



Veelgestelde vragen over losse vliegtickets tijdens de coronacrisis

Juli 2020

Mijn vlucht is geannuleerd vanwege de coronacrisis. Waar heb ik recht op?

Als de luchtvaartmaatschappij uw vlucht annuleert vanwege de coronacrisis, heeft u op grond van de [Europese passagiersrechten verordening](#) recht op de keuze tussen:

- Omboeking van uw vlucht onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, of
- Terugbetaling van uw ticket.

Een voucher in plaats van geld terug mag, als u daarmee instemt. Aan het begin van de coronacrisis stond de overheid toe dat luchtvaartmaatschappijen alleen een voucher aanboden, in plaats van een omboeking of terugbetaling van het ticket. Op 14 mei 2020 is de aanwijzing aan de toezichthouder, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), om tijdelijk niet te handhaven [ingetrokken](#).

U bent niet verplicht om een voucher te accepteren. Dit geldt ook voor vouchers die voor 14 mei 2020 zijn aangeboden.

Pakketreis of losse vliegtickets?

Voor pakketreizen gelden andere regels dan voor losse vliegtickets. Een pakketreis boekt u bij één aanbieder en bestaat uit minstens 2 onderdelen. Bijvoorbeeld vervoer en accommodatie of een excursie. Heeft u een vraag over een pakketreis? ACM ConsuWijzer is het informatieloket van de Autoriteit Consument & Markt voor consumenten. Zij geeft informatie over [de regels voor pakketreizen](#). Algemene informatie over reizen en op vakantie gaan met coronamaatregelen vindt u [hier](#). Let op! De informatie op deze pagina gaat alleen over losse vliegtickets.

Wat kunt u doen als de luchtvaartmaatschappij weigert terug te betalen?

Bent u het niet eens met de voucher die u heeft gekregen? Dien uw klacht of claim dan (opnieuw) in bij de luchtvaartmaatschappij. Het kan zijn dat de luchtvaartmaatschappij uw verzoek heeft afgewezen, vanwege de eerdere aanwijzing van de minister. Komt u er niet uit met de luchtvaartmaatschappij? Dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

- Financiële vergoedingen kunt u in Nederland alleen via de (kanton)rechter verkrijgen. Dit kan tot 2 jaar na de vlucht. De rechter beoordeelt uw claim en doet hier een bindende uitspraak over. Aan deze uitspraak moet u zich houden. U bent niet verplicht om een advocaat in te schakelen.
- Voor vluchten tussen EU-landen kunt u een claim indienen via de [Europese procedure voor geringe vorderingen](#).

U kunt bij uw vordering hulp vragen aan:

- Uw rechtsbijstandverzekering.
- Uw reisverzekering.
- Een advocaat of juridisch adviseur.
- [Het Juridisch Loket](#) voor onafhankelijk gratis juridisch advies.
- [Het Europees Consumenten Centrum](#) helpt en adviseert u gratis bij het claimen van uw vergoeding bij een conflict met een ondernemer uit een ander EU-land, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk.
- Claimbureaus. U ontvangt dan meestal een deel van de vergoeding.

Melden bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)

Ook kunt u een [melding indienen](#) bij de ILT, de toezichthouder op de Europese passagiersrechten. Met uw melding kan de ILT nagaan of luchtvaartmaatschappijen hun verplichtingen nakomen. De ILT bemiddelt of handhaaft niet op individuele claims, maar adviseert u over de stappen die u verder kunt ondernemen. De inspectie speelt geen rol in het financieel afdwingen van individuele claims op luchtvaartmaatschappijen. De ILT treedt handhavend op als een luchtvaartmaatschappij de passagiersrechten steeds weer overtreedt.

Ik heb zelf een vliegticket (moeten) annuleren. De vlucht gaat wel door. Heb ik recht op mijn geld terug of een voucher?

Of u recht heeft op uw geld terug, een omboeking of een voucher is afhankelijk van de algemene voorwaarden van het vliegticket. Ook als u geen invloed heeft op de reden van het annuleren van uw ticket, zoals een negatief reisadvies of quarantaineregels van de overheid. De luchtvaartmaatschappij is dan niet verplicht tot terugbetaling, omboeking of het bieden van een voucher. De luchtvaartmaatschappij kan een vlucht om andere redenen door laten gaan.

U kunt in de voorwaarden van het ticket nagaan of er recht is op (gedeeltelijke) terugbetaling of omboeking van de vlucht. Soms kan omboeken alleen met bijbetaling. Mogelijk worden de kosten voor deze omboeking of restitutie van uw ticket gedekt door uw reisverzekering. Alleen wanneer de luchtvaartmaatschappij de vlucht annuleert, heeft u recht op de keuze tussen terugbetaling binnen 7 dagen, een andere vlucht of een voucher. Controleer daarom altijd eerst de algemene voorwaarden of uw reisverzekering voordat u uw ticket annuleert.

Vanwege gezondheidsklachten kan ik geen gebruik maken van mijn vlucht. Heb ik recht op mijn geld terug?

Alle passagiers (van 13 jaar en ouder) die van en naar Nederland vliegen moeten een gezondheidsverklaring invullen. Verklaart u hierop klachten te hebben die passen bij COVID-19? Dan mag u niet aan boord. Of u recht heeft op omboeken, een voucher of terugbetaling is afhankelijk van de algemene voorwaarden van het ticket. Een aantal luchtvaartmaatschappijen hebben hun voorwaarden vanwege de COVID-19 uitbraak versoepeld.

U komt niet naar de luchthaven als u klachten heeft, zoals hoesten, niezen of koorts. Neem vanuit huis of uw verblijfadres contact op met de luchtvaartmaatschappij om de mogelijkheden te bespreken. Wanneer u op de luchthaven geweigerd wordt, bent u uw ticket bijna altijd kwijt. Ook kunt u nagaan of uw reisverzekering de kosten dekt.

De Europese Commissie komt mogelijk met advies over [dit onderwerp](#).

Ik heb mijn vliegticket via een boekingswebsite geboekt. Wat zijn mijn rechten en wie moet ik aanspreken?

U kunt zowel de uitvoerende luchtvaartmaatschappij als de boekingswebsite aanschrijven. Op basis van de [Europese passagiersrechten verordening](#) is de uitvoerende luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk voor de terugbetaling. De terugbetaling wordt vaak teruggestort op dezelfde rekening waarvan tickets gekocht zijn. Als u via een boekingswebsite de tickets heeft geboekt, dan is dit op de rekening van de boekingswebsite. Heeft de luchtvaartmaatschappij u terugbetaald, omgeboekt of een voucher aangeboden, maar reageert de boekingswebsite niet op uw klacht? U kunt voor advies contact opnemen met:

- ACM [ConsuWijzer](#), het informatieloket van de Autoriteit Consument & Markt voor consumenten.
- Het [Europees Consumenten Centrum](#). Dit doet u als de ondernemer in een ander EU-land, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk zit.

Mijn vlucht is geannuleerd tijdens de corona-uitbraak. Heb ik recht op compensatie?

Wordt een vlucht minder dan 14 dagen van tevoren geannuleerd? Dan kunt u recht hebben op compensatie. Deze compensatie is een vast bedrag tussen € 125 en € 600. Dit kan worden toegekend bovenop het recht tot terugbetaling, omboeking of een voucher. U heeft geen recht op compensatie als er sprake is van buitengewone omstandigheden. Of er sprake is van buitengewone omstandigheden wordt per geval beoordeeld. In Nederland bepaalt uiteindelijk de (kanton)rechter of er in een geschil sprake is van buitengewone omstandigheden en of u recht heeft op compensatie.

De Europese Commissie heeft in [Richtsnoeren van 18 maart 2020](#) opgenomen dat de coronamaatregelen als buitengewone omstandigheden kunnen worden gezien. Ook als de vlucht door de maatregelen leeg blijft en daarom geannuleerd wordt.

Het bedrag op de voucher wijkt af van het bedrag dat ik voor het ticket betaalde. Mag dit?

De luchtvaartmaatschappij mag u ook een voucher aanbieden, naast de keuze voor een omboeking of terugbetaling van uw ticket. De waarde van de voucher moet minimaal de waarde hebben van het bedrag dat u heeft betaald. Dit is inclusief betalingen voor bijvoorbeeld bagage, boekingskosten of extra beenruimte.

Komt u er niet uit met de luchtvaartmaatschappij? Dan kunt u uw kwestie voorleggen aan de kantonrechter. Ook kunt u via de website van de ILT een [melding van uw klacht](#) indienen. De ILT kan niet handhaven op individuele geschillen, maar adviseert u over de stappen die u verder kunt ondernemen. Met uw melding kan de ILT nagaan of luchtvaartmaatschappijen hun verplichtingen nakomen.

De Inspectie Leefomgeving en Transport werkt aan veiligheid, vertrouwen en duurzaamheid in transport, infrastructuur, milieu en wonen.

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag | T 088 489 00 00 | www.ilent.nl | @InspectieLenT