



## ASSISTENTIE EN COMPENSATIE BIJ ANNULERING, VERTRAGING EN INSTAPWEIGERING

Deze kennisgeving wordt vereist door Verordening (EG) Nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van Europa

### ASSISTENTIE BIJ ANNULERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

- \*een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door de vervoerder aangegeven eerstvolgende mogelijkheid, of op verzoek van de passagiers op een latere datum indien er stoelen beschikbaar zijn; en
- \*terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, alsmede een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld op het ticket (indien van toepassing).

Bovendien hebben passagiers kosteloos recht op:

- \*maaltijden en versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- \*hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer);
- \*een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), faxberichten of e-mails.

### COMPENSATIE IN GEVAL VAN ANNULERING

- \* Passagiers van wie de vlucht is geannuleerd hebben recht op de keuze (geld terug of omboeking)
- \* Is de annulering binnen 14 dagen van de vertrekdatum, dan heeft de passagier recht op compensatie.
- \* De hoogte van het compensatie bedrag kan aangepast worden als de aankomsttijd van de omgeboekte vlucht binnen de tijddrempels van artikel 7, lid 2 valt.

De compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. Passagiers dienen contact op te nemen met SLM Claims Department. De compensatie wordt naar keuze aangeboden in de vorm van een Travel Voucher met een bepaalde geldwaarde of in de vorm van een betaling van een geldbedrag. Het bedrag van de Travel Voucher is EUR 700\*.

\*De compensatie kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de alternatieve vlucht binnen 4 uur na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt. De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is niet verplicht om deze compensatie te betalen indien er sprake is van annulering die het gevolg is van buitengewone omstandigheden en die ondanks het hebben getroffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen had kunnen worden. Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek van een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land, kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. Passagiers kunnen voor meer informatie contact opnemen met SLM Claims Department.

### ASSISTENTIE BIJ VERTRAGING

De assistentie zoals beschreven in deze paragraaf wordt verleend indien de vlucht minimaal 2 uur vertraging heeft bij vertrek.

Passagiers hebben kosteloos recht op:

- \*maaltijden en/of versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- \*hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra) nacht te blijven (inclusief vervoer);
- \*een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), faxberichten of e-mails.

### COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

Indien bij aankomst de vertraging 3 uur of meer bedraagt ten opzichte van de geplande aankomsttijd, hebben passagiers recht op compensatie, behalve in het geval waarin de vertraging veroorzaakt is door buiten-gewone omstandigheden die niet door de luchtvaartmaatschappij voorzien konden worden, en indien de luchtvaartmaatschappij redelijkerwijs alle maatregelen getroffen had ter voorkoming van de vertraging. De compensatie wordt niet uitbetaald op de luchthaven. Passagiers dienen contact op te nemen met SLM Claims Department.

De compensatie wordt naar keuze aangeboden in de vorm van een niet-inwisselbare Travel Voucher ter waarde van EUR 700\* die niet voor contant geld kan worden ingewisseld of in de vorm van een geldbedrag ter waarde van EUR 600\*. \*De compensatie voor kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de vertraagde vlucht tussen 3 en 4 uur na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt. Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek van een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land, kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. Passagiers kunnen voor meer informatie contact opnemen met SLM Claims Department.

### VOORWAARDEN IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

Indien een vlucht overboekt is, zal de luchtvaartmaatschappij vrijwilligers zoeken die bereid zijn van hun bevestigde reservering af te zien in ruil voor een overeengekomen compensatie in de vorm van een Travel Voucher. Tevens wordt passende assistentie aangeboden, zoals beschreven in hieronder. Indien er niet genoeg vrijwilligers zijn en passagiers tegen hun wil geweigerd worden, dan hebben deze geweigerde passagiers recht op compensatie en assistentie voor instapweigering, mits zij zich gemeld hebben binnen de gestelde tijdlimiet voor het inchecken. Passagiers hebben hier geen recht op indien er voldoende redenen zijn om hun een stoel aan boord te weigeren, zoals in het geval van gezondheids, veiligheids- en beveiligingsredenen of bij onvolledige reisdocumenten.

### ASSISTENTIE BIJ INSTAPWEIGERING

Passagiers kunnen kiezen tussen:

- \*een alternatieve vlucht naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden op een door de luchtvaartmaatschappij aangegeven eerstvolgende mogelijkheid, of op verzoek van de passagiers op een latere datum indien er stoelen beschikbaar zijn; en

\*terugbetaling van het ticket voor het gedeelte of de gedeelten van de reis dat niet is of die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte of de gedeelten dat reeds is of die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft, alsmede een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt als vermeld op het ticket (indien van toepassing). Daarnaast hebben passagiers kosteloos recht op:

- \*maaltijden en versnaperingen die in redelijke verhouding staan tot de wachttijd;
- \*hotelaccommodatie indien het noodzakelijk is een (extra)nacht te blijven (inclusief vervoer);
- \*een prepaid telefoonkaart, of twee telefoongesprekken (beperkt tot vijf minuten elk), faxberichten of e-mails.

### COMPENSATIE IN GEVAL VAN INSTAPWEIGERING

Passagiers die tegen hun wil zijn geweigerd worden op de luchthaven compensatie aangeboden. De compensatie wordt naar keuze aangeboden in de vorm van een niet-inwisselbare Travel Voucher ter waarde van EUR 700\* die niet voor contant geld kan worden ingewisseld of in de vorm van een geldbedrag ter waarde van EUR 600\*. \*De compensatie voor kan met 50% worden verlaagd, indien de aankomsttijd van de alternatieve of omgeboekte vlucht tussen 3 en 4 uur na de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht valt. Deze compensatieregeling is gebaseerd op Verordening (EG) Nr. 261/2004. Bij vertrek van een luchthaven buiten de EU naar een bestemming in een EU-land, kunnen lokale regelgeving en andere compensatieregelingen van toepassing zijn. Passagiers kunnen voor meer informatie contact opnemen met SLM Claims Department.

### NATIONAAL HANDHAVING INSTANTIE

Elk lidstaat van het Europese Gemeenschap wijst een instantie aan die verantwoordelijk is voor de handhaving van de EG-Verordening Nr. 261/2004.

De handhaving instantie voor Nederland is:

**Inspectie Leefomgeving en Transport**

**Bezoekadres: Kingsfordweg 1**

**1043 GN Amsterdam**

**Nederland**

**Telefoon: 088 – 4890000**

**Kantoor tijden op werkdagen: 08:30 – 17:00uur**

**Website: [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)**