**Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart tot 13 augustus 2015**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2015 | 2014 |
| **Geregistreerde klachten** | **1145** | **2038** |
| * Behandeling door andere toezichthouder * Niet ontvankelijk * Ingetrokken * Vervallen | 132  464  3  - | 314  476  18  8 |
| Nog in behandeling op 13 augustus 2015 | 162 | 1  (betreft PRM[[1]](#footnote-1)) |
| **Onderzochte zaken**[[2]](#footnote-2)  Daarvan   * Mbt vertraging * Mbt annulering * Instapweigering | **387**  306  61  16 | **1221**  971  150  50 |
| **Klachten gegrond**  Daarvan   * Compensatie betaald na hoor/wederhoor * Klachten over andere zaken dan compensatie (waaronder PRM) * Waarschuwing * Bestuurlijk gesprek * Na waarschuwing/bestuurlijk gesprek compensatie betaald | **181**  179  2  -  -  - | **356**  356  -  2  8[[3]](#footnote-3)  - |
| **Klachten ongegrond**  Daarvan   * Compensatie betaald * Buitengewone omstandigheden aangetoond * Valt buiten de Verordening 261/2004 * Vertraging minder dan 3 uur bij aankomst * Andere reden bijv. te laat gemeld voor de vlucht, omgeboekt op andere vlucht, ontbreken geldige reisdocumenten. | **206**  17  117  15  26  26 | **866**  47  648  40  63  - |

1. Verordening (EG) Nr. 1107/2006 van Europees Parlement en Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (Persons with reduced mobility) [↑](#footnote-ref-1)
2. Sommige klachten gaan over meerdere onderwerpen [↑](#footnote-ref-2)
3. Bestuurlijke gesprekken waren niet nodig om compensatie af te dwingen, maar gingen over reacties op passagiersklachten, over de bewijslast bij een beroep op buitengewone omstandigheden, over naleving van de regelgeving zonder tussenkomst van de inspectie en over de bereikbaarheid voor passagiers [↑](#footnote-ref-3)