

# Wie een terugbetaling aanvraagt, ziet ze vaak vliegen



*Het regende de voorbije maanden stakingen, vertragingen en geannuleerde vluchten. En dus dienen meer passagiers een schadeclaim in. Vliegmaatschappijen doen er alles aan om dat te omzeilen, maar hoe krijgt u waar u recht op heeft?*

## 1. Hoeveel mensen dienen een schadeclaim in?

"Op deze schaal is het nog nooit voorgekomen. Het aantal geannuleerde vluchten is gigantisch gestegen. Maar ook het aantal langdurige vertragingen: dat zijn er nu meer dan drie keer zoveel als in 2019." Dat zegt Tom van Bokhoven, CEO en oprichter van het bedrijf achter sites zoals Vlucht Vertraagd. Passagiers van wie de vlucht geannuleerd werd of een flinke vertraging kent, kunnen een beroep doen op ticketclaimbedrijven zoals dat van Van Bokhoven om een compensatie te eisen van luchtvaartmaatschappijen.

Dat gebeurt door de recente strubbelingen in de luchtvaartsector steeds vaker. "Voor België hebben we van 7.830 passagiers een vordering geaccepteerd", zegt van Bokhoven. "Dat is goed voor 11 procent van de ruim 70.000 vorderingen die we sinds april ontvingen."

Ook AirHelp, het grootste ticketclaimbedrijf in Europa, ziet het aantal claims toenemen, in België en heel Europa. "In de maanden juni en juli accepteerden wij in heel Europa 1,5 miljoen zaken van mensen die in aanmerking kwamen voor een terugbetaling", zegt Tomek Pawliszyn, CEO van het bedrijf. "Ter vergelijking: dat is ruim de helft meer dan in mei van dit jaar. Zelfs voor corona kwamen we slechts één maand in 2018 boven een miljoen vorderingen uit." FlightRight bevestigt de trend, maar wil geen cijfers geven.

## 2. Wanneer heb je recht op een terugbetaling?

Op zich is het simpel. Reizigers hebben recht op een terugbetaling en schadevergoeding bij een annulering of een vertraging van drie uur of meer. Het gaat om een bedrag van 250 euro, 400 euro of 600 euro, afhankelijk van de afstand van de vlucht.

Maar dan zijn er een heleboel voorwaarden, zoals de termijn waarin een annulering wordt meegedeeld. Belangrijker is dat de Europese wettelijke bescherming enkel geldt als er een link is met Europa. Concreet is dat voor vluchten binnen Europa, vluchten die vertrekken vanop een Europese luchthaven of vluchten naar een Europese bestemming als de luchtvaartmaatschappij Europees is.

Daarnaast moet de annulering of vertraging de schuld zijn van de luchtvaartmaatschappij - tenzij er sprake is van overmacht. "Die 'overmacht' proberen luchtvaartmaatschappijen natuurlijk zo breed mogelijk te interpreteren", zegt luchtvaarteconoom Wouter Dewulf (UAntwerpen). "Doorheen de jaren is de wetgeving wel wat aangescherpt via rechtszaken. Zo hebben rechters al bepaald dat een staking bij de luchtvaartmaatschappij zelf daar niet onder valt."

Worden wel als overmacht beschouwd: een staking op de luchthaven of het weer. Let dus op dat je je vlucht niet mist omdat het inchecken of de securitychecks op de luchthaven lang duren, niet in aanmerking komt voor een terugbetaling. Belangrijk om weten: voor problemen met verloren bagage bestaat er geen vergelijkbare Europese wetgeving. "Hoewel ook daar berichten zijn dat er nog nooit zoveel problemen geweest zijn", zegt Dewulf.

## 3. Op welke manieren proberen maatschappijen terugbetaling te ontlopen?

Luchtvaartmaatschappijen zijn niet happig op het betalen van een schadevergoeding. Vaak bieden ze eerst een alternatief of voucher aan. "Vaak begint het daar al", zegt van Bokhoven. "Dan stellen ze je bijvoorbeeld een voucher voor tegen een afwijkende waarde of geven ze niet de volledige informatie mee."

Soms reageren maatschappijen niet eens wanneer een passagier een verzoek indient. "Komt er dan toch een reactie, dan is die vaak niet inhoudelijk", zegt van Bokhoven. "Doen ze dat wel, dan is de informatie die ze delen foutief, maar op een manier dat de consument dat niet kan checken. Bijvoorbeeld dat er restricties worden opgelegd door de luchthaven."

En tot slot zijn er die maatschappijen die halsstarrig blijven weigeren om (terug) te betalen. Dan zit er niets anders op voor passagiers dan naar de rechtbank te trekken. Dat is waar ticketclaimbedrijven meestal tussenkomen omdat zo'n rechtszaak voeren niet altijd evident is. Tegen een tarief van ongeveer 30 procent van de uiteindelijke schadevergoeding - als die komt - helpen ze passagiers om geld (terug) te krijgen van maatschappijen.

"Iedere aanvraag tot terugbetaling en/of schadevergoeding wordt bekeken en behandeld", klinkt het bij Brussels Airlines. "Passagiers hoeven daar dus geen dure vergoeding voor te betalen bij een claimbedrijf." Die bedrijven wijzen daar ook op: passagiers kunnen altijd zelf een dossier indienen.

## 4. Is elke luchtvaartmaatschappij even hardnekkig?

Officiële cijfers zijn er niet, maar vooral lowcostmaatschappijen hebben op dat vlak een slechte reputatie in het wereldje. Enkel Vlucht Vertraagd is bereid cijfers te geven. Zij dagvaarden Vueling, Ryanair en Easyjet het vaakst. "Bij Ryanair zien we wel een verbetering", zegt van Bokhoven.

Volgens verschillende mensen met stip op één in de lijst van minst klantvriendelijke maatschappij: het Spaanse Vueling. Voor wat het waard is: Vueling lijkt journalisten even makkelijk wandelen te sturen als passagiers. Wie de link volgt naar hun 'press room' komt droogweg uit op de homepagina waarop u gevraagd wordt waar u naartoe wil vliegen.

PIETER GORDTS

Copyright © 2022 DPG Media. Alle rechten voorbehouden