

Ombudsdienst Wegwijzer

Ryanair weigert terugvlucht wegens leeftijd.
Wat nu?



WEGWIJZER VZW
ONAFHANKELIJKE
REISINFORMATIE

Probleem

Een 13-jarig meisje reist alleen vanuit Brussel naar Barcelona en terug. De heenreis gebeurt met Brussels Airlines, de terugreis met Ryanair.

Het is de moeder van het meisje die de reservatie en de betaling van de vlucht heeft geregeld.

Het meisje vliegt zonder problemen naar Barcelona, maar de terugreis wordt door Ryanair geweigerd. Bij de reservatie werden alle gegevens nochtans accuraat doorgegeven, wat inhoudt dat de **geboortedatum gekend** was. Toch werden de **reservatie en betaling door Ryanair aanvaard**.

De weigering heeft tot gevolg dat er een nieuw ticket moet worden gekocht via een andere luchtvaartmaatschappij.

Gezien Ryanair op de hoogte was van de leeftijd van het meisje en gezien de maatschappij zowel de reservatie als de betaling heeft aanvaard, **vraagt de moeder de terugbetaling van het bedrag aan Ryanair**.

Dit wordt door Ryanair geweigerd.

Heeft de moeder recht op een terugbetaling?

Afhandeling

Ryanair heeft een duidelijke policy m.b.t. niet-begeleide minderjarigen. In de algemene voorwaarden wordt het als volgt vermeld:

Ryanair vervoert geen niet-begeleide minderjarigen jonger dan 16 jaar. Kinderen jonger dan 16 jaar moeten altijd worden begeleid door een passagier die ouder is dan 16 jaar. Begeleiding en speciale faciliteiten zijn niet beschikbaar.

De weigering van een niet-begeleide 13-jarige is dus een logisch gevolg van het niet naleven van de algemene voorwaarden.

Natuurlijk zou het veel beter geweest zijn als de maatschappij de boeking niet aanvaard zou hebben.

Wat zijn de verdere mogelijke stappen?

Er kan een klacht worden gedeponneerd via:

- ✓ [FOD Economie](#)
- ✓ [Test Aankoop](#)

Bepalingen m.b.t. Europese wetgeving betreffende instapweigering vind je [hier](#).

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](#)

