

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS

**Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel**

Maandag 18 september 2017

**Kris Peeters beveelt onderzoek naar massale annulering
vluchten bij Ryanair**

Vice-eersteminister en minister van Consumenten Kris Peeters laat de FOD Economie onderzoeken of Ryanair zich aan zijn verplichtingen houdt bij de aangekondigde massale annulering van vluchten. Indien dit niet het geval is, kan er sprake zijn van misleidende handelspraktijken, doordat de rechten van de consument worden miskend. Als uit het onderzoek blijkt dat dit het geval is, dan laat de minister onderzoeken of een vordering tot staking tegen Ryanair kan worden ingediend.

Minister Peeters: "De ongeziene schaal waarop Ryanair vluchten annuleert, is ongehoord. De reiziger heeft het recht de ware toedracht van deze annuleringen te kennen en op een volledige manier over zijn rechten te worden ingelicht. Een luchtvaartmaatschappij is immers verplicht om elke getroffen reiziger individueel op de hoogte te brengen én hem daarbij proactief in te lichten over zijn rechten, inclusief de rechte op compensatie en bijstand."

De passagiersrechten bij annulatie zijn ingeschreven in een Europese Verordening uit 2004¹.

Deze rechten gelden voor de vluchten waarbij:

- vanuit een Belgische luchthaven of een luchthaven van een Europese lidstaat wordt vertrokken;
- de reiziger terugkeert vanaf een derde land naar een Belgische luchthaven of een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat van de Europese Unie.

Van zodra een bevestigde boeking van een vlucht wordt geannuleerd, is zijn luchtvaartmaatschappij – in casu Ryanair – verplicht:

- elke getroffen reiziger individueel op de hoogte te brengen en hem daarbij in te lichten over zijn rechten, inclusief zijn rechten op compensatie en bijstand;

¹ Verordening (EG) nr. 261/2004 van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91

- een alternatieve vlucht voor te stellen.

De reiziger heeft de keuze het alternatief vervoer al dan niet te aanvaarden. Aanvaardt hij de alternatieve vlucht niet, dan heeft hij recht op de volledige terugbetaling van zijn ticket binnen 7 dagen.

Bij annulering door de luchtvaartmaatschappij heeft de reiziger recht op een compensatie wanneer deze binnen de 2 weken voor de voorziene vertrektijd gebeurt. De enige uitzonderingen hierop zijn:

1. de annulering gebeurt tussen twee weken en 7 dagen voor de voorziene vertrektijd, maar de alternatieve vlucht vertrekt minder dan 2 uur later en komt niet meer dan 4 uur later aan op de bestemming;
2. de vlucht wordt minder dan 7 dagen voor vertrek geannuleerd, maar de alternatieve vlucht vertrekt minder dan 1 uur later en komt niet meer dan 2 uur later aan op de bestemming.

In alle andere gevallen behalve overmacht, heeft de reiziger recht op een compensatie. Die compensatie bedraagt tussen 250 en 600 euro (afhankelijk van de afstand).

Wanneer men de reiziger wel een alternatieve vlucht voorstelt en hij aanvaardt die, dan:

- mag hem geen bijbetaling worden gevraagd als de vlucht in een hogere klasse is;
- heeft hij recht op een gedeeltelijke terugbetaling van zijn ticket wanneer de vlucht in een lagere klasse is:
 - 30 % van de prijs van zijn ticket, als het om een vlucht van niet meer dan 1.500 km gaat,
 - 50 % voor vluchten van meer dan 1.500 km binnen de Europese Unie,
 - 50 % voor vluchten buiten de Europese Unie van 1.500 tot 3.000 km,
 - 75 % voor alle andere vluchten (en vluchten tussen een lidstaat en de Franse overzeese departementen).

De compensatie moet worden betaald. Dit betekent dat de reiziger niet kan worden verplicht een reisbon of andere diensten in compensatie te aanvaarden. De luchtvaartmaatschappij mag dit voorstellen, maar mag de reiziger niet dwingen tot zo'n vorm van compensatie.
