

## Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart 2011

Ontvangen klachten 2011				2923
Behandeling door andere NEB				449
Niet ontvankelijk				350
Ingetrokken				29
Nog in behandeling				<b>0</b>
Onderzochte zaken				<b>2095</b>
	<b>Instapweigering</b>	<b>Annulering</b>	<b>Vertraging</b>	
Gegronnd	39	287		1250
Ongegrond	26	129		364
<b>Totaal</b>	<b>65 (3%)</b>	<b>416(20%)</b>		<b>1614(77%)</b>

## Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart 2012

Ontvangen klachten 2012				2600
Behandeling door andere NEB				656
Niet ontvankelijk				336
Ingetrokken				15
Nog in behandeling januari 2013				<b>394</b>
Onderzochte zaken				<b>1199</b>
	<b>Instapweigering</b>	<b>Annulering</b>	<b>Vertraging</b>	
Gegronnd	7	50		393
Ongegrond	14	94		641
<b>Totaal</b>	<b>21 (2%)</b>	<b>144(12%)</b>		<b>1034(86%)</b>