

Passagiersrechten

Passagiersrechten in geval van instapweigering, annulering of vluchtvertraging

De Europese Verordening (EG) 261/2004 bepaalt de passagiersrechten die van toepassing zijn op vluchten vanaf een EU-luchthaven en wanneer er geen lokale regelgeving bestaat, op vluchten die vertrekken vanuit een ander land buiten het grondgebied van de Europese Unie.

Op onze website www.iberia.com staat de volledige tekst van het reglement, waarvan de gemeenschappelijke regels betreffende instapweigering, annulering of vertraging van een vlucht hieronder zijn opgenomen en waartoe Iberia een prioriteitsbescherming toevoegt voor haar nietbegeleide minderjarige reizigers en personen met speciale behoeften vanwege handicap en/of beperkte mobiliteit.

De luchtvaartmaatschappijen moeten hulpmaatregelen en zelfs vergoedingen toepassen, op voorwaarde dat het incident niet te wijten is aan een buitengewone omstandigheid of een geldige reden voor instapweigering.

De buitengewone omstandigheden ontheffen de luchtvaartmaatschappijen van elke verantwoordelijkheid, omdat het situaties betreft die ontstaan in een overmacht situatie en die we, zelfs indien deze van tevoren bekend was, niet vermeden hadden kunnen worden omdat ze veroorzaakt werden door weersomstandigheden, politieke instabiliteit, staking of problemen van veiligheid. Aan de andere kant is de weigering van instappen gerechtvaardigd als dit te wijten is aan de gezondheid, veiligheid of ontoereikende presentatie van reisdocumenten van de passagier.

1. Hulp

Het bestaat over het algemeen, naar keuze, uit:

- Het transport naar de eindbestemming, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, zo snel mogelijk of op een latere datum naar het de passagier schikt en afhankelijk van de beschikbare plaatsen. of
- De terugbetaling (**) binnen 7 dagen na het traject of de trajecten van de ongebruikte ticket. En op een vlucht terug naar het startpunt naast de vergoeding van degenen die worden gebruikt als de reis als gevolg van het incident geen reden meer heeft.

(**) Het restitutieproces moet worden uitgevoerd door de koper van het ticket op het kantoor, agentschap of verkooppunt waar het is gekocht.

Bovendien bieden we gratis aan:

- Twee telefoontjes of twee telex- of faxberichten of het verzenden van twee e-mails. We vergoeden ook de kosten, na overlegging van factuur, van twee telefoontjes - elk beperkt tot 5 minuten - als wij ze op dat moment niet konden aanbieden en ons daarom gevraagd heeft.
- Als overnacht dient te worden, zorgen wij voor accommodatie en vervoer van en naar het hotel. En de nodige voorzieningen, die afhankelijk van het moment en de wachttijd worden geregeld. In het geval van vertragingen van vluchten, start de hulpprocedure bij een vertraging van 2 uur of meer bij vluchten tot 1.500 km; 3 uur of langer voor vluchten tussen 1.500 en 3.500 km, en 4 uur voor de rest.

2. Vergoeding

De vergoedingen of schadeloosstellingen waarop u recht kunt hebben, variëren afhankelijk van het incident en de afstand tussen vertrek en bestemming van de geplande vlucht. Indien u kiest voor onze Iberia reisbon, waarmee u vliegtickets of andere diensten kunt kopen, voegen we 20% extra toe aan het te vergoeden bedrag.

3. Instapweigering

Vluchten van minder dan 1.500 km	250 €
Intracommunautaire vluchten van meer dan 1.500 km en rest van de bestemmingen van 1.500 t/m 3.500 km	400 €
Rest van de vluchten van meer dan 3.500 km	600 €

Deze vergoeding is onmiddellijk en wordt met 50% verlaagd wanneer de aankomsttijd van de alternatieve vlucht niet meer dan 2 uur in het eerste geval bedraagt, 3 uur in het tweede of 4 uur voor de rest van de vluchten boven 3.500 kilometer. Deze wordt onmiddellijk van kracht, door afgifte van de vooraf bepaalde waardebon die aan uw specifieke geval zal worden aangepast op het moment van afgifte bij de verkoopbalie van Iberia.

4. Annulering vluchten

Vluchten tot 1.500 km	125€
* Als de aankomst op de bestemming meer dan 2 uur na de geplande tijd is	250€
Intracommunautaire vluchten van meer dan 1.500 km en rest van de bestemmingen van 1.500 t/m 3.500 km	200€
* Als de aankomst op de bestemming meer dan 3 uur na de geplande tijd is	400€
Rest van de vluchten van meer dan 3.500 km	300€
* Als de aankomst op de bestemming meer dan 3 uur na de geplande tijd is	600€

Er is geen schadevergoeding van toepassing als we u ten minste 15 dagen vóór de annulering waarschuwen, noch wanneer we je meer dan 7 dagen vooraf waarschuwen en we bieden u een alternatief transport aan waarvan het vertrek en de aankomst respectievelijk zo'n 2 uur vóór en tot 4 uur na de geplande tijd plaatsvinden. Evenmin in het geval dat, wanneer u binnen 7 dagen voor de vlucht van de annulering op de hoogte wordt gebracht, waarbij de aangeboden oplossing hooguit 1 uur eerder vertrekt en tot 2 uur later aankomt dan de oorspronkelijke vlucht.

5. Vertraging van vluchten

Wanneer de vertragingstijd van een vlucht groter is dan 5 uur, kan de passagier kiezen voor gehele of gedeeltelijke terugbetaling van zijn ticket. Daarnaast, en behoudens buitengewone omstandigheden, heeft de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie het recht op compensatie erkend in soortgelijke termen als vermeld voor annuleringsgevallen, in gevallen waar een vertraging van drie uur of meer bestaat bij de aankomst op de eindbestemming.

6. Wijziging van klasse

Als we u om deze of andere redenen buiten uw macht, uiteindelijk in een lagere klasse onderbrengen dan degene die u gereserveerd heeft, dan betalen we binnen 7 dagen 30% terug van de betaalde prijs voor vluchten van 1.500 km of minder; 50% voor intracommunautaire vluchten van meer dan 1.500 km en tussen 1.500 en 3.500 voor de rest of 75% voor alle vluchten die niet zijn opgenomen in de vorige segmenten. De onvrijwillige overstap naar een hogere klasse dan de gereserveerde is voor u volledig gratis.

Informatie

Ons doel is om u nauwkeurig op de hoogte te houden van elke variatie betreffende uw reservering.

Als u ons een telefoonnummer of een e-mailadres hebt verstrekt, kunnen we ons CONECTA-systeem gebruiken om u op de hoogte te houden.

Passagiers kunnen contact opnemen met onze klantendienst: <https://www.iberia.com/nl/nl/customer-relations/>

En via onze website www.iberia.com, waar u ook de volledige tekst van de passagiersrechten vindt.

Op dezelfde manier kunt u via het webadres contact opnemen met het orgaan dat verantwoordelijk is voor het toezicht op de naleving van de regelgeving voor elk land van de Europese Unie https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Bedankt dat u voor ons gekozen hebt.