



Compensatie en assistentie

Bij instapweigering, annulering of
vertraging van vluchten vertrekkend
uit EU-landen



Compensatie en assistentie

Bij instapweigering, annulering of vertraging van vluchten vertrekkend uit EU-landen.

Van toepassing op vluchten uitgevoerd door KLM en Northwest Airlines, alsmede op door KLM afgehandelde vluchten die door Air France worden uitgevoerd.

Editie 3

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

*Deze 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.*

Geachte klant,

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

Indien u onverhoopt toch te maken krijgt met:

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

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

Voor meer gedetailleerde informatie over de voorwaarden voor compensatie en assistentie in geval van vluchten vertrekkend uit EU-landen* kunt u deze brochure raadplegen. Deze brochure is ook beschikbaar via de KLM-website, klm.nl (ga naar "Reisinformatie" in het hoofdmenu en selecteer vervolgens "Customer Support", "Contact" en dan "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 en SkyTeam heeft gekozen.

KLM GROUND SERVICES

M. Coumans
Executive Vice President

* *België, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechische Republiek, Verenigd Koninkrijk en Zweden, alsmede Zwitserland en de EEA-landen IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.*

INHOUD

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

1 VOORWAARDEN IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING BIJ VLUCHTEN VERTREKKEND UIT EU-LANDEN

Indien een vlucht overboekt is, zal KLM 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 1.2.

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.

1.1 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 van KLM 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.

1.2 ASSISTENTIE BIJ INSTAPWEIGERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

- Een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door KLM 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). Voorgaande is uitsluitend van toepassing op bij KLM bekende tickets en niet op separate tickets.

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)
- 2 telefoongesprekken, faxberichten of e-mails

2 ANNULERING VAN VLUCHTEN VERTREKKEND UIT EU-LANDEN

2.1 COMPENSATIE IN GEVAL VAN ANNULERING

In geval van annulering van een vlucht waarvan de passagier niet ten minste twee weken voor de geplande vertrekdatum is geïnformeerd kan de passagier recht hebben op compensatie. 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.

Indien de annulering minder dan twee weken voor de geplande vertrekdatum wordt medegedeeld aan de passagier, dan hebben passagiers geen recht op deze 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 compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. Passagiers dienen contact op te nemen met KLM Customer Care (zie Hoofdstuk 4). 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 van KLM 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.

2.2 ASSISTENTIE BIJ ANNULERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

- Een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door KLM 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). Voorgaande is uitsluitend van toepassing op bij KLM bekende tickets en niet op separate tickets

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)
- 2 telefoongesprekken, faxberichten of e-mails

3 VERTRAGING VAN VLUCHTEN UIT EU-LANDEN

3.1 COMPENSATIE IN GEVAL VAN VERTRAGING

Er wordt geen compensatie betaald in geval van vertraging.

3.2 ASSISTENTIE BIJ VERTRAGING

De assistentie zoals beschreven in deze paragraaf wordt verleend bij het vertrek van vertraagde vluchten en geldt niet bij/na aankomst van vertraagde vluchten.

Wanneer KLM 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 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)
- 2 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). Voorgaande is uitsluitend van toepassing op bij KLM bekende tickets en niet op separate tickets.

4 TERUGBETALING, COMPENSATIE IN GEVAL VAN ANNULERING EN OVERIGE VERZOEKEN

Zoals hiervoor aangegeven, kunt u 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 uw oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, voorzover het vluchten vertrekkend uit EU-landen betreft die:

- overboekt zijn en u een plaats wordt geweigerd;
- geannuleerd worden; of die
- vertraagd zijn met ten minste 5 uur.

Voorgaande is uitsluitend van toepassing op bij KLM bekende tickets en niet op separate tickets.

Indien u contact met ons wilt opnemen over een verzoek tot terugbetaling of compensatie in geval van annulering, of indien u overige verzoeken heeft, kunt u KLM Customer Care benaderen.

Voor Nederland, België en Luxemburg:

KLM Customer Care

E-mail: via klm.nl (kies in het hoofdmenu "Reisinformatie" en vervolgens "Customer Support")

U kunt ook met KLM Customer Care contact opnemen om een klacht of compliment te sturen of om uw reiservaringen met ons te delen. Indien u KLM Customer Care een e-mail stuurt, kunt u binnen vijf dagen een reactie verwachten.

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 klm.nl

5 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 Verkeer en Waterstaat (IVW)
 Postbus 575
 2130 AN Hoofddorp
 The Netherlands

Website: ivw.nl

In geval van verzoeken aan KLM vragen wij u om altijd eerst contact op te nemen met KLM (zie hoofdstuk 4).



Een reis vol inspiratie