

## **OMBUDSDOSSIER**

### **Vertraagde vlucht & afhandeling door vluchtclaimbedrijf**

#### **Situatie**

A. boekt samen met zijn vriend N. een vlucht naar Tenerife. De boeking gebeurt online. De vlucht heeft echter vertraging, waardoor A. en N. bijna een volle dag verliezen.

#### **Afhandeling**

##### **1. Hebben A. en N. recht op een compensatie?**

Volgens de Europese verordening 261/2004 wordt over vertraging gesproken in volgende gevallen:

- minstens 2 uur voor een reis tot 1500 km
- minstens 3 uur voor een reis van meer dan 1500 km binnen de Europese Unie of een reis tussen 1500 en 3500 km van of naar een niet-Europees land
- minstens 4 uur voor een reis van meer dan 3500 km van of naar een niet-Europees land.

Verordening 261/2004 is van toepassing gezien de vlucht vertrekt vanaf een luchthaven in de EU en bovendien wordt uitgevoerd door een Europese maatschappij.

De vertraging is niet het gevolg van een buitengewone omstandigheid.

##### **2. Op welke schadevergoeding hebben A. en N. recht?**

De vlucht is bij aankomst vertraagd met meer dan 3 uur en bijgevolg hebben A. en N. recht op een forfaitaire financiële schadevergoeding (op basis van verschillende uitspraken van het Hof van Justitie van de EU).

Deze compensatie bedraagt: 400 euro per persoon, gezien het een vlucht betreft van meer dan 1500 km binnen de Europese Unie.

##### **3. A. en N. dienen een klacht in bij een vluchtclaimbedrijf**

A. en N. dienen een vraag om compensatie in bij een vluchtclaimbedrijf dat werkt volgens het 'no cure, no pay' principe. Het bedrijf vraagt wel 25% servicekosten.

Op de site van het vluchtclaimbedrijf staat ook: 'vandaag ingediend, morgen hulp'. Dit blijkt echter heel

rekbaar. Maanden na het indienen hebben A. en N. nog steeds geen compensatie.

#### **4. Aanvraag compensatie bij luchtvaartmaatschappij**

A. en N. hebben er de buik van vol en dienen zelf een claim in bij de luchtvaartmaatschappij. Ze krijgen uiteindelijk de compensatie van 400 euro per persoon.

#### **5. Claimbedrijf vordert 25%**

Het probleem is hiermee niet opgelost. Het claimbedrijf, dat uiteindelijk niets deed, vordert 25% op. Een bedrag dat A. en N. uiteindelijk betalen nadat er wordt bedreigd met een incassobedrijf.

#### **Besluit**

Bij eenvoudige claims, zoals claims die verband houden met Verordening 261/2004, is het veel beter de claim in te dienen bij de luchtvaartmaatschappij zelf. Vluchtclaimbedrijven strijken veel geld op voor weinig (of geen) werk.

Websites:

- FOD Mobiliteit en Vervoer: <https://mobilit.belgium.be/nl/luchtvaart/passagiers/passagiersrechten>
- Europees Centrum voor de Consument (ECC): [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be) > reizen > vliegreizen.