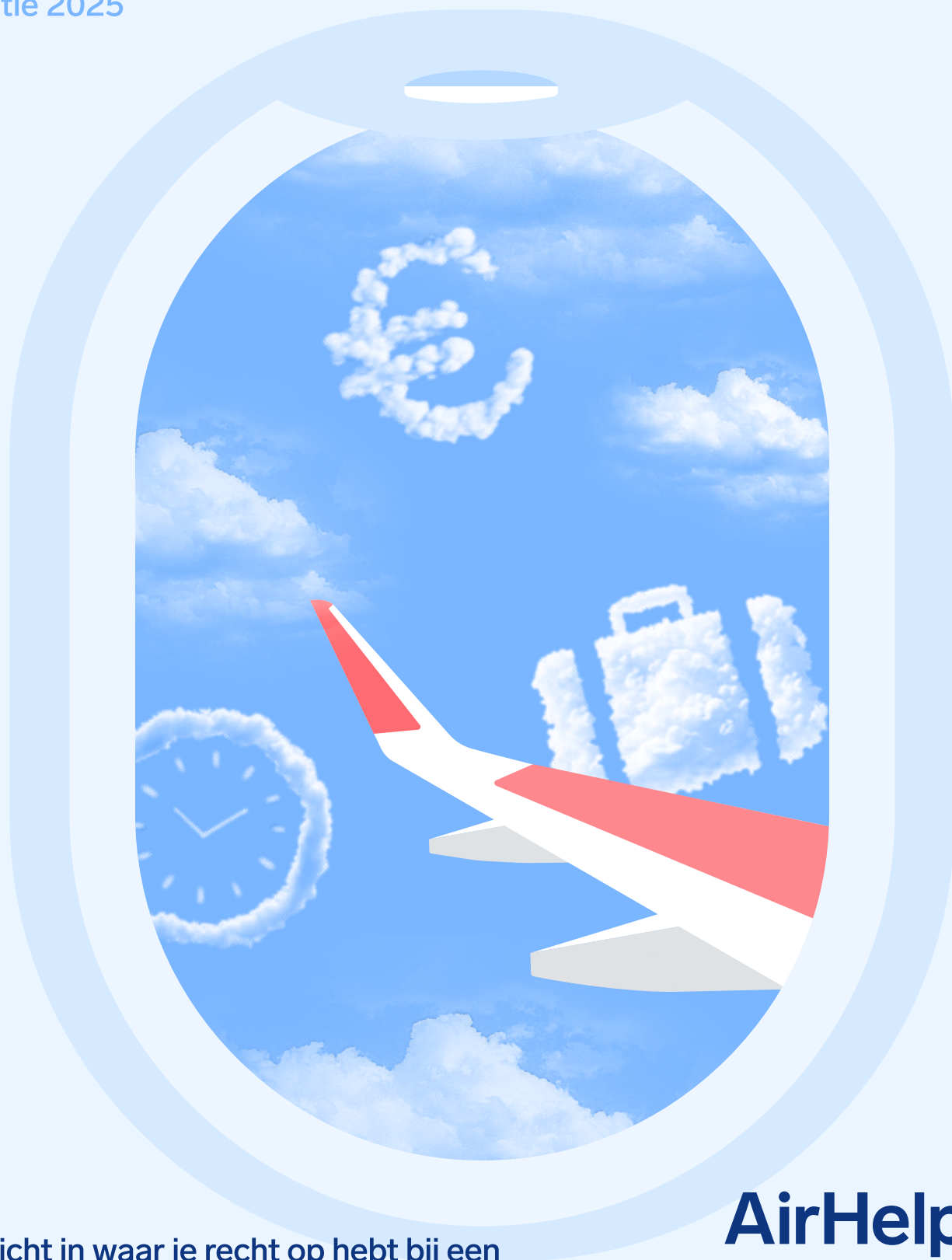


Een gids over de rechten van luchtvaartpassagiers

Editie 2025



Inzicht in waar je recht op hebt bij een vertraagde of geannuleerde vlucht.

AirHelp 
#1 in vluchtcompensatie

Inhoudsopgave

	Je rechten als je vlucht vertraagd is	3
	Waarvoor je in aanmerking komt	4
	Compensatie over de hele wereld	5
	Dit heb je nodig om compensatie te claimen	6
	Waarom AirHelp?	7
	Compensatie, terugbetalingen en vergoedingen	8
	Welke stakingen komen in aanmerking voor compensatie?	9
	Compensatie voor zoekgeraakte of beschadigde bagage	10
	Rechten van vliegtuigpassagiers met een beperking of speciale behoeften	11
	Dit is AirHelp+	12
	Wereldwijde regelgeving in detail	13



Je vlucht is vertraagd of geannuleerd

Wat zijn je rechten? En waar heb je recht op?

Eten en drinken



Na een vertraging
van een paar uur

Accommodatie



Als je moet
overnachten door
de vertraging

Een alternatieve vlucht



Als je nog
op reis wilt

Tot € 600 compensatie



Als de luchtvaartmaatschappij
verantwoordelijk is voor de
verstoring

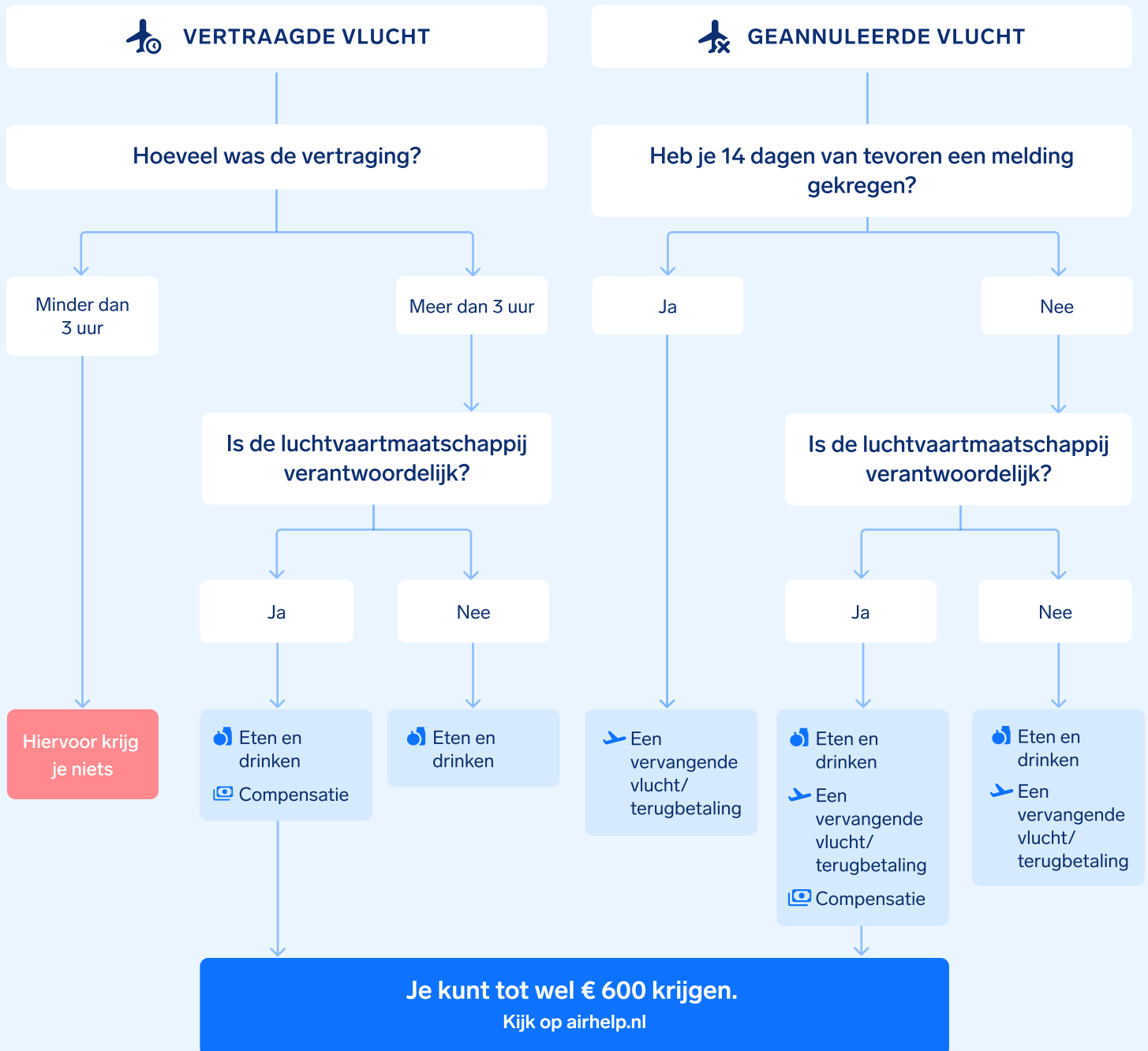


Vraag altijd de luchtvaartmaatschappij om hulp en informatie



Waarvoor kom je in aanmerking?

Dit zou je volgens de EU-wetgeving moeten krijgen.



Je kunt ook compensatie voor **overboekingen** en **stakingen** krijgen. Reis je met anderen, zoals **vrienden**, **collega's** of **kinderen**? Zij komen ook in aanmerking.



Compensatie over de hele wereld

Hoeveel een luchtvaartmaatschappij je moet betalen, hangt van een aantal dingen af.

Waar je naartoe vliegt en waarvandaan

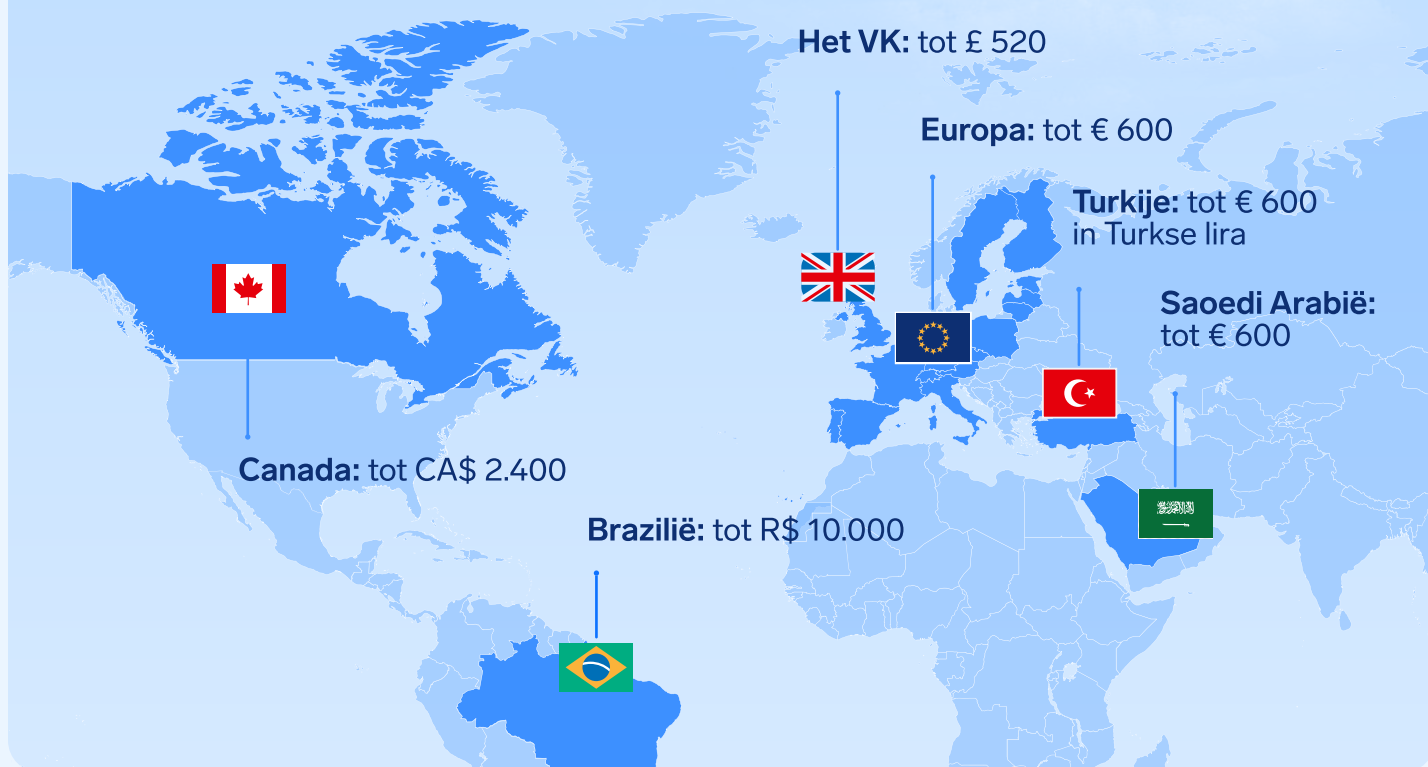
Hoe groot je vertraging is

Of de luchtvaartmaatschappij wel of niet verantwoordelijk is

Hoeveel tijd je hebt om te claimen

Welke rechten van passagier voor je vlucht gelden

Belangrijke wetgeving die je compensatie bepaalt

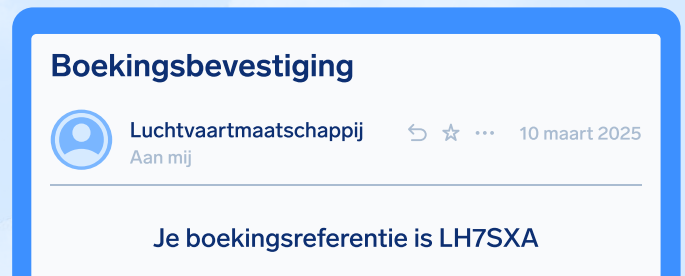
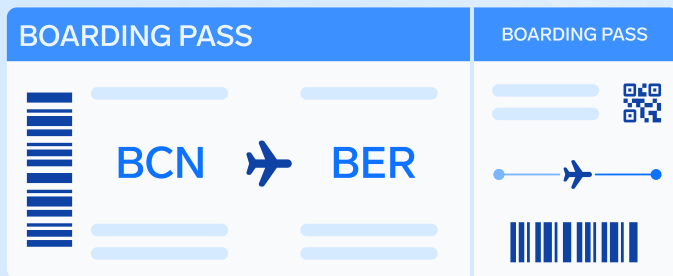


 We strijden om de wetgeving wereldwijd te verbeteren



Dit heb je nodig om compensatie te claimen

Wat je absoluut nodig hebt



☒ Instapkaart

Bewaar je instapkaart (en alle andere instapkaarten voor de alternatieve vluchten).

☒ Boekingsbevestiging

Bewaar het e-mailbericht of de factuur voor je boeking als bewijs van je reservering.

Meer acties die je claim ondersteunen

☒ Vraag waarom je vlucht werd verstoord.

☒ Bewaar bonnetjes van je extra uitgaven

☒ Schrijf de uiteindelijke aankomsttijd van je vlucht op

☒ Bewaar alle e-mailberichten of meldingen van de luchtvaartmaatschappij

☒ Maak een foto van het bord met vluchtinformatie



Luchtvaartmaatschappijen kunnen je vouchers of airmiles aanbieden in plaats van compensatie in geld.

Accepteer alleen vouchers als je zeker weet dat dit een goede oplossing is.



Waarom AirHelp?

AirHelp maakt claimen makkelijk en neemt je al het werk uit handen.

Hoe het werkt

1

**Claim in
2 minuten**

Wij zorgen dat alles snel,
makkelijk en veilig
verloopt.

2

Wij regelen alles

Wij zorgen dat je sterk
staat en onderhandelen
namens jou met de
luchtvaartmaatschappij.

3

Jij krijgt compensatie

De luchtvaartmaatschappij
betaalt ons en wij maken
het meteen naar je over.



Wij worden pas betaald nadat jij je geld hebt gekregen.

We berekenen alleen onze kosten van 35% als jij compensatie krijgt.
Je hoeft ze nooit zelf te betalen.



Compensatie, terugbetalingen en vergoedingen



Compensatie

Geld dat uitbetaald wordt om een probleem of ongemak tijdens de vlucht goed te maken. Op airhelp.nl vind je waar je recht op hebt.



Terugbetaling

Geld dat je terugkrijgt voor een vliegticket dat je hebt betaald, maar niet hebt gebruikt. Als je toch wilt vliegen, kun je een alternatieve vlucht krijgen. Neem rechtstreeks contact op met de luchtvaartmaatschappij voor een terugbetaling.



Vergoeding

Geld dat wordt terugbetaald voor essentiële kosten die de verstoring heeft veroorzaakt.

Denk hierbij aan voedsel, kleding, geneesmiddelen en andere noodzakelijke artikelen.



Compensatie en terugbetalingen zijn niet hetzelfde.
Soms heb je recht op allebei.



Welke stakingen komen in aanmerking voor compensatie?

De oorzaak van een staking bepaalt of je wel of niet in aanmerking komt voor compensatie. Dit zijn van mogelijke oorzaken.

In aanmerking komend

Stakingen door piloten



Stakingen van cabinepersoneel



Stakingen van vluchtingenieurs



Stakingen van medewerkers van de luchtvaartmaatschappij



Stakingen door beveiligingspersoneel van de luchthaven of douane



Stakingen van bagageafhandelaren



Stakingen van de luchtverkeersleiding



Stakingen van medewerkers buiten de luchtvaartmaatschappij



Geen recht



Compensatie voor zoekgeraakte of beschadigde bagage

Maximaal

€ 1.900

Volgens het Verdrag van Montreal, dat in ruim 140 landen wordt erkend, moet de luchtvaartmaatschappij dit meestal oplossen.

Wat kun je claimen?

 Beschadigde bagage	 Vertraagde bagage	 Zoekgeraakte bagage
Luchtvaartmaatschappijen moeten schade repareren, vervangen of ervoor betalen. Claim binnen 7 dagen.	Terugbetalingen voor noodzakelijke behoeften. Claim binnen 21 dagen.	Compensatie voor de inhoud. Claim binnen 2 jaar.

Zo werkt het

- 1 Meld het probleem** meteen bij de bagagebalie.
- 2 Vraag om een Property Irregularity Report (PIR).** Dit is heel belangrijk, zorg dat je er eentje krijgt voordat je de luchthaven verlaat.
- 3 Bewaar alle bonnetjes** van de artikelen die je moest kopen als gevolg van de vertraagde bagage.





Rechten van vliegtuigpassagiers met een beperking of speciale behoeften



Elk land heeft verschillende wetten die je rechten beschermen en ervoor zorgen dat je zo makkelijk mogelijk en waardig kunt reizen.

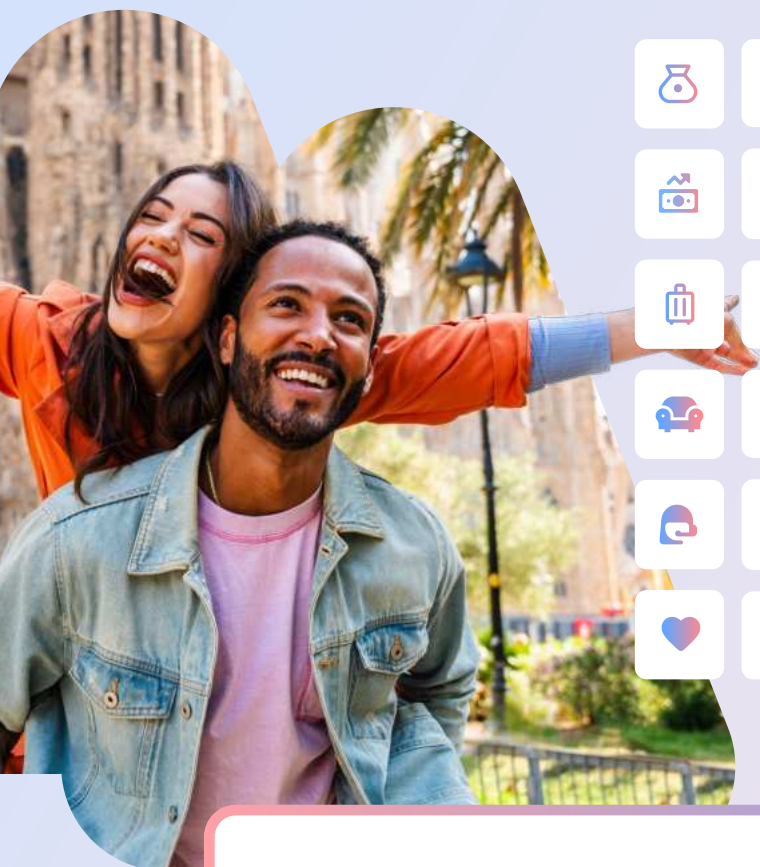
Sommige wetten bepalen hoe toegankelijk luchthavens en vliegtuigen moeten zijn, terwijl andere wetten je het recht garanderen op hulp bij het reizen.

Wetten geven je meestal recht op speciale hulp, bijvoorbeeld met een rolstoel of andere vormen van mobiliteitshulp, of geleidehonden voor luchtvaartpassagiers.

Vraag je luchtvaartmaatschappij of luchthaven voor je gaat vliegen om speciale hulp voor je te regelen.

[Meer info op airhelp.nl](https://airhelp.nl)

Ontspan. Met AirHelp+ zijn je komende vluchten verzekerd.



Krijg tot wel € 600 compensatie en betaal **geen servicekosten**



Snel € 100 als uitbetaling voor verstoorde vluchten



Snel € 100 als uitbetaling voor zoekgeraakte of vertraagde bagage



Comfortabele lounge voor vertragingen van meer dan 1 uur



Toegewijde **ondersteuning** 24 uur, 7 dagen lang



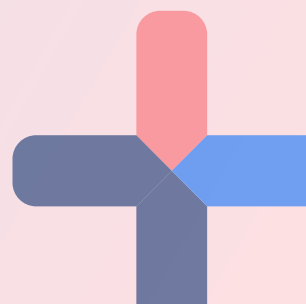
Geweldige **kortingen** en reisvoordelen

- ✓ **Reis je vaak?** Verzeker 9 reizen met **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Geniet je van een reguliere vakantie?** Verzeker 3 reizen met **AirHelp+ Smart**



Ruim 9 miljoen passagiers kozen al voor AirHelp+. Maak vandaag nog dezelfde keus.

Word lid





Wereldwijde regelgeving in detail

Wil je alles weten? Bekijk de regelgeving die jouw vluchten dekt.



Europa EG 261

Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad

Je kunt **tot € 600** compensatie krijgen voor vluchten naar, vanuit en binnen de EU



Vertragingen

Meer dan 3 uur



Mocht niet aan boord

Bij overboeking



Gemiste aansluitingen

Die bij aankomst 3 uur vertraagd zijn



Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek



Wijzigingen vluchtschema

Minder dan 14 dagen voor vertrek

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle gevallen van instapweigering, annulering of gemiste aansluitende vlucht.



Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen



Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten



Twee telefoongesprekken of e-mailberichten



Eten en drinken na een paar uur

Tot £ 520 voor vluchten naar, vanuit en binnen het VK **Vertragingen**

Meer dan 3 uur

 Mocht niet aan boord

Bij overboeking

 Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

 Gemiste aansluitingen

Die een vertraging van 3 uur bij aankomst veroorzaken

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.**Zorg waar je recht op hebt** **Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling**

Bij alle gevallen van instapweigering, annulering of gemiste aansluitende vlucht.

 Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen **Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten** **Twee telefoongesprekken of e-mailberichten** **Eten en drinken na een paar uur**



Amerikaanse wetgeving

U.S. Department of Transportation Aviation Consumer Protection

Compensatie voor vluchten naar, vanuit en binnen de VS



Mocht niet aan boord

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Tot US\$ 2.150



Bagage

Tot US\$ 4.700

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

In alle gevallen van instapweigering, annulering en aanzienlijke vluchtwijzigingen, waaronder vertragingen.



Vertraging op de startbaan

Passagiers die meer dan 2 uur aan boord moeten wachten, moeten een toilet kunnen bezoeken, medische zorg en eten en drinken krijgen en het recht hebben om van boord te gaan, tenzij er een reden is waarom dit niet mogelijk is. Hiervoor hanteren we 3 uur voor binnenlandse vluchten en 4 uur voor internationale vluchten.



Aanvullende assistentie

Luchtvaartmaatschappijen kunnen passagiers die op een vlucht wachten assistentie bieden, maar ze zijn dit volgens de wet niet verplicht.

Compensatie voor vluchten naar, vanuit en binnen Canada

Vertragingen

Meer dan 3 uur

Tot CA\$ 1.000

Mocht niet aan boord

Bij overboeking

Tot CA\$ 2.400

Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Tot CA\$ 1.000

Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot CA\$ 2.800

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht

Bij alle instapweigeringen, annuleringen of vertragingen van meer dan 3 uur.

Terugbetalingen worden alleen in bepaalde omstandigheden aangeboden.

Vertraging op de startbaan

Passagiers moeten aan boord tijdens het wachten een toilet kunnen bezoeken, kunnen bellen en eten en drinken krijgen. Passagiers hebben het recht om na 3 uur van boord te gaan, tenzij er een reden is dat dit niet kan.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen*

Een telefoongesprek of wifi om te e-mailen na 2 uur*

Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Plus iedere 30 minuten nieuws over de vluchtstatus.

Kinderen onder de 14 jaar moeten gratis in de buurt van hun ouder of voogd kunnen zitten

Eten en drinken na 2 uur*

*Luchtvaartmaatschappijen hoeven dit niet aan te bieden bij verstoringen buiten hun schuld, vanwege veiligheidsredenen of als ze je 12 uur voor vertrek hebben geïnformeerd.



Turkije SHY Passagier

Verordening voor rechten van vliegtuigpassagiers (SHY PASSENGER)

Tot € 600* voor vlucht naar, vanuit en binnen Turkije



Vertragingen

Meer dan 3 uur



Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek



Mocht niet aan boord

Bij overboeking

! **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle gevallen van instapweigering, annulering of gemiste aansluitende vlucht.



Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen



Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Instapweigeringen of annuleringen moeten schriftelijk worden bevestigd.



Verandering van bestemming

Luchtvaartmaatschappijen moeten passagiers naar hun oorspronkelijke bestemming brengen.



Eten en drinken na een paar uur



Twee telefoongesprekken of e-mailberichten

*De compensatie wordt uitbetaald in euro's of Turkse lira.



China

Provisions on the Management of Flight Regularity

Compensatie voor vluchten binnen, vanuit of met stops in China



Vertragingen

Meer dan 4 uur

Tot ¥ 200*



Vertragingen

Meer dan 8 uur

Tot ¥ 400*

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



**Accommodatie vereist door
gereguleerde
luchtvaartmaatschappijen****



**Veranderingen in de vluchtstatus
moeten binnen 30 minuten aan de
passagiers gemeld worden**



**Eten en drinken vereist door
gereguleerde
luchtvaartmaatschappijen****



Vertraging op de startbaan

Passagiers moeten een toilet kunnen bezoeken,
na 2 uur eten en water krijgen en hebben het recht
om na 3 uur van boord te gaan.

*De afzonderlijke luchtvaartmaatschappijen bepalen de bedragen en voorwaarden en die kunnen dus variëren.
Sommige luchtvaartmaatschappij bieden geen compensatie aan.

**Bij internationale vluchten helpen luchtvaartmaatschappijen passagiers om eten en accommodatie te vinden, maar ze betalen daar alleen voor als zij de verstoring hebben veroorzaakt.



Je compensatie voor alle vluchten naar, vanuit en binnen India



Annuleringen

Minder dan 24 uur voor vertrek

Tot ₹ 10.000



Mocht niet aan boord

Bij vertragingen door overboeking van meer dan 1 uur

Tot ₹ 20.000



Gemiste aansluitingen

Tot ₹ 10.000



Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot ₹ 20.000

! **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle annuleringen, instapweigeringen of vertragingen van meer dan 6 uur.



Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen



Eten en drinken na 2 uur

Alleen als de passagier op de luchthaven wacht.



Braziliaanse ANAC 400

Het Braziliaanse nationale burgerluchtvaartagentschap Verordening nr. 400

Tot R\$ 10.000* voor vluchten naar, vanuit en binnen Brazilië



Vertragingen

Meer dan 2 uur



Mocht niet aan boord

Bij overboeking



Gemiste aansluitingen

Die bij aankomst 2 uur vertraagd zijn



Annuleringen

Minder dan 72 uur voor vertrek



Wijzigingen vluchtschema

Minder dan 72 uur voor vertrek



Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

*Bedragen worden niet in de wet genoemd, maar dit is wat passagiers volgens ons kunnen claimen volgens het Braziliaans consumentenwetboek.

! **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle gevallen van annulering, instapweigering, andere tijd, gemiste aansluitende vlucht of vertraging van meer dan 4 uur.



Accommodatie voor vertragingen met overnachtingen



Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Plus elke 30 minuten nieuws over de vluchtstatus.



Telefoongesprekken en e-mailberichten na 1 uur



Eten en drinken na 2 uur

Mexico Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Mexicaanse wet op de burgerluchtvaart)

Krijg compensatie van minstens 25% van de waarde van het ticket op vluchten naar, vanuit en binnen Mexico

Vertragingen

Meer dan 4 uur

Mocht niet aan boord

Bij overboeking

Annuleringen

Gemiste aansluitingen

Die bij aankomst 4 uur vertraagd zijn

 **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle instapweigeringen, annuleringen en vertragingen van meer dan 4 uur.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen

Passagiers moeten snel over wijzigingen in het reisplan worden geïnformeerd

Telefoongesprekken en e-mailberichten voor alle vertragingen

Eten en drinken na 1 uur



PRPR in Saoedi-Arabië

Algemene verordening inzake de bescherming van passagiersrechten in de burgerluchtvaart

Je compensatie voor vluchten naar, vanuit en binnen Saoedi-Arabië.



Vertragingen

Meer dan 3 uur

Tot 700 SAR



Mocht niet aan boord

Bij overboeking

Maximaal 200% van het ticket



Wijzigingen vluchtschema

Meer dan 3 uur

Tot 700 SAR



Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Maximaal 150% van het ticket



Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot 6.200 SAR



Extra tussenstops

Niet gemeld in de boeking

Tot 470 SAR

⚠ **Geen compensatie** als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle instapweigeringen en annuleringen.

Restitutie bij vertragingen van meer dan 2 uur en vertraging op de startbaan van meer dan 3 uur als een passagier niet meer wil reizen.



Vertraging op de startbaan

Passagiers moeten aan boord tijdens het wachten een toilet kunnen bezoeken, kunnen bellen en eten en drinken krijgen. Passagiers hebben het recht om na 3 uur van boord te gaan, tenzij er een reden is dat dit niet kan.



Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen



Passagiers moeten geïnformeerd worden over verstoringen, compensatie en zorg



Drinken en snacks voor vertragingen van meer dan 1 uur

Maaltijden voor vertragingen van meer dan 3 uur.



Je compensatie voor vluchten naar, vanuit en binnen Oman.



Vertragingen

Meer dan 6 uur

Tot 260 OMR



Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot 750 OMR



Annuleringen

Internationale vluchten

Bericht binnen 14 dagen voor vertrek

Tot 260 OMR

Binnenlandse vluchten

Bericht binnen 7 dagen voor vertrek

Tot de volledige waarde van het ticket



Mocht niet aan boord

Voor overboekingen die leiden tot vertragingen van 2 tot 6 uur

Tot de helft van de waarde van het ticket

Voor overboekingen die leiden tot vertragingen van meer dan 6 uur

Tot 260 OMR

Geen compensatie als een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij alle instapweigeringen en annuleringen.



Accommodatie en transfer voor vertragingen van meer dan 6 uur



Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun recht op zorg en ondersteuning



Drinken na 2 uur en eten na 3 uur



Extra compensatie voor passagiers met beperkte mobiliteit of speciale behoeften

Bij instapweigering of annulering kom je in aanmerking voor compensatie ter waarde van twee keer de waarde van het ticket.



Je compensatie voor alle internationale vluchten tussen de ruim 140 landen die het verdrag hebben ondertekend



Vertragingen

Kosten claimen

Tot US\$ 8.200



Annuleringen

Kosten claimen

Tot US\$ 8.200



Bagage

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot US\$ 1.950



Geen compensatie als de luchtvaartmaatschappij kan bewijzen dat de verstoring buiten hun schuld was en alles heeft gedaan om de verstoring te voorkomen.

Zorg waar je recht op hebt

Het Verdrag van Montreal biedt passagiers de mogelijkheid *schade* te claimen, maar bevat geen bepalingen over de zorg die luchtvaartmaatschappijen moeten verlenen.

AirHelp. Om u te helpen.

12.000 

vluchten per dag
gecontroleerd

205.000 

uitstekende
beoordelingen
op Trustpilot

2,7 mln 

klanten kregen
compensatie



airhelp.nl