



**Dieuwke:**  
‘IK HEB DE CLAIM VIA EUCLAIM INGEDIEND OMDAT IK DACHT DAT IK NIET SERIEUS GENOMEN ZOU WORDEN DOOR ZO’N GROTE MAATSCHAPPIJ’

# VERTRAGING? geld terug!

Als je vlucht flink vertraagd is, of geannuleerd, heb je vaak recht op een vergoeding. Dat kan zelfs om € 600 gaan. Maar daar moet je wel wat voor doen. En een lange adem hebben.

Het was vroeg in de ochtend toen studente sociologie Dieuwke Zwier (21) in augustus vorig jaar vol goede zin de vertrekhal van Schiphol binnenstapte. Met een groep vriendinnen had ze bij TUI fly een vlucht geboekt naar Palma de Mallorca voor een weekje zon, zee en strand. Het goede humeur sloeg om toen zij en haar vriendinnen te horen kregen dat het toestel waarmee ze zouden vliegen een technisch mankement had. Vanuit Spanje moest een reservetoestel worden overgevlogen, in plaats van 8.00 uur werd de vertrektijd 18.00 uur. ‘Alhoewel we netjes werden ondergebracht in een nabijgelegen hotel waar we een kamer en een lunch kregen, baalden we wel enorm, omdat dit ons bijna een hele vakantie-dag kostte terwijl we maar iets meer dan een week zouden gaan.’ In de hotelkamer wist een van de vriendinnen, een rechtenstudente, zich te herinneren dat er een compensatieregeling bestond voor passagiers die te maken krijgen met vertragingen langer dan drie uur. Zwier: ‘Dat hebben we via internet even verder uitgezocht. We zouden na de vakantie per persoon € 250 kunnen claimen bij TUI. Dat zorgde ervoor dat we nog enigszins ons goede humeur behielden.’

**CHECK DE APP AIR PASSENGER RIGHTS**  
Sinds februari 2005 zijn Europese luchtvaartmaatschappijen verplicht om klanten in het geval van annulering en vertragingen financieel te compenseren. De vergoedingen van € 250, € 400 en € 600 zijn opgenomen in de EU-Verordening 261/2004

(zie kader). Cees van Dam, hoogleraar mensenrechten, aansprakelijkheidsrecht en consumentenrecht, kan zich de periode van vóór de verordening nog goed herinneren. ‘Luchtvaartmaatschappijen gingen vaak zeer onvriendelijk om met hun klanten. Vluchten werden bijvoorbeeld zwaar overboekt waardoor passagiers kort voor vertrek te horen kregen dat ze niet mee konden. Of vluchten werden geannuleerd omdat de toestellen op een voor de maatschappij financieel aantrekkelijkere route werden ingezet.’ Die tijden zijn volgens Van Dam dan weliswaar in Europa zo goed als voorbij, maar in de rest van de wereld ligt dat anders. ‘Daar geldt alleen het Verdrag van Montreal waarmee je in het beste geval bij vertragingen alleen recht hebt op vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade.’ Van Dam heeft een app ontwikkeld, Air Passenger Rights, waarmee passagiers kunnen nagaan wat hun rechten zijn en hoe ze hun recht kunnen halen. Dat dat laatste soms niet meevalt, hoort Van Dam geregeld. ‘Er zijn nogal wat maatschappijen die heel moeilijk doen bij het uitkeren van de compensatie. Daarbij sturen ze dan aan op een juridische procedure. Dat schrikt veel consumenten af. Je kunt ook aankloppen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport, maar ook daar krijgen consumenten geregeld nul op het rekest.’ Tot slot is het nog een optie om het uit te besteden bij een zogenoemde claimhandler. ‘Dat zijn bedrijven die voor jou je recht gaan halen. Ze werken meestal op basis van no cure, no pay. Als het hun wel lukt, betaal je een percentage van het compensatiebedrag, meestal zo’n 20 tot 30 procent.’

## WANNEER IS ER SPRAKE VAN OVERMAGHT?

De grootste claimhandler in Nederland is EUclaim. Het bedrijf, dat ook actief is in Duitsland en Groot-Brittannië, helpt jaarlijks tienduizenden Nederlandse passagiers bij het krijgen van hun vergoeding. ‘Daarbij gaan we zelfs zover dat we soms tegenover de vliegmaatschappij in de rechtszaal staan. Bijvoorbeeld als een maatschappij zich beroept op overmacht en wij daar anders over denken’, vertelt vliegtuigexpert Paul Vaneker van EUclaim. Uiteindelijk weet de claimhandler 97 procent van alle claims tot een voor de consument goed einde te brengen. ‘De rechtszaken gaan vaak over het grijze gebied. Soms is het duidelijk dat er sprake is van overmacht, bijvoorbeeld bij extreem slechte weersomstandigheden. Maar regelmatig ligt het niet zo zwart-wit. Zo gebeurt het dagelijks dat passagiers wel inchecken maar niet boarden, waardoor hun bagage voor vertrek van boord gehaald moet worden. Daardoor ontstaan vertragingen. Onduidelijk is of de maatschappij daarvoor verantwoordelijk is. En dan zijn er nog de zogenoemde knock-on-vertragingen die ontstaan als vluchten vertraging oplopen omdat een eerdere vlucht vertraagd wordt door een buitengewone omstandigheid. Ook daar kan verschil van inzicht over bestaan.’

## LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN MOETEN NIET ZEUREN

EUclaim zag het aantal vertragingen en annuleringen in Europa in 2016 afnemen. De afdeling Flight Intelligence die dagelijks 13 miljoen vlucht-, nieuws- en weergegevens analyseert, constateerde zelfs een daling van 9 procent. ‘Maar dat was voor het overgrote deel te danken aan het goede weer. Als je die factor eruit filtert, zie je zelfs een stijging van 18 procent van het aantal verwijtbare annuleringen en vertragingen.’ Daarvoor waren volgens Vaneker vooral TUI Nederland, Easyjet en Vueling verantwoordelijk. Zo kampte TUI met veel technische problemen en een te krappe vloot en heerste er bij de Spaanse prijsvechter Vueling een organisatorische chaos. Bij Easyjet staakte in augustus

## Verordening 261/2004

Bij een vertraging van twee uur is een luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk voor een goede service aan gedupeerde passagiers: eten, drinken en waar nodig een hotelovernachting. Bij een vertraging van drie uur of langer waarbij geen sprake is van een buitengewone omstandigheid, hebben passagiers ook recht op een financiële vergoeding. Bij vluchten binnen de EU is dat € 250 (tot 1500 km) en € 400 (vanaf 1500 km); bij vluchtbestemmingen buiten de EU liggen de compensatiebedragen op € 250 (tot 1500 km), € 400 (vanaf 1500 tot 3500 km) en € 600 (vanaf 3500 km). Ook bij annuleringen vanaf twee weken voor vertrek kun je recht hebben op vergoeding. Lees meer over de voorwaarden op [rechtenvanvliegtuigpassagiers.nl](http://rechtenvanvliegtuigpassagiers.nl) of download de gratis app Air Passenger Rights.

## En als de trein te laat is?

Ook de treinwereld kent een compensatieregeling voor vertragingen. Thalys biedt vergoeding vanaf een halfuur vertraging en ICE International, Intercity Brussel, Intercity Berlijn, EuroNight en Eurostar vanaf een uur vertraging. De vergoedingen zijn geen vaste bedragen maar percentages van de ticketprijzen. Vaak kun je kiezen uit geld of tegoedbonnen; de vergoeding in tegoedbonnen ligt meestal hoger dan in geld. Lees meer op [nsinternational.nl](http://nsinternational.nl)

het personeel drie keer, wat leidde tot 52 annuleringen. Vaneker: ‘De maatschappij weigert over de brug te komen, maar zal dat toch moeten want een staking van eigen personeel is geen buitengewone omstandigheid.’ Sowieso vindt de vliegtuigexpert dat luchtvaartmaatschappijen niet moeten zeuren. ‘Uiteindelijk is slechts een op de 200 vluchten verwijtbaar vertraagd of geannuleerd. Als iedereen zou claimen, kost dat jaarlijks niet meer dan 170 miljoen euro. Dat is peanuts als je bedenkt dat alleen al bij de vluchten van en naar Nederland 3,5 miljard euro aan brandstof uitgegeven wordt. En dan blijkt ook nog eens uit onderzoek dat slechts de helft van de gedupeerde passagiers een claim indient.’

Slechts de helft van alle gedupeerde passagiers dient een claim in, blijkt uit onderzoek

## KREGEN DIEUWKE EN HAAR VRIENDINNEN GELD TERUG?

Het toestel waarmee Dieuwke Zwier en haar vriendinnen naar Palma de Mallorca vlogen, vertrok uiteindelijk pas om 23.00 uur, na een vertraging van 15 uur. De studente diende na haar vakantie een claim in, via EUclaim. Met succes, want vier maanden later kreeg ze het compensatiebedrag van € 250 minus de kosten bijgeschreven op haar rekening. ‘Waarom ik het niet zelf heb gedaan? Ik had het idee dat ik als individu niet serieus genomen zou worden door zo’n grote maatschappij, maar dat was in dit geval onterecht. Een paar meiden hadden hun claim rechtstreeks bij TUI ingediend en die kregen ook hun compensatiebedrag uitgekeerd.’ Van één ding baalt ze een beetje. ‘Dat Palma de Mallorca slechts 1400 km vliegen is’, grinnikt ze. ‘Bij 1500 km hadden we ieder recht gehad op € 400.’ +