

Ombudsdienst Wegwijzer

Mijn vluchten zijn gewijzigd. Wat nu?



WEGWIJZER VZW
ONAFHANKELIJKE
REISINFORMATIE

Probleem

R. boekt een vlucht naar Surabaya (Indonesië) via een reisbureau. De vluchtcondities zijn uitstekend: goede verbindingen op goede uren. De reis is gepland voor december 2019.

Begin november komt het bericht dat de luchtvaartmaatschappij de condities gewijzigd heeft. De vluchten, die voorheen goed waren, zijn nu ronduit slecht. De reden van deze wijziging zou de jaarwissel zijn, waarbij Indonesiërs op die dagen voorrang hebben op toeristen.

R. krijgt deze mededeling op 6 november en moet binnen de 24 uur aangeven of hij de wijziging aanvaardt of niet. R. contacteert zijn reisagent. Hij wil zijn geld terug en een schadevergoeding. R. krijgt de mogelijkheid om zonder kosten te annuleren. Een schadevergoeding wordt echter geweigerd.

Heeft R. recht op een schadevergoeding?

Afhandeling

Op basis van Verordening 261/2004¹ en het Verdrag van Montréal heeft een passagier recht op vergoeding voor extra gemaakte kosten en mogelijk recht op compensatie voor geleden tijdverlies.

Of een passagier hiervan kan genieten hangt af van het moment waarop de luchtvaartmaatschappij het bericht bekendmaakt. Het vluchtschema mag namelijk wijzigen tot twee weken voor vertrek zonder dat de luchtvaartmaatschappij een vergoeding moet geven. Doet zij dit minder dan twee weken voor vertrek dan heeft de passagier volgens Verordening 261/2004 recht op compensatie en eventueel recht op vergoeding van de extra gemaakte kosten voor bv. een extra hotelovernachting.

Als je recht hebt op compensatie dan wordt de hoogte van de compensatie bepaald aan de hand van de afstand van de vlucht. Een uitzondering hierop is een 'buitengewone omstandigheid'. Dat is een omstandigheid waarbij de luchtvaartmaatschappij niet verantwoordelijk is voor de wijziging in het vluchtschema, bijvoorbeeld terrorisme, een vulkaanuitbarsting of een extreme weersomstandigheid. In een dergelijk geval heeft de passagier geen recht op compensatie, maar wel op een vergoeding van de extra gemaakte kosten.

Het is echter duidelijk dat het in het geval van R. niet gaat om een buitengewone omstandigheid. De luchtvaartmaatschappij mag de vluchttijden wijzigen als zij dit meer dan twee weken voor vertrek aan de klant communiceert. In een dergelijk geval heeft de luchtvaartmaatschappij de zorgplicht ten overstaan van de passagier. De passagier moet tijdig geïnformeerd worden via de reisorganisatie of rechtstreeks.

Besluit

R. heeft geen recht op een compensatie. Hij werd meer dan twee weken voor vertrek geïnformeerd en heeft bijgevolg geen recht op compensatie.

Meer informatie vind je [hier](#).

¹ Verordening 261/2004 is een Europese Verordening en is alleen van toepassing in de volgende situaties: – als de vlucht vertrekt vanaf een luchthaven in de Europese Unie – als de passagier vertrekt vanuit een land buiten de Europese Unie naar een luchthaven in de Europese Unie door een luchtvaartmaatschappij uit de Europese Unie

Wegwijzer behandelt reizigersklachten. Zit je zelf met een probleem? Laat het ons weten via info@wegwijzer.be of 050 33 75 88.

Naast ombudsdossiers biedt Wegwijzer ook praktische dossiers aan.

> > > [Ontdek de praktische dossiers hier](#)



WEGWIJZER VZW
ONAFHANKELIJKE
REISINFORMATIE



Vlaanderen
verbeelding werkt