

KENNISGEVING VAN UW RECHTEN IN HET GEVAL VAN INSTAPWEIGERING, VERTRAGING OF ANNULERING VAN VLUCHTEN (V15)

Contactgegevens van de nationale instantie voor de handhaving van de verordening EG 261/2004 in België is de FOD Mobiliteit & Vervoer Directoraat-generaal Luchtvaart Strategische Cel - Passagiersrechten City Atrium (6de verdieping - locker: PAX) Vooruitgangstraat 56 BE-1210 Brussel, Tel: +32 2 277 44 00, Fax: +32 2 277 40 73, E-mail: passenger.rights@mobiliteit.fgov.be, <http://mobiliteit.belgium.be>. Voor informatie over andere nationale toezichthouders [klikt u hier](#) als u online bent, of gaat u naar de Ryanair-ticketbalie op het vliegveld.

Deze kennisgeving bevat belangrijke informatie over uw rechten die zijn vastgesteld in Verordening (EG) nr. 261/2004 en is van toepassing als:

- u een bevestigde reservering hebt voor een vlucht van Ryanair DAC die u hebt gekocht tegen een tarief dat direct of indirect algemeen beschikbaar is; en
- (behalve wanneer uw vlucht is geannuleerd) u zich hebt gemeld om in te checken vóór de incheckdeadline zoals door ons is aangegeven in onze Algemene Reisvoorwaarden of gerelateerde voorschriften; en
- uw vlucht vertrekt vanaf een luchthaven in de EU of vanaf een luchthaven in een land buiten de EU naar een luchthaven in de EU, tenzij u onmiskenbaar voordelen of compensatie hebt ontvangen en u hulp hebt gekregen in het andere land en dat de voordelen, compensatie en hulp overeenkomen met uw aanspraken op grond van de Verordening; en
- de toegang aan u niet is geweigerd om redenen die zijn vermeld in onze Algemene Reisvoorwaarden of gerelateerde voorschriften; en
- de toegang aan u tegen uw wil is geweigerd of uw vlucht tot meer dan twee uur na de geplande vertrektijd is vertraagd of is geannuleerd.

INSTAPWEIGERING

Volgens het beleid van Ryanair worden vluchten niet overboekt. In het onwaarschijnlijke geval dat er echter geen stoel beschikbaar is voor een passagier met een bevestigde reservering, zullen we vrijwilligers zoeken die hun stoel willen opgeven in ruil voor voordelen die wij met de vrijwilliger overeen zullen gekomen, voordat we andere passagiers de toegang weigeren. Als er onvoldoende vrijwilligers zijn en we u de toegang tegen uw wil weigeren, kunt u aanspraak maken op de rechten zoals hieronder vermeld onder de punten 1 tot en met 3.

VERTRAGING

Wanneer we redelijkerwijs kunnen verwachten dat uw vlucht tot meer dan twee uur na de geplande vertrektijd wordt vertraagd als de vlucht minder dan 1.500 km bedraagt (maar drie uur bij alle vluchten binnen de EU van meer dan 1.500 km en alle overige vluchten tussen 1.500 km en 3.500 km die wij verzorgen), kunt u aanspraak maken op de rechten zoals hieronder vermeld onder de punten 1 tot en met 3.

ANNULERING

Als uw vlucht wordt geannuleerd, kunt u aanspraak maken op de rechten die hieronder worden vermeld (zie hieronder punten 1, 2 en 3. Met betrekking tot uw recht op compensatie dient u ermee rekening te houden dat Ryanair compensatie kan weigeren indien:

- u ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd op de hoogte bent gebracht van de annulering; of
- u tussen twee weken en zeven dagen voor de geplande vertrektijd op de hoogte bent gebracht van de annulering en u een alternatieve vlucht is aangeboden, waardoor u niet eerder dan twee uur voor de geplande vertrektijd kunt vertrekken en u uw eindbestemming minder dan vier uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of
- u minder dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd op de hoogte bent gebracht van de annulering en u een alternatieve vlucht is aangeboden, waardoor u niet eerder dan één uur voor de geplande vertrektijd kunt vertrekken en u uw eindbestemming minder dan twee uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of
- we kunnen bewijzen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden, inclusief maar niet beperkt tot politieke instabiliteit, beveiligingsproblemen, weersomstandigheden of staking, oponthoud of problemen bij de luchtverkeersleiding.

1. RECHT OP COMPENSATIE

Als u onvrijwillig boarding geweigerd bent of uw vlucht is geannuleerd of meer dan 3 uur vertraagd (op voorwaarde dat geen sprake is van buitengewone omstandigheden), hebt u recht op het volgende bedrag:

- 250 EUR voor alle vluchten tot en met 1500 km, of
- 400 EUR voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km.

Als we u een alternatieve vlucht kunnen aanbieden en de aankomsttijd van die vlucht niet meer dan hieronder vermeld afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht:

- twee uur voor alle vluchten van 1500 km of minder, of
- drie uur voor alle vluchten binnen de Gemeenschap van meer dan 1500 km en voor alle andere vluchten tussen 1500 en 3500 km.

kan de hierboven vermelde compensatie met 50% worden verlaagd. Afstanden worden gemeten volgens de groot-cirkelmethode (ortodromische lijn).

2. RECHT OP TERUGBETALING OF EEN ANDERE VLUCHT

Wanneer aan u de toegang is geweigerd (vrijwillig of tegen uw wil) of uw vlucht is geannuleerd kunt u ook kiezen voor:

- a) Terugbetaling overeenkomstig artikel 8(1) van de Verordening binnen zeven dagen, door middel van betaalmiddelen genoemd in artikel 7(3), van de aankoop prijs van het ticket, voor het deel of de delen van de reis die niet zijn gemaakt en voor het deel of de delen die reeds zijn gereisd indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan geen zin meer heeft; of
- b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of
- c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming, op een latere datum van uw keuze, indien er plaats beschikbaar is.

Als uw vlucht ten minste vijf uur is vertraagd en u verkiest niet te reizen, hebt u recht op terugbetaling zoals hierboven beschreven bij punt (a), alsmede, wanneer dit van toepassing is, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt, bij de eerste mogelijkheid hiertoe.

3. RECHT OP VERZORGING

Als aan uw tegen uw wil de toegang is geweigerd, bieden wij u gratis het volgende aan:

- a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd;
- b) twee telefoongesprekken of telex-, fax- of e-mailberichten;
- c) hotelaccommodatie in gevallen waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan uw geplande verblijf;
- d) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel of andere accommodatie).

Als uw vlucht is vertraagd zoals hierboven is vermeld onder 'Vertraging' of is geannuleerd zonder dat u daarvan op de hoogte bent gebracht voor uw aankomst op de luchthaven van vertrek, biedt Ryanair u aan wat hierboven is vermeld onder punt (a) en punt (b). Als de nieuwe vertrektijd ten gevolge van de vertraging of van een alternatieve vlucht na een annulering is uitgesteld tot ten minste de dag na de oorspronkelijke vertrektijd, bieden wij u ook aan wat hierboven is vermeld onder punt (c) en punt (d). Wanneer de verzorging die in dit artikel wordt vermeld niet door Ryanair kan worden uitgevoerd, zal Ryanair u een redelijk bedrag aan onkosten vergoeden na uw aanvraag bij Ryanair Customer Services Dept., P.O. Box 11451, Swords, Co.Dublin, Ierland of op onze website <https://www.ryanair.com/be/nl/nuttige-informatie/Klantenservice/Veelgestelde-vragen/flight-cancellations-delays/flight-cancellations-delays>