

VLUCHT GEBOEKT, MAAR GEEN MOGELIJKHEID MEER OM DEZE NEMEN. WAT ZIJN MIJN OPTIES?

CASE

In oktober 2022 boekte ik met mijn voucher bij Iberia 4 tickets naar Marokko. Ik had de voucher nog tegoed van de reisbeperkingen door covid-19 in 2020. De voucher zou eind oktober vervallen, dus ik moest dringend boeken. Ik werd beperkt in mijn reisdata: de voucher kon alleen gebruik worden voor vluchten tot en met april 2023, voor een latere datum kon ik mijn voucher niet gebruiken. Jammer, want ik heb niet zomaar de mogelijkheid om te reizen in het voorjaar.

Uiteindelijk boekte ik een vlucht naar Marokko van 9 tot 16 februari, samen met 3 andere passagiers. Ik kon alle tickets betalen met het bedrag van de voucher.

Zoals gevreesd lukt het ons niet om die vlucht te halen.

Wat zijn mijn mogelijkheden? Kan ik het ticket aan iemand doorgeven of kan ik de data wijzigen? Of is het letterlijk weggesmeten geld, omdat ik niet de mogelijkheid heb om te reizen voordat de voucher vervalt?

PROBLEEM

De passagiers hebben niet de mogelijkheid om de geboekte vlucht te halen.

ADVIES

Eerst en vooral kaarten wij aan dat het gaat over een ticket rechtstreeks geboekt bij de vluchtmaatschappij, zonder dat het onderdeel is van een pakketreis.

Op het moment dat jij een ticket reserveert bij de maatschappij, sluit jij een overeenkomst met hen. Deze overeenkomst bepaald welke wijzigingen jij later nog kan of mag maken. Deze overeenkomst kan je afleiden uit de algemene voorwaarden.

Dit zijn de algemene voorwaarden bij Iberia over wijzigingen:

"Voor de meeste tarieven zijn terugbetalingen of wijzigingen niet mogelijk.

Wijzigingen en/of correcties van namen op het ticket zijn niet toegestaan. Om deze reden vragen wij je om aandachtig je persoonsgegevens te

controleren wanneer je bij ons reserveert, aangezien deze gegevens overeen moeten komen met die van je reisdocumenten, waarmee jij je op de luchthaven identificeert. Indien deze niet overeenkomen, kunnen wij je niet laten instappen.

In alle andere gevallen, wanneer een tarief wijzigingen in de reservering toestaat, onder voorbehoud van beperkingen, dien je er rekening mee te houden dat deze wijzigingen onderhevig zijn aan servicekosten en/of boetes, indien van toepassing, en in bepaalde gevallen ook aan een herberekening van je tarief.

Hier geven we enkele illustratieve voorbeelden:

- 1. Als je een retourvlucht of een meerdaagse reis gereserveerd hebt en er een vaste volgorde van trajecten of vluchten op je ticket of reservering bepaald is, wordt in de praktijk het wijzigen van de oorspronkelijke vertrekluchthaven, bijvoorbeeld als je het eerste traject van de reservering niet gebruikt of je probeert de trajecten in omgekeerde volgorde van hoe ze op je reservering weergegeven zijn, te gebruiken, wordt dit als "wijziging in reservering/ticket" beschouwd. In deze gevallen worden de ongebruikte coupon(s) als gebruikt en betaald beschouwd en, indien van toepassing, kan Iberia een vaste boete opleggen volgens de oorspronkelijke tariefvoorwaarden van je ticket.*

In al deze gevallen blijft je reservering gerespecteerd voor het geval je nog steeds gebruik wilt maken van de rest van de gereserveerde routes. Houd er rekening mee dat Iberia je vervoer afhankelijk kan stellen van het feit dat je eerst de bijbehorende boete(s) betaald moet hebben en dat wij kunnen weigeren jou te vervoeren en je reservering kunnen annuleren als jij weigert te betalen. Om deze reden raden we je aan ruim op tijd naar de Iberia ticketverkoopbalie op de betreffende luchthaven te gaan, dat wil zeggen NIET MINDER DAN 3 UUR VOOR DE GEPLANDE VERTREKTIJD van de eerste vlucht die je van plan bent te gebruiken en VOORDAT JE INCHECKT op de vlucht in kwestie.

- 2. Als je de datum of het vluchtschema van een van de vluchten die op je originele ticket staan, wilt wijzigen, is deze wijziging onderworpen aan de toepassing van een vaste boete, indien van toepassing in overeenstemming met de oorspronkelijke tariefvoorwaarden van je ticket; en/of eveneens aan de herberekening en daarmee de betaling van het tariefverschil tussen de oorspronkelijke*

datum/vlucht die op je ticket staat en de nieuwe datum/vlucht die je wilt vliegen.”

Wegwijzer nam contact op met Iberia. Wij werden vriendelijk verdergelopen en we werden geïnformeerd over de mogelijkheden:


1. Een ticket overdragen naar iemand anders is niet toegestaan.
2. Een terugbetaling van de tickets geeft Iberia, in dit geval, niet.
3. Het is wél mogelijk om de reisdata te wijzigen voor € 65 per passagier. Je betaalt dan deze kost voor de wijziging alsook het verschil van de ticketprijzen (indien het gewijzigde ticket duurder is).


Dit kan je tot 24 uur voor je vertrek wijzigen via iberia.com/nl/nl/manage-my-booking/


Het bedrag van € 65 is de boete die besproken wordt bij het voorbeeld in puntje 2 van de algemene voorwaarden.

Deze afbeelding is een screenshot van de reserveringsbevestiging, wat bovenstaande info bevestigt.

Qu'inclut votre billet ?

 **Bagages inclus (par passager)**
Bagages à main: 1 bagage (56x40x25cm)
Bagages en soute: Non inclus [Ajouter des bagages](#)

 **Changements**
Autorisés à tout moment avec une pénalité de 65€, sauf si l'on ne se présente pas lors du vol (No-Show), dans ce cas, la modification n'est pas autorisée

 **Remboursement (dans chaque sens)**
Remboursement non autorisé [Gérer ma réservation](#)

BRONNEN

- Telefonisch contact met Iberia op 21/12/2022
- iberia.com/nl/nl/bills/conditions/ geraadpleegd op 21/12/2022
- test-aankoop.be/familie-prive/reizen/dossier/reizen-faq geraadpleegd op 21/12/2022