

Reizen met uw assistentiehond

Als u moet reizen met uw assistentiehond, dan is het belangrijk dat uw hond met u mee aan boord mag in de cabine. In dit document geeft een overzicht van datgene wat u moet weten over de voorwaarden voor het reizen met uw assistentiehond.

In dit document

- Wat u moet weten
- Goed getrainde assistentiehond
- Noodzakelijke documentatie om te reizen
- In de cabine
- Kosten
- Op de luchthaven
- Contact met KLM CARES

Wat u moet weten

Een assistentiehond is een hulphond, signaalhond, emotionele assistentiehond of iedere andere hond speciaal getraind om persoonlijke assistentie te geven, ongeacht of de hond gecertificeerd is hiervoor. KLM accepteert geen andere assistentiedieren dan honden.

Hulphonden

- Hulphond voor blinden of dove mensen
- Geleidehond
- Autismegeleidehond
- Epilepsiehond

Emotionele assistentiehond*

- PTSS-hulphond
- Buddyhond
- Therapiehond

* Emotionele assistentiehonden zijn alleen toegestaan op directe vluchten van en naar de Verenigde Staten.

KLM is niet verplicht om:

- Meer ruimte te bieden aan de hond dan ruimte van de gereserveerde stoel biedt.
- Een andere passagier op de vlucht te weigeren om een passagier met een assistentiehond te kunnen plaatsen.
- Een stoel in een andere reisklasse te bieden dan de stoel waarvoor betaald is.

Sommige landen kennen beperkingen voor het reizen met dieren naar dat land. Daarom adviseren wij u om voorzorgsmaatregelen te nemen (zoals een geldig dierenpaspoort of een vaccinatiebewijs) die van toepassing kunnen zijn om het hulpdier mee te mogen nemen naar uw bestemming.

Omstandigheden waaronder uw hond kan worden geweigerd

Als uw hond zich niet correct gedraagt op openbare plaatsen zoals beschreven onder 'Goed getrainde assistentiehond', dan ziet KLM uw hond niet als assistentiehond en zal uw hond worden geweigerd. Bij twijfel kunt u gevraagd worden om aanvullende informatie te verstrekken ter bevestiging dat uw hond daadwerkelijk een assistentiehond is. Indien u mondeling geen geloofwaardige verklaring kunt geven, mag KLM u vragen om aanvullend schriftelijk bewijs.

Goed getrainde assistentiehond

Assistentiehonden zijn erop getraind om zich gepast te gedragen op openbare plekken. Een goed getrainde assistentiehond blijft dicht bij zijn baas. De hond blaft, gromt of bijt niet, rent niet rond en springt niet tegen andere mensen op. Een hond die storend gedrag vertoont, kan niet worden aangemerkt als assistentiehond, ook al heeft de hond een begeleidende functie voor een passagier met een handicap of is de hond noodzakelijk voor de emotionele gesteldheid van de passagier.

'Assistentiehonden in training' voldoen nog niet direct aan de juridische definitie van een 'assistentiehond'. KLM is juridisch niet verplicht om deze honden toe te laten in de cabine.

Als een vluchtsegment volgens planning 8 uur of langer duurt, dan vraagt KLM om documentatie die bevestigt dat de assistentiehond zich niet hoeft te ontlasten of dit kan doen op een manier die geen gezondheids- of sanitaire problemen zal opleveren aan boord.

Noodzakelijke documentatie om te reizen

Documentatie voor uw hulphond

Voor aanmeldingen of vragen over uw hulphond kunt u contact opnemen met KLM CARES. KLM raadt u aan het vervoer minimaal 48 uur van tevoren aan te vragen.

Belangrijk: Gebruik het Aanvraagformulier Hulphond. Stuur het ingevulde formulier naar KLMCARES@klm.com. U kunt de volgende dag contact met hen opnemen ter bevestiging van uw aanvraag.

Documentatie voor uw emotionele assistentiehond

Het meenemen van uw emotionele assistentiehond moet tenminste 48 uur voor vertrek worden aangevraagd via KLM CARES. U dient een getekende verklaring van een erkend medische hulpverlener in de geestelijke gezondheidszorg te kunnen overleggen, waarin de noodzaak om met de hond te reizen wordt aangegeven. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 1 jaar en moet de contactgegevens van de hulpverlener bevatten voor verificatiedoeleinden.

Belangrijk: Gebruik het Aanvraagformulier Emotionele Assistentiehond. Stuur het ingevulde formulier naar KLMCARES@klm.com. U kunt de volgende dag contact met hen opnemen ter bevestiging van uw aanvraag. Zonder bevestiging vooraf wordt uw emotionele assistentiehond niet geaccepteerd in de cabine.

Getekende verklaring van een erkende hulpverlener in de geestelijke gezondheidszorg

U dient een getekende verklaring van een erkend medische hulpverlener in de geestelijke gezondheidszorg te kunnen overleggen, waarin de noodzaak om met de hond te reizen wordt aangegeven. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan een 1 jaar en moet de contactgegevens van de hulpverlener bevatten voor verificatiedoeleinden. Een verklaring voor het meenemen van een emotionele assistentiehond moet daarnaast de volgende informatie bevatten:

1. De passagier heeft een geestelijke stoornis heeft die voorkomt in de lijst van 'Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM IV)' (KLM zal u niet vragen naar de aard van uw mentale stoornis).
2. De assistentie van de hond is noodzakelijk voor de mentale gezondheid of behandeling van de passagier.
3. De persoon die de verklaring uitgeeft is een erkende hulpverlener in de geestelijke gezondheidszorg en de passagier is onder zijn of haar behandeling.
4. De datum, het type geestelijke gezondheidszorg registratie, en de regio waar deze is uitgegeven.

In de cabine

- Passagiers die met een assistentiehond reizen zijn vrij in de stoelkeuze, zolang de hond het gangpad of andere gebieden die vrij moeten blijven vanwege veiligheidsredenen niet blokkeert.
- Als een assistentiehond niet past op de toegewezen plek, dan moeten de passagier en assistentiehond verplaatst worden naar een andere stoel in dezelfde reisklasse waar de hond wel past op de vloerruimte van de stoel van de passagier en niet in de weg ligt.
- Als geen enkele stoel in de cabine voldoet om de hond en passagier te plaatsen zonder hinder te veroorzaken, dan wordt de passagier aangeboden worden om te reizen op een latere vlucht, waarop wel voldoende ruimte beschikbaar is, of om de hond - zonder extra kosten - in het ruim te laten meereizen, mits de passagier een geschikte kennel beschikbaar heeft.
- Tijdens de gehele vlucht moet de hond een speciaal (auto)hondentuigje dragen en deze moet worden bevestigd aan de veiligheidsriem van de passagier.

Kosten

Aan het vervoer van een assistentiehond in de cabine zijn geen extra kosten verbonden.

Op de luchthaven

Om een boarding pass te verkrijgen, meldt u zich bij de incheckbalie. Bij twijfel kunnen KLM-medewerkers u vragen om aanvullende informatie te leveren, ter bevestiging dat uw hond daadwerkelijk een assistentiehond is. Als u mondeling geen geloofwaardige verklaring kunt geven, dan kan er om aanvullend schriftelijk bewijs gevraagd worden.

Contact met KLM CARES

U kunt contact opnemen met KLM CARES bij vragen of voor aanvullende informatie. U kunt mailen naar KLMCARES@klm.com of u belt naar +800 55622737 (extra kosten kunnen van toepassing zijn) of binnen Nederland (gratis) 0800 55 622 737 (tussen 6:00 en 22:00 uur).