij die het grondvervoer verzorgt.

3. Treinvervoer wordt door de Vervoerder uitsluitend als agent aangeboden, zelfs als dit vervoer wordt aangeduid onder de Code van Luchtvervoerder van Vervoerder. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade aan Passagiers en hun Bagage tijdens vervoer per spoor.

4. De Vervoerder zal alle redelijke inspanningen verrichten om te voldoen aan de eisen van de Passagier betreffende de aan boord van het luchtvaartuig geleverde diensten, in het bijzonder betreffende verfrissingen, special dieet, films enz. De Vervoerder is echter niet aansprakelijk indien de operatie, veiligheid of beveiliging, het verhinderen dat deze diensten worden geleverd, zelfs indien genoemde diensten bevestigd zijn ten tijde van de Reservering.

### **ARTIKEL XIII: ADMINISTRatieve FORMALITEITEN**

#### **1. Algemene Bepalingen**

(a) De Passagier is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het verkrijgen van alle voor zijn/haar reis vereiste reisdocumenten, visa en vergunningen en voor de 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) Vervoerder is niet aansprakelijk voor de gevolgen voor een Passagier wegens het niet naleven van de in lid (a) genoemde verplichtingen.

#### **2. Reisdocumenten**

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

(b) In overeenstemming met Artikel VII, lid 1 behoudt Vervoerder zich het recht voor om het vervoer te weigeren van elke Passagier die de geldende wet en regelgeving niet naleeft, indien de Vervoerder twijfelt aan de geldigheid van de getoonde documenten, dan wel indien de Passagier 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 Lid niet heeft nageleefd.

#### **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 de prijs voor het vervoer indien de Vervoerder op last van de overheidsinstanties de Passagier dient terug te vervoeren naar zijn/haar plaats van vertrek of enig andere plaats. De prijs die betaald is voor het vervoer naar de plaats van bestemming waarvoor toegang tot het grondgebied 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.

#### **4. Aansprakelijkheid Passagier voor boetes, hechteniskosten enz.**

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 de betrokken landen 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.

#### 5. Douanecontrole

5.1 Indien daartoe verzocht, dient de Passagier aanwezig te zijn bij controle door de douane 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.

5.2 Indien Vervoerder Schade lijdt door een handeling, een nalaten of onachtzaamheid van de Passagier, waaronder het niet voldoen aan de vereisten van bovengenoemd lid of doordat de Passagier het aan Vervoerder heeft verhinderd zijn/haar Bagage aan inspectie te onderwerpen, dient de Passagier Vervoerder hiervoor schadeloos te stellen [2].

#### 6. Veiligheidscontroles

6.1 De Passagiers dienen zich te onderwerpen aan beveiligings- en veiligheidscontroles van overheids- of luchthaveninstanties, evenals aan de door de Vervoerder verlangde controles.

6.2 De Vervoerder is niet aansprakelijk als de weigering om een Passagier te vervoeren is gebaseerd op de redelijke veronderstelling dat genoemde weigering voortvloeit uit de wet, regelgeving van overheidswege en/of andere toepasselijke voorschriften en/of vereisten.

### **ARTIKEL XIV: OPVOLGENDE VERVOERDERS**

1. Vervoer dat wordt uitgevoerd door verschillende opvolgende Vervoerders krachtens één Ticket of een Conjunctieticket wordt met het oog op het vaststellen van de toepasselijkheid van het Verdrag op het vervoer als één enkele vervoersprestatie beschouwd.

2. Indien Vervoerder het Ticket heeft uitgegeven of de eerste Vervoerder is die op het Ticket of Conjunctieticket staat vermeld waarbij het vervoer door opvolgende vervoerders wordt uitgevoerd, is de Vervoerder niet aansprakelijk voor die onderdelen van de reis die door (een) andere vervoerder(s) zijn uitgevoerd, behoudens de bepalingen in onderstaand lid 3.

3. In het geval van vernieling, verlies of vertraging van, of schade aan zijn/haar Geregistreerde Bagage, heeft de Passagier of diens begunstigde een vorderingsrecht tegen de Vervoerder die het vervoer heeft bewerkstelligd gedurende hetwelk de vernieling, het verlies, de vertraging of beschadiging plaatsvond. De Passagier kan eveneens een vordering instellen tegen zowel de eerste- als de laatste Vervoerder.

### **ARTIKEL XV: AANSPRAKELIJKHEID**

#### 1. Algemeen

1.1 De aansprakelijkheid van de Vervoerder voor vervoer verricht onder deze Algemene Vervoersvoorwaarden is onderworpen aan de aansprakelijkheidsregels 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 evenals aan, indien van toepassing, de IATA Overeenkomsten.

1.2 Voor zover de navolgende bepalingen niet strijdig zijn met de overige bepalingen in deze Voorwaarden, en ongeacht de toepasselijkheid van het Verdrag:

(a) De Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor Schade die zich voordoet tijdens Vervoer waarvoor de Code van Luchtvervoerders van Vervoerder vermeld staat op de

betrokken Coupon of Ticket. Indien de Vervoerder een Ticket uit geeft voor een vervoersdienst uitgevoerd door een andere vervoerder, of wanneer de Vervoerder Bagage incheckt namens een andere vervoerder, handelt de Vervoerder uitsluitend als agent voor genoemde andere vervoerder. Bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid ingeval van opvolgende vervoerders zijn neergelegd in Artikel XIV.

(b) Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor verhaalbare schade voor aantoonbare verliezen en kosten.

(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 gevatte uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid, strekken ten gunste van en beperken de aansprakelijkheid van de Bevoegde Agenten van de Vervoerder, de ondergeschikten 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 voorzover 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, voor alle duidelijkheid met inbegrip van het onderstaande Artikel XV Lid 2(1).

(f) Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald kan geen enkele bepaling in deze Algemene Vervoersvoorwaarden enige uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Vervoerder, de eigenaar wiens luchtvaartuig door de Vervoerder gebruikt wordt, diens personeel, ondergeschikten, agenten of vertegenwoordigers krachtens het Verdrag of het toepasselijk recht terzijde stellen.

## 2. Bepalingen betreffende Internationale- en Binnenlandse Vluchten

### 2.1. Lichamelijk letsel

(a) Vervoerder is 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 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 als 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) Met betrekking tot schade zoals bedoeld in Artikel XV Lid 2(1)(a) van ten hoogste 100.000 SDR per Passagier, zal Vervoerder zijn aansprakelijkheid niet beperken of uitsluiten. Vervoerder behoudt echter het recht zich te beroepen op Artikel XV Lid 1(2)(e). Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade zoals bedoeld in Artikel XV Lid 2(1)(a) voor zover zulke schade meer bedraagt dan 100.000 SDR per Passagier indien de Vervoerder bewijst dat:

- (1) de schade niet te wijten was aan schuld of nalatigheid van Vervoerder of van diens ondergeschikten of agenten 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) Ingeval 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 2027/97/EG van 19 oktober 1997 heeft gewijzigd, heeft de persoon aangeduid als Begunstigde recht op een voorschot dat toereikend is om aan 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 in geval van overlijden. Krachtens het toepasselijke recht zal genoemd voorschot betaald worden binnen 15 dagen nadat identiteit van de Begunstigde 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 het voorschot kan in mindering worden gebracht op eventuele opvolgende bedragen die de Vervoerder verschuldigd is of wordt.

Genoemd voorschot kan niet worden teruggevorderd, behalve in de gevallen waarin nadien bewezen wordt dat onrechtmatig handelen, onachtzaamheid, of nalatigheid van de persoon die het voorschot ontvangen heeft of van de persoon wiens rechten worden uitgeoefend, de Schade heeft veroorzaakt of mede heeft veroorzaakt, of dat de persoon die het voorschot heeft ontvangen niet de Schadevergoedingsgerechtigde was.

## 2.2 Schade als gevolg van Vertraging en Annulering

(a) De aansprakelijkheid van de Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertragingen en/of annuleringen in het luchtvervoer van de Passagier is beperkt tot 4.150 SDR per Passagier.

(b) De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertraging en/of annulering van het luchtvervoer in geval van Bagage is beperkt tot 1.000 SDR per Passagier. Ten aanzien van deze limiet is Artikel XV 2.3(c) van toepassing.

(c) Niettegenstaande de bepalingen van subleden (a) en (b) van onderhavig Lid, is Vervoerder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van vertraging en/of annulering indien Vervoerder aantoont dat Vervoerder en zijn ondergeschikten en agenten alle maatregelen hebben genomen die redelijkerwijs geveerd konden worden om de Schade te vermijden of dat het voor Vervoerder of zijn ondergeschikten en agenten onmogelijk was die maatregelen te nemen.

## 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 Geregistreeerde 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 Geregistreeerde Bagage in bewaring 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 1.000 SDR per Passagier. Indien een hogere waarde is aangegeven ingevolge Artikel VIII/8 (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 levering.
- Met betrekking tot Niet-geregistreerde Bagage die toegestaan is aan boord is de Vervoerder uitsluitend aansprakelijk ingeval van bewezen schuld van de Vervoerder, diens ondergeschikten of agenten.

#### **ARTIKEL XVI: TERMIJNEN VOOR PROTEST EN RECHTSVORDERINGEN**

##### **1. Meldingstermijn Claims voor Bagage**

(a) Ingeval van inontvangstneming van Geregistreerde Bagage zonder dat enige bemerking wordt gemaakt, wordt de Bagage verondersteld in goede staat en in overeenstemming met de Vervoersovereenkomst te zijn afgeleverd en geaccepteerd, behoudens voor zover de Passagier bewijs van het tegendeel levert. Ingeval 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, vertraging, verlies of vernietiging van Bagage dient de Passagier zo spoedig mogelijk schriftelijk een klacht in te dienen bij de Vervoerder en in ieder geval uiterlijk binnen de respectievelijke termijnen van zeven (7) dagen (ingeval van schade of vernietiging) en eenentwintig (21) dagen (ingeval van vertraging) gerekend vanaf de datum waarop de Bagage beschikbaar gesteld is aan de Passagier.

Wanneer een klacht niet binnen de gestelde termijn is ingediend, zijn alle rechtsvorderingen jegens Vervoerder vervallen, nietig en niet-ontvankelijk.

##### **2. Rechtsvorderingen voor 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 dat 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.

3. Alle vorderingen of rechtsvorderingen zoals genoemd in bovengenoemde leden 1 en 2 dienen schriftelijk ingediend te worden, binnen de daartoe gestelde termijnen.

---

[2] Deze Paragraaf is opgenomen vanwege mogelijke boetes die aan de Vervoerder worden opgelegd indien uit controle door bevoegde autoriteiten blijkt dat de Bagage van de Passagier zaken bevat die niet vervoerd mogen worden en de Passagier op dat moment niet aanwezig is.

## **Annex**

*Deze kennisgeving wordt gedaan op grond van EU Verordening 889/2002*

### **AANSPRAKELIJKHEID VAN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN**

#### **VOOR PASSAGIERS EN HUN BAGAGE**

##### ***Disclaimer***

*Het doen van deze kennisgeving is verplicht op basis van Vo. 889/2002. Aangezien de kennisgeving geen nauwkeurige of volledige omschrijving van de aansprakelijkheid van de vervoerder weergeeft, wil KLM u erop wijzen dat deze kennisgeving niet kan dienen als grondslag voor enige vordering tot schadevergoeding of ter interpretatie van de bepalingen van de Montreal Conventie. Genoemde kennisgeving vormt geen onderdeel van het contract tussen KLM en u.*

*De kennisgeving is onjuist waar wordt gesteld dat met betrekking tot schade van ten hoogste 100.000 SDR per passagier geen beperking is van de aansprakelijkheid van de vervoerder. Op basis van de verordening en de Montreal Conventie geldt immers het volgende regime: in het geval van schade van ten hoogste 100.000 SDR per passagier als gevolg van overlijden of lichamelijk letsel van een passagier, veroorzaakt door een ongeval tijdens de vlucht of tijdens het in- of uitstappen van het vliegtuig, kan de vervoerder zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken behalve indien de schade een gevolg is van medeoorzakelijke nalatigheid van de passagier. De aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van schade aan bagage als gevolg van vertraging, vernieling of verlies is beperkt tot 1000 SDR voor aantoonbare verliezen en kosten, tenzij de passagier bij het inchecken aangifte heeft gedaan van een hogere waarde of hiervoor een volledige verzekering voorafgaand aan de reis heeft afgesloten. De bewering dat de vervoerder wiens code staat aangeduid op het ticket ook per definitie de contractuele vervoerder is, is niet in alle gevallen juist.*

##### **Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage**

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

##### **Schadeloosstelling bij overlijden of letsel**

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 100000 bijzondere trekkingsrechten (bedrag bij benadering in plaatselijke munt) kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

##### **Voorschotten**

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten (bedrag bij benadering in plaatselijke munt) bedragen.

##### **Vertraging van passagiers**

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4150 bijzondere trekkingsrechten (bedrag bij benadering in plaatselijke munt).

##### **Vertraging van bagage**

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor

schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1000 bijzondere trekkingsrechten (bedrag bij benadering in plaatselijke munt).

#### **Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage**

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1000 bijzondere trekkingsrechten (bedrag bij benadering in plaatselijke munt). Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

#### **Hogere limieten voor bagage**

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

#### **Klachten over bagage**

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

#### **Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

#### **Termijn voor gerechtelijke procedure**

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevraagd binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

#### **Grondslag voor de kennisgeving**

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.