



# Assistentie en compensatie

Bij annulering, vertraging en instapweigering



## Assistentie en Compensatie

Bij annulering, vertraging en instapweigering

*Editie 5*

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

*De voorwaarden kunnen zijn vertaald vanuit de Nederlandse taal in een vreemde taal. In geval van mogelijke verschillen in de teksten als gevolg van deze vertaling prevaleert de Nederlandse tekst.*

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

- de maatschappij die de vlucht uitvoert is:
  - KLM of
  - Air France (indien afgehandeld door KLM), of
  - Delta Air Lines (bij vertrek vanaf een luchthaven in de EU);
- de passagier heeft een bevestigde reservering op de vlucht;
- de passagier is op de aangegeven tijd volledig ingecheckt of, indien geen tijd is aangegeven, niet later dan 45 minuten voor de vertrektijd;
- de passagier reist op een tarief dat direct of indirect voor het publiek beschikbaar is, of op een ticket dat is uitgegeven onder een frequent flyer programma;
- de passagier reist op een vlucht met vertrek vanaf een luchthaven in de EU, of op een door een luchtvervoerder van de Gemeenschap uitgevoerde vlucht met vertrek vanaf een luchthaven in een derde land naar een luchthaven in de EU.

Geachte klant,

Punctualiteit en betrouwbaarheid blijven ons voornaamste streven. Daarom neemt KLM alle benodigde maatregelen om vertraging, annulering, overboeking of downgrading te voorkomen.

Indien u onverhoopt toch te maken krijgt met:

- meer dan twee uur vertraging van uw vlucht,
  - annulering van uw vlucht, of
  - instapweigering of onvrijwillige downgrading,
- dan biedt KLM u assistentie en, afhankelijk van de situatie, compensatie.

In alle voorkomende gevallen schenkt KLM speciale aandacht aan de behoeften van mobiliteitsbeperkte passagiers, blinde of slechthziende passagiers en hun begeleiders, en alleenreizende kinderen.

Voor meer gedetailleerde informatie over de voorwaarden voor assistentie en compensatie kunt u deze brochure raadplegen. Deze brochure is ook beschikbaar via de KLM-website, [klm.nl](http://klm.nl) (ga naar Customer Support in het hoofdmenu > Neem contact op > Customer Care). De informatie is eveneens te vinden in de Algemene Vervoersvoorwaarden van KLM.

Wij bieden u onze excuses aan voor het ongemak dat u mogelijk heeft ondervonden. Wij hopen dat het resterende deel van uw reis voorspoedig zal verlopen en danken u dat u voor KLM, Air France of Delta Air Lines heeft gekozen.

Erik Varwijk  
Managing Director

## INHOUD

- 1 ANNULERING VAN VLUCHTEN
  - 1.1 Assistentie bij annulering
  - 1.2 Compensatie in geval van annulering
- 2 VERTRAGING VAN VLUCHTEN
  - 2.1 Assistentie bij vertraging
- 3 VOORWAARDEN IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING
  - 3.1 Assistentie bij instapweigering
  - 3.2 Compensatie bij instapweigering
- 4 DOWNGRADING
- 5 TERUGBETALING, CLAIMS EN OVERIGE VERZOEKEN
- 6 BEVOEGDE NATIONALE INSTANTIE

## 1 ANNULERING VAN VLUCHTEN

### 1.1 ASSISTENTIE BIJ ANNULERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

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

Bovendien hebben passagiers recht op gratis:

- maaltijden en verfrissingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer)
- twee telefoongesprekken, faxberichten of e-mails

### 1.2 COMPENSATIE IN GEVAL VAN ANNULERING

Indien de annulering minder dan twee weken voor de geplande vertrekdatum wordt medegedeeld aan de passagier, dan hebben passagiers geen recht op compensatie indien de vertrek- en aankomsttijden van de nieuwe vlucht dicht bij de oorspronkelijke vertrek- en aankomsttijden liggen:

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

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert is niet verplicht om deze compensatie te betalen indien er sprake is van annulering die het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden. Dergelijke omstandigheden kunnen zich voordoen in, maar zijn niet beperkt tot gevallen van politieke instabiliteit,

meteorologische omstandigheden, veiligheidsrisico's, onvoorziene tekortkomingen in de vluchtveiligheid, stakingen en beslissingen van de luchtverkeersleiding.

De compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. Passagiers dienen contact op te nemen met Customer Care (zie Hoofdstuk 5). De compensatie wordt naar keuze van de passagier aangeboden in de vorm van Transportation Credit Vouchers of in contant geld. De bedragen van Transportation Credit Vouchers zijn hoger dan de contante bedragen.

De bedragen van de Transportation Credit Vouchers zijn als volgt\*:

A	Vluchten van 1500 km of korter	EUR 350
B	Intra-EU vluchten van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km	EUR 500
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 800

De volgende bedragen worden in contant geld uitgekeerd\*:

A	Vluchten van 1500 km of korter	EUR 250
B	Intra-EU vluchten van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km	EUR 400
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 600

1 kilometer = 0,62 mijl

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

## 2 VERTRAGING VAN VLUCHTEN

### 2.1 ASSISTENTIE BIJ VERTRAGING

De assistentie zoals beschreven in deze paragraaf wordt verleend bij het vertrek van vertraagde vluchten.

Wanneer de luchtvaartmaatschappij reden heeft te verwachten dat een vlucht vertraagd wordt:

a) met minimaal 2 uur bij vluchten van 1500 km of korter,

- b) met minimaal 3 uur bij alle vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km, of
- c) met minimaal 4 uur bij vluchten die niet onder (a) of (b) vallen,

krijgen passagiers het volgende gratis aangeboden:

- maaltijden en verfrissingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer)
- twee telefoongesprekken, faxberichten of e-mails

Bij een vertraging van minimaal 5 uur kunnen passagiers kiezen voor terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede, in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld in het ticket (indien van toepassing).

### 3 VOORWAARDEN IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

Indien een vlucht overboekt is, zal de luchtvaartmaatschappij vrijwilligers zoeken die bereid zijn van hun bevestigde reservering af te zien in ruil voor een overeengekomen compensatie in de vorm van een Transportation Credit Voucher en assistentie zoals hierna beschreven in paragraaf 3.1. Indien er niet genoeg vrijwilligers zijn en passagiers tegen hun wil geweigerd worden, dan hebben deze geweigerde passagiers recht op compensatie en assistentie voor instapweigering, mits de passagier zich binnen de gestelde tijdlimiet voor het inchecken gemeld heeft. Passagiers hebben hier geen recht op als er voldoende redenen zijn om hun een zitplaats aan boord te weigeren, zoals in het geval van gezondheids-, veiligheids- en beveiligingsredenen of bij onvolledige reispapieren.

#### 3.1 ASSISTENTIE BIJ INSTAPWEIGERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

- een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door de luchtvaartmaatschappij aangegeven eerstvolgende mogelijkheid, of op verzoek van de passagier op een

- latere datum indien er plaats beschikbaar is, of
- terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede, in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld in het ticket (indien van toepassing).

Bovendien hebben passagiers recht op gratis:

- maaltijden en verfrissingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd
- hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer)
- twee telefoongesprekken, faxberichten of e-mails

#### 3.2 COMPENSATIE IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

De compensatie voor passagiers die tegen hun wil zijn geweigerd wordt op de luchthaven en naar keuze van de passagier aangeboden in de vorm van Transportation Credit Vouchers of in contant geld. De bedragen van Transportation Credit Vouchers zijn hoger dan de contante bedragen.

De bedragen van de Transportation Credit Vouchers voor passagiers die tegen hun wil zijn geweigerd zijn als volgt\*:

A	Vluchten van 1500 km of korter	EUR 350
B	Intra-EU vluchten van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km	EUR 500
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 800

De volgende bedragen worden in contant geld uitgekeerd voor passagiers die tegen hun wil zijn geweigerd\*:

A	Vluchten van 1500 km of korter	EUR 250
B	Intra-EU vluchten van meer dan 1500 km en alle andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km	EUR 400
C	Vluchten die niet onder A of B vallen	EUR 600

1 kilometer = 0,62 mijl

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

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

#### 4 DOWNGRADING

Indien passagiers onvrijwillig in een lagere klasse worden geplaatst dan de klasse waarvoor het ticket is gekocht, kunnen zij een vergoeding aanvragen van:

- a) 30% van de prijs van het ticket voor alle vluchten van 1500 km of minder, of
- b) 50% van de prijs van het ticket voor alle vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km, en alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km, of
- c) 75% van de prijs van het ticket voor alle vluchten die niet onder (a) of (b) vallen.

#### 5 TERUGBETALING, CLAIMS EN OVERIGE VERZOEKEN

Indien passagiers, zoals hiervoor aangegeven, hun oorspronkelijke reisplannen niet wensen te vervolgen omdat:

- de vlucht is geannuleerd,
- de vlucht vertraagd is met ten minste 5 uur, of
- een zitplaats aan boord is geweigerd,

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

Passagiers kunnen contact opnemen met hun plaatselijke Customer Care-afdeling over een verzoek tot terugbetaling of compensatie of voor overige verzoeken, bij voorkeur per e-mail via [www.klm.nl](http://www.klm.nl) (vanuit het hoofdmenu Customer Support > Neem contact op > Customer Care) of [www.delta.com](http://www.delta.com) (Need help? > Customer Care).

Passagiers kunnen ook met Customer Care contact opnemen om een klacht of compliment te sturen of om reiservaringen te delen. E-mails die bij KLM Customer Care binnenkomen, worden binnen negen dagen beantwoord.

Claims worden afgehandeld volgens de Algemene Vervoersvoorwaarden van KLM. Een gedrukt exemplaar van de Algemene Vervoersvoorwaarden is verkrijgbaar via de afdeling KLM Customer Care of bij KLM-reisagenten. Een digitale versie van de voorwaarden is beschikbaar op de website.

#### 6 BEVOEGDE NATIONALE INSTANTIE

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

Contactgegevens van de bevoegde Nederlandse instantie:

Inspectie Leefomgeving en Transport  
[www.ILenT.nl](http://www.ILenT.nl).

We verzoeken passagiers altijd eerst contact op te nemen met de plaatselijke Customer Care-afdeling van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoerde.



Een reis vol inspiratie