

Een gids over de rechten van luchtvaartpassagiers

EDITIE 2026



1 op de 4 vluchten heeft vertraging.
Daarom loont het om uw rechten te kennen.

AirHelp 

Inhoud

Uw rechten bij vluchtvertraging of annulering	3
Controleer waar u recht op heeft	4
Compensatie over de hele wereld	5
Dé app voor als u gaat vliegen	6
Dit heb je nodig om compensatie te claimen	7
Waarom passagiers voor AirHelp kiezen	8
Compensatie, terugbetalingen en vergoedingen	9
Ontdek AirHelp+	10
Welke stakingen komen in aanmerking voor compensatie?	11
Compensatie voor zoekgeraakte of beschadigde bagage	12
Rechten van vliegtuigpassagiers met een beperking of speciale behoeften	13
Wereldwijde regelgeving in detail	14

Uw rechten als uw vlucht vertraagd is of geannuleerd wordt

Eten & 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



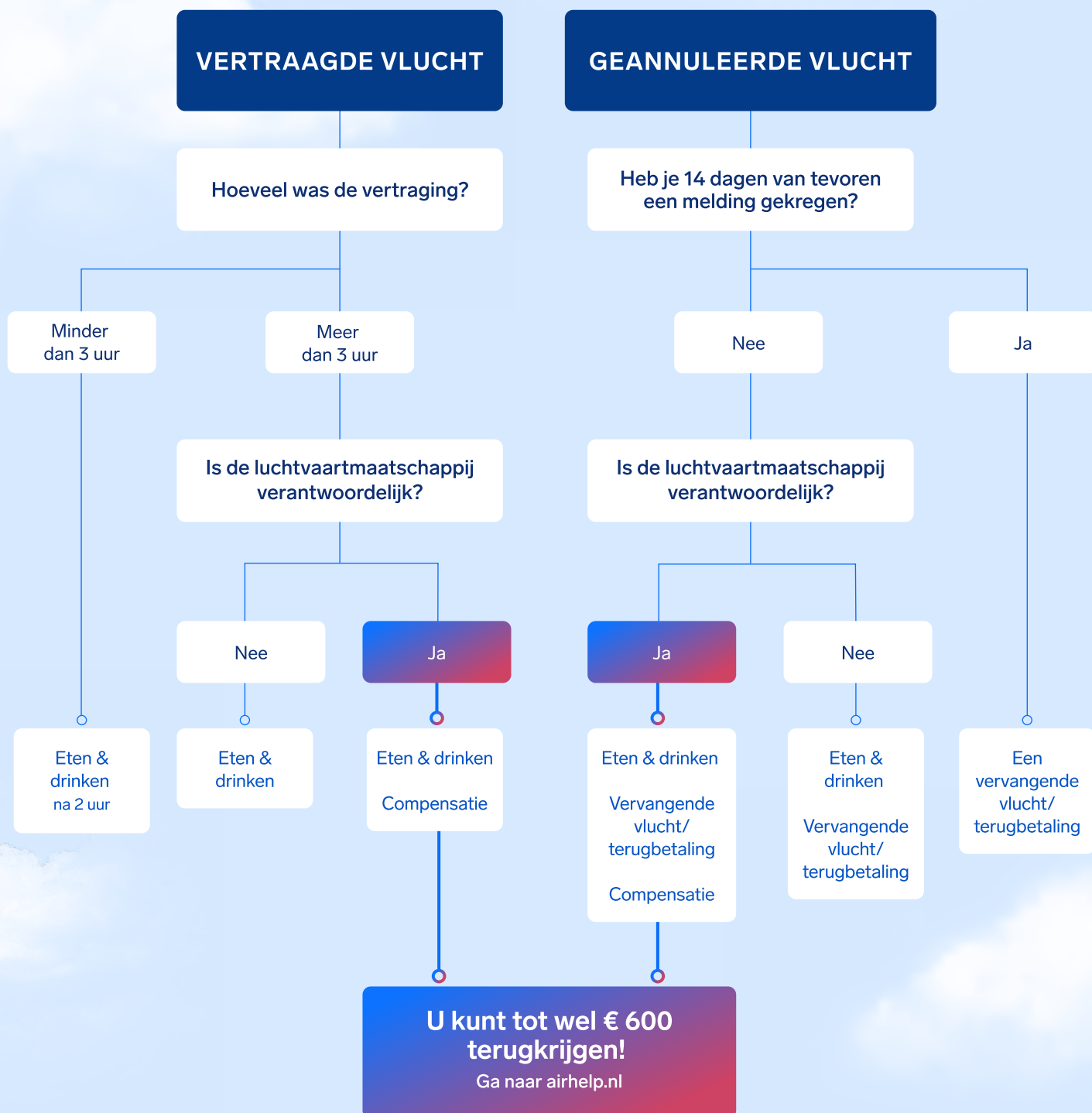
Als de luchtvaartmaatschappij
verantwoordelijk is voor de
verstoring



Volg uw vluchten in onze app en we begeleiden u door uw rechten

Controleer waar u recht op heeft

Een overzicht van wat u krijgt volgens de Europese wetgeving.



U kunt ook compensatie krijgen voor **overboeking** en **stakingen**. En als u met anderen reist — **vrienden, collega's of kinderen** — komen zij ook in aanmerking.

Compensatie over de hele wereld

Hoeveel een luchtvaartmaatschappij u verschuldigd is, hangt van een paar dingen af.

Waar je naartoe vliegt en waarvandaan

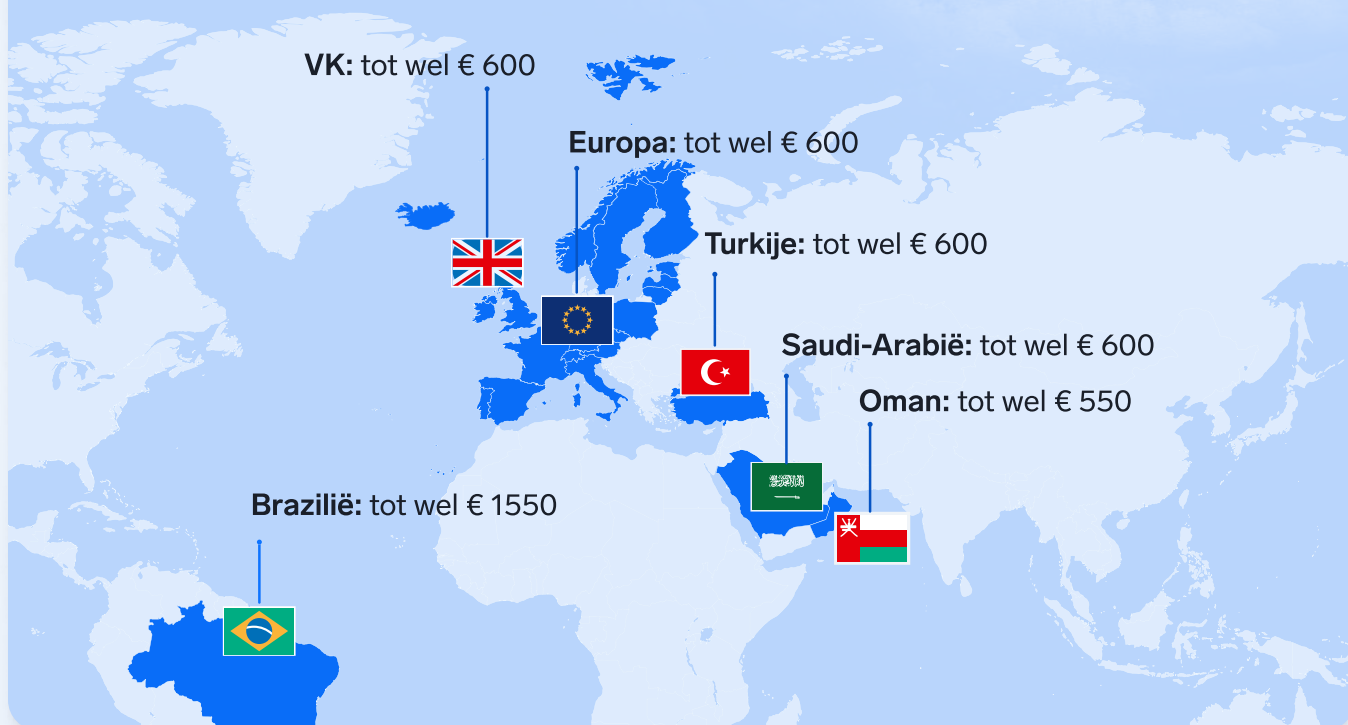
Hoe groot je vertraging is

Of de luchtvaartmaatschappij wel of niet verantwoordelijk is

Hoeveel tijd je hebt om te claimen

Welke rechten van passagier voor je vlucht gelden

Regelgeving die we ondersteunen



AIRHELP FLIGHT & CLAIM TRACKER

De app die u nodig hebt als u vliegt

Maak elke reis soepeler met vluchtracering,
verstoringmeldingen en eenvoudig claimen.



Claim compensatie met één tik

Dien uw claim voor tot wel € 600 in binnen enkele minuten en volg elke stap van het proces.



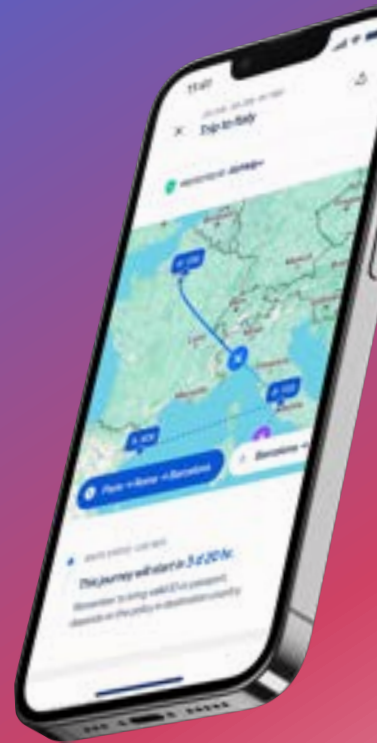
Volg gratis vluchten

Ontvang realtime statusupdates van uw vluchten, of die van iemand anders, zodat u altijd verbonden blijft.



Synchroniseer uw agenda of Gmail

Importeer automatisch uw reizen, volg wijzigingen en ontvang meldingen wanneer u recht hebt op compensatie.



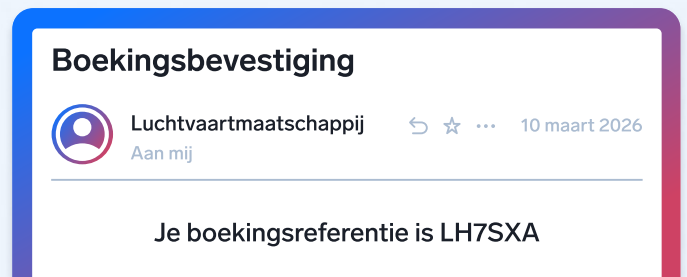
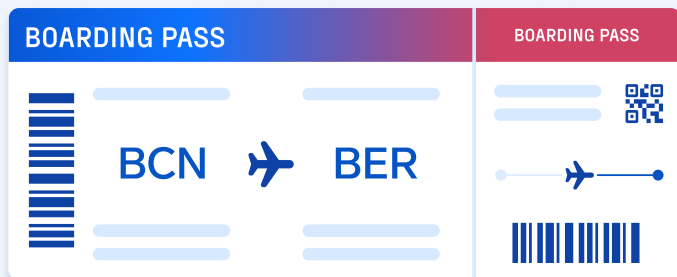
Sluit u aan bij 750.000+ frequente vliegers die de gratis AirHelp-app gebruiken.



DOWNLOADEN
EN GRATIS GEBRUIKEN

Dit heb je nodig om compensatie te claimen

Wat je absoluut nodig hebt



Instapkaart

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

Boekingsbevestiging

Bewaar de e-mail of het ontvangstbewijs van uw boeking als bewijs van uw 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 u vouchers of airmiles aanbieden in plaats van compensatie in geld.

Accepteer geen vouchers tenzij u zeker weet dat u een eerlijke regeling krijgt.

Waarom passagiers voor AirHelp kiezen

Waarom kiezen voor AirHelp

1

U claimt in enkele minuten

Start uw claim in slechts een paar tikken in de gratis AirHelp-app.

2

Wij regelen alles

Wij analyseren uw gegevens over de verstoring, verzamelen bewijs en onderhandelen met de luchtvaartmaatschappij.

3

U ontvangt de compensatie

Wanneer de luchtvaartmaatschappij betaalt, maken we het geld direct over naar uw rekening.

We worden alleen betaald als u wordt betaald

Onze kosten komen uit de compensatie die we voor u winnen —**nooit uit uw eigen zak**. Standaardkosten: 35%.

12.000 

vluchten dagelijks gecontroleerd

215.000 keer 

'Uitstekend' beoordeeld op Trustpilot

3 miljoen 

klanten ontvingen compensatie

Compensatie, terugbetalingen en vergoedingen



Compensatie

Geld dat aan u wordt betaald wanneer een vlucht vertraagd is of wordt geannuleerd. Tot € 600.



Terugbetaling

De kosten van uw ticket terugbetaald. U krijgt meestal de keuze tussen een terugbetaling of een alternatieve vlucht.



Vergoeding

Vergoeding van uitgaven tijdens een verstoring: eten, vervoer, enodigheden.



Compensatie en terugbetalingen zijn niet hetzelfde.
Soms heeft u recht op allebei!

Ontdek **AirHelp+**

Dekking die uitbetaalt. Reis na reis.



Tot wel € 600 aan compensatie van de luchtvaartmaatschappij — geen kosten, geen gedoe



Tot wel € 400 aan snelle uitbetalingen van de verzekering voor veelvoorkomende verstoringen



Toegang tot de lounge wanneer uw vlucht vertraagd is



Gratis Fast Track ter waarde van € 20 op geselecteerde luchthavens



Hotelkortingen en reisvoordelen



Realtime meldingen & 24/7 ondersteuning in de app

- ✓ Bent u een frequent flyer? Bescherm **9 reizen**
- ✓ Reist u af en toe? Bescherm **3 reizen**




Vertrouwd door meer dan 12 miljoen passagiers wereldwijd

Word lid


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 door cabinepersoneel 


Stakingen van boordwerktuigkundigen 

Stakingen van medewerkers van de luchtvaartmaatschappij 

Stakingen door beveiligingspersoneel van de luchthaven of douane 

Stakingen van bagage-afhandelaars 

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

Luchtvaartmaatschappijen moeten de schade herstellen, vervangen of vergoeden.
Claim binnen 7 dagen.



Vertraagde bagage

Terugbetalingen voor noodzakelijke behoeften.
Claim binnen 21 dagen.



Lost luggage

Compensatie voor de inhoud.
Claim binnen 2 jaar.

Wat te doen

- 1 Meld het probleem** meteen bij de bagagebalie.
- 2 Vraag om een Rapport over onregelmatigheden met bagage (PIR)** — dit is heel belangrijk, dus verlaat de luchthaven niet zonder dit rapport.
- 3 Bewaar alle bonnetjes** van artikelen die u hebt gekocht vanwege de vertraagde bagage.



Rechten voor mensen met een beperking of extra behoeften



Elk land heeft verschillende wetten die uw rechten beschermen en ervoor zorgen dat u comfortabel en met respect kunt reizen

De meeste regels garanderen uw recht op assistentie op luchthavens en aan boord zoals hulp bij mobiliteit, het in- en uitstappen of reizen met een hulpdier.

Neem vooraf contact op met uw luchtvaartmaatschappij of luchthaven om de ondersteuning te regelen die u nodig hebt.

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



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

U kunt **tot wel € 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

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

Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Vluchtschemawijzigingen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen, gemiste aansluitende vluchten of instapweigering veroorzaakt door overboeking.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen

Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Twee telefoongesprekken of e-mailberichten

Eten & drinken na een paar uur

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

Meer dan 3 uur

 **Annuleringen**


Minder dan 14 dagen voor vertrek


 **Mocht niet aan boord**

Bij overboeking



 **Gemiste aansluitingen**

Die een vertraging van 3 uur bij aankomst veroorzaken

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

Zorg waar je recht op hebt **Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling**

Bij annuleringen, gemiste aansluitende vluchten of instapweigering veroorzaakt door overboeking.

 **Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen** **Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten** **Twee telefoongesprekken of e-mailberichten** **Eten & 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



Problemen met

Tot US\$ 4.700

-  **Geen compensatie** wanneer een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen, aanzienlijke vluchtwijzigingen inclusief vertragingen, en instapweigering veroorzaakt door overboeking.



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.



Canadese APPR

Canadian Transportation Agency's Air Passenger Protection Regulations

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

Problemen met

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 annuleringen, vertragingen van meer dan 3 uur en geweigerde instap veroorzaakt door overboeking. **Terugbetaling** alleen in bepaalde situaties.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen*

Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Plus iedere 30 minuten nieuws over de vluchtstatus.

Eten & drinken na 2 uur*

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.

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

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

*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 wel € 600* voor vluchten 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** wanneer een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen, gemiste aansluitende vluchten of instapweigering veroorzaakt door overboeking.

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 & 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 wanneer 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 luchtvaartmaatschappijen bieden geen compensatie.

** Bij internationale vluchten helpen luchtvaartmaatschappijen passagiers bij het vinden van eten en accommodatie, 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



Problemen met

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot ₹ 20.000



Geen compensatie wanneer een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt



Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen, vertragingen van meer dan 6 uur, of instapweigering veroorzaakt door overboeking.



Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen



Eten & 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

Vluchtschemawijzigingen

Minder dan 72 uur voor vertrek

Problemen met

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** wanneer een verstoring wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen, gemiste aansluitende vluchten, tijds wijzigingen, vertragingen van meer dan 4 uur of instapweigering veroorzaakt door overboeking.

Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Plus elke 30 minuten nieuws over de vluchtstatus.

Eten & drinken na 2 uur

Accommodatie voor vertragingen met overnachtingen

Telefoongesprekken en e-mailberichten na 1 uur

Mexico Ley de Aviación Civil

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

Compensatie van minstens 25% van het ticket op vluchten naar, vanuit en binnen Mexico

Vertragingen

Meer dan 4 uur


Annuleringen

Mocht niet aan boord

Bij overboeking

Gemiste aansluitingen

Die bij aankomst 4 uur vertraagd zijn

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

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij vertragingen van meer dan 4 uur, annuleringen of geweigerde instap veroorzaakt door overboeking.

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 & 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

Vluchtschemawijzigingen

Meer dan 3 uur

Tot 700 SAR

Annuleringen

Minder dan 14 dagen voor vertrek

Maximaal 150% van het ticket

Problemen met


Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot 6.200 SAR

Extra tussenstops

Niet gemeld in de boeking

Tot 470 SAR

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

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen en instapweigering veroorzaakt door overboeking.

Terugbetaling bij vertragingen van meer dan 2 uur en vertraging op de startbaan van meer dan 3 uur als een passagier besluit niet te reizen.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen

Drinkjes en snacks bij vertragingen van meer dan 1 uur

Maaltijden voor vertragingen van meer dan 3 uur

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.

Passagiers moeten geïnformeerd worden over verstoringen, compensatie en zorg.

Je compensatie voor vluchten naar, vanuit en binnen Oman.

Vertragingen

Meer dan 6 uur

Tot 260 OMR

Problemen met

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

tot 750 OMR

Annuleringen

Internationale vluchten

Minder dan 14 dagen van tevoren aangekondigd

Tot 260 OMR

Binnenlandse vluchten

Minder dan 7 dagen van tevoren aangekondigd

Tot 100% van de ticketwaarde

Mocht niet aan boord

Bij overboeking die leidt tot vertragingen van 2 tot 6 uur

Tot 50% van de ticketwaarde


Bij overboeking die leidt tot vertragingen van meer dan 6 uur

Tot 260 OMR

Extra tussenstops

Niet gemeld in de boeking

Tot 55 OMR

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

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij annuleringen en instapweigeringen veroorzaakt door overboeking.

Accommodatie & 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

In gevallen van instapweigering en annulering komt u mogelijk in aanmerking voor compensatie ter hoogte van **200% van de ticketwaarde**.

Thailand

Verordening van de Raad voor de veiligheid van de burgerluchtvaart nr. 101 (CAB 101) — Maatregelen ter bescherming van passagiersrechten op binnenlandse en internationale lijnvluchten

Tot wel 4500 THB voor internationale vluchten die vanuit Thailand vertrekken

Vertragingen

Internationale vluchten

Meer dan 10 uur

Tot 4500 THB

Binnenlandse vluchten

Meer dan 5 uur

Tot 1200 THB

Mocht niet aan boord


Bij overboeking

Internationale vluchten

Tot 4500 THB

Binnenlandse vluchten

Tot 1500 THB

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

Annuleringen

Internationale vluchten met minder dan 7 dagen van tevoren aangekondigd

Tot 4.500 THB

Binnenlandse vluchten met minder dan 3 dagen van tevoren aangekondigd

Tot 1.500 THB

Zorg waar je recht op hebt

Alternatieve vlucht of volledige terugbetaling

Bij vertragingen, annuleringen en instapweigering veroorzaakt door overboeking.

Accommodatie en transfer voor vertragingen met overnachtingen

Passagiers moeten geïnformeerd worden over hun rechten

Speciale rechten voor passagiers met een handicap en niet-begeleide minderjarigen

Vertraging op de startbaan

Passagiers moeten toegang hebben tot toiletten en goede ventilatie. Ze mogen na 3 uur uitstappen zolang het veilig is.

Eten & drinken na 2 uur

Telefoneren of e-mailen na 2 uur



Wereldwijd MC99

Het Verdrag van Montreal uit 1999

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

Vertragingen

Kosten claimen

Tot € 7,850

Annuleringen

Kosten claimen

Tot € 7,850

Problemen met

Vergoeding voor vertraagde, zoekgeraakte of beschadigde bagage

Tot € 1,900

Geen compensatie als de luchtvaartmaatschappij kan bewijzen dat de verstoring buiten hun controle was en zij redelijke maatregelen hebben genomen om 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. Here to help.



DOWNLOAD ONZE GRATIS APP