



RECHTEN VAN Vliegtuigpassagiers EU-KLACHTENFORMULIER



DIT FORMULIER KAN WORDEN GEBRUIKT OM EEN KLACHT IN TE DIENEN BIJ EEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ
EN/OF EEN NATIONALE TOEZICHTHOUDENDE INSTANTIE

Compensatie en/of bijstand aan passagiers in geval van instapweigering,
plaatsing in een lagere klasse, annulering of vertraging van een vlucht op grond
van Verordening [EG] 261/2004

INSTRUCTIES

- 1) Om het onderzoek van uw klacht door de bevoegde toezichthoudende instantie (in de lidstaat waar het incident heeft plaatsgevonden) te vergemakkelijken, gelieve uw klacht te versturen naar de luchtvaartmaatschappij die het eerste stadium van de vlucht heeft uitgevoerd.
- 2) Wanneer de luchtvaartmaatschappij u niet binnen een termijn van 6 weken na de datum van ontvangst heeft geantwoord of indien u niet tevreden bent met dit antwoord, gelieve dit formulier in te vullen en op te sturen naar de toezichthoudende instantie in de lidstaat waar het incident heeft plaatsgevonden.
- 3) Indien het incident buiten de EU heeft plaatsgevonden, met betrekking tot een vlucht naar de EU met een EU-luchtvaartmaatschappij, kunt u contact opnemen met de toezichthoudende instantie in de lidstaat van bestemming van de vlucht.
- 4) Dit klachtenformulier is alleen bestemd voor gevallen waarin het gaat om instapweigering, plaatsing in een lagere klasse, annulering of ernstige vertraging van een vlucht.
- 5) Voor andere klachten met betrekking tot andere incidenten in verband met vluchten, d.w.z. bagageclaims of geschillen in verband met de afgifte van tickets, kunt u zich voor verder advies wenden tot de Europese Consumentencentra in elke lidstaat van de EU (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).
- 6) Het formulier met blokletters invullen a.u.b..

Klacht ingediend door:

Naam: Voornaam:
Adres:
Woonplaats, postcode: Land:
Email:

Klacht gericht tegen:

Luchtvaartmaatschappij: Vluchtnummer:
Boekingref ("PNR"):
Luchthaven van vertrek: Luchthaven van aankomst:
Verbindingspunten (indien van toepassing):
Datum vlucht:
Geplande vertrektijd: Uiteindelijke vertrektijd:
Geplande aankomsttijd: Uiteindelijke aankomsttijd:
Luchthaven/-s waar het incident plaatsvond:

Vink aan wat van toepassing is en vul in

1. Soort klacht / incident:

- Instapweigering
- Vertraging
Duur ... uren
- Annulering vlucht
- Plaatsing in een lagere klasse

2. Heeft de luchtvaartmaatschappij u informatie verstrekt over uw passagiersrechten?

- Ja Neen

3. Heeft u bijstand gekregen? Ja Neen

- Maaltijden
- Drankjes
- Hotel
- Vervoer tussen hotel en luchthaven
- Communicatiefaciliteiten (*tel/ fax/ email*)
- Andere:

4. Werd uw reis via een andere route afgelegd?

- Ja na..... uur
Met welke luchtvaartmaatschappij of andere vervoerswijze.....
Op welke segmenten van de vlucht (*van/naar/via*)?.....
- Neen

5. Kreeg u uw geld terugbetaald?

- Ja de volledige prijs van het ticket een deel van de prijs van het ticket
- Neen

6. Ontving u een financiële vergoeding?

- Ja Bedrag.....€
- Neen

7. In het geval van een geannuleerde vlucht:

Wanneer werd u meegedeeld dat de vlucht werd geannuleerd?

- op de luchthaven
- 1 week voor vertrek van de vlucht
- 2 weken voor vertrek van de vlucht
- Meer dan 2 weken voor vertrek van de vlucht

Wat was de reden voor de annulering van de vlucht? (indien bekend)
.....

8. In het geval van instapweigering:

- Heeft de luchtvaartmaatschappij vrijwilligers gevraagd om hun plaats af te staan
- Heeft u uw plaats vrijwillig afgestaan
- Werd u tegen uw zin plaats geweigerd

9. Een klacht werd reeds ingediend bij:

- de luchtvaartmaatschappij
- een consumentenbeschermingsinstantie:
- een andere particuliere of overheidsinstantie:

10. De passagier wenst:

- Financiële compensatie
- Terugbetaling van onkosten als gevolg van een gebrek aan bijstand
- Andere.....

Aanvullende toelichtingen of opmerkingen:

Lijst van bewijsmateriaal:

(Ticketbevestiging / reservering, kopieën van reçu's van aanvullende uitgaven wanneer terugbetaling van extrakosten wordt gevraagd, antwoord van de luchtvaartmaatschappij en/of antwoord van een consumentenorganisatie/of andere klachteninstantie die deze klacht heeft onderzocht, enz.)

1.
2.
3.
4.
5.

! Gelieve dit formulier te ondertekenen en naar de luchtvaartmaatschappij en/of de bevoegde nationale toezichthoudende instantie te sturen! Aanbevolen wordt dit per aangetekende post te verzenden (met behoud van een kopie).

"Ondergetekende, passagier (naam), geeft de nationale toezichthoudende instantie die verantwoordelijk is voor de toepassing van Verordening [EG] 261/2004 toestemming namens mij te handelen voor zover de bevoegdheden dat toelaten, bij de contacten met bovengenoemde luchtvaartmaatschappij, en toegang te hebben tot persoonlijke gegevens die betrekking hebben op mij en die door de luchtvaartmaatschappij in kwestie worden bewaard."

Gedaan te (plaats) _____ op (datum) _____

Handtekening:

Een lijst van de aangewezen toezichthoudende instanties en meer informatie over EU-passagiersrechten is te vinden op de volgende website van de Europese Commissie:

<http://apr.europa.eu>