

TIJDELIJKE COMPENSATIE REGELING EINDHOVEN AIRPORT VOOR PASSAGIERS DIE DOOR LANGE WACHTRIJEN BIJ SECURITY HUN VLUCHT HEBBEN GEMIST

(versie 2 november 2022)

Onder Eindhoven Airport wordt hierna verstaan: de luchthaven Eindhoven Airport respectievelijk Eindhoven Airport NV

Dit is een nieuwe versie van de regeling die Eindhoven Airport op 11 augustus 2022 heeft aangekondigd. Deze versie van de regeling is van toepassing vanaf 12 augustus 2022, doch uitsluitend op bepaalde dagen of dagdelen waarop Eindhoven Airport de regeling van toepassing heeft verklaard omdat de actuele situatie op de luchthaven daartoe aanleiding heeft gegeven.

1 WAAROM STELT EINDHOVEN AIRPORT DEZE SPECIALE TIJDELIJKE REGELING IN?

- 1.1 Op dit moment is er in heel veel sectoren krapte op de arbeidsmarkt. Ook de luchtvaartsector heeft ernstige personeelstekorten en dat geldt ook voor bedrijven op Eindhoven Airport. Op Eindhoven Airport heeft het beveiligingsbedrijf (dat wil zeggen het bedrijf dat de controle van passagiers en hun bagage uitvoert voordat zij het beveiligde gebied van de luchthaven mogen betreden) leveringsproblemen, waardoor de bezetting op Eindhoven Airport tekorten kent. Ondanks alle maatregelen die Eindhoven Airport heeft genomen, is het niet gelukt om steeds voldoende capaciteit voor de security checks beschikbaar te hebben. Daardoor hebben veel passagiers lang in de rij gestaan bij de security check.
- 1.2 Er zijn passagiers die door de wachttijden bij de security check uiteindelijk hun vlucht hebben gemist. Eindhoven Airport ziet dat die groep van passagiers op dit moment bij niemand terecht kan. Eindhoven Airport vindt dat voor die passagiers een onwenselijke situatie. Eindhoven Airport wil die passagiers helpen, ook al vindt Eindhoven Airport dat de huidige bijzondere situatie het gevolg is van uitzonderlijke omstandigheden en Eindhoven Airport daarvan geen verwijt treft. Eindhoven Airport is om deze redenen bereid om deze groep van passagiers tegemoet te komen op basis van de voorwaarden van deze speciale, tijdelijke regeling.
- 1.3 Passagiers die vanaf Eindhoven Airport vertrekken zullen intussen bekend zijn met de mogelijkheid dat zich rijen bij de security checks kunnen voordoen. Eindhoven Airport wijst erop dat de passagier die een verzoek doet onder deze regeling in ieder geval met bewijs zal moeten aantonen (1)

dat hij voldoende tijdig op Eindhoven Airport aanwezig was en (2) welke kosten hij heeft gemaakt als gevolg van het missen van de vlucht. Als de passagier zulk bewijs niet verstrekt, dan zal dat leiden tot afwijzing van het verzoek om een vergoeding.

LET OP: De regeling geldt alleen voor passagiers die hun vlucht gemist hebben als gevolg van de lange wachttijd voor de security check en geldt dus niet voor vluchten die geannuleerd zijn of die vertraagd zijn, of voor passagiers wiens vliegticket voor een vlucht geannuleerd is. Hiervoor geldt immers de Europese Verordening 261/2004. Passagiers wordt geadviseerd om zich in zulke gevallen bij hun luchtvaartmaatschappij te melden.

2 WIE KUNNEN EEN BEROEP DOEN OP DEZE REGELING?

2.1 Deze regeling is bedoeld voor passagiers die:

- (a) Een vlucht hebben geboekt die vanaf Eindhoven Airport vertrok op een datum vanaf 12 augustus 2022;
- (b) Minstens 2,5 uur voor de aangegeven vertrektijd van de vlucht op de luchthaven Eindhoven Airport aanwezig waren;
- (c) Hun vlucht hebben gemist als gevolg van de uitzonderlijke wachttijd voor de security check;
- (d) Als gevolg van het missen van hun vlucht (meer)kosten hebben gemaakt die uitsluitend het directe en noodzakelijke gevolg zijn van het feit dat zij hun oorspronkelijke vlucht hebben gemist en die kosten niet vergoed hebben gekregen of hadden kunnen krijgen van derde partijen.

3 WAAROP ZIET DE VERGOEDING VAN EINDHOVEN AIRPORT?

3.1 Eindhoven Airport is bereid om tegemoet te komen in de redelijke (meer)kosten van een passagier die uitsluitend, direct en noodzakelijk het gevolg zijn van het missen van zijn vlucht. Het kan gaan om bijvoorbeeld een vergoeding van de volgende kosten:

- (a) De redelijke kosten voor (i) het omboeken van de oorspronkelijke vlucht of (ii) een vervangende vlucht naar de bestemming, steeds in de reisklasse waarin de oorspronkelijke vlucht was geboekt;
- (b) De oorspronkelijke vlucht, in het geval de passagier de reis niet meer heeft kunnen maken;

- (c) De redelijke kosten van verblijf, maaltijden en/of verfrissingen op of nabij de luchthaven vanwege het moment van vertrek van de vervangende vlucht;
- (d) De redelijke kosten van vervoer als de passagier opnieuw naar Eindhoven Airport of naar een andere luchthaven heeft moeten reizen om alsnog naar de bestemming te vliegen;
- (e) De redelijke kosten van alternatief vervoer, als de passagier ervoor heeft gekozen om op andere wijze dan per vliegtuig naar de oorspronkelijke bestemming te reizen;
- (f) Uitgaven op de plaats van bestemming die hun doel hebben gemist doordat de passagier door het missen van zijn vlucht niet of later op zijn bestemming is aangekomen. Te denken valt aan gemaakte kosten voor gereserveerde maar niet meer te annuleren diensten, zoals voor (i) accommodatie op de bestemming, (ii) vervoer op de plaats van bestemming en (iii) activiteiten (excursies, voorstellingen etc.);
- (g) Uitgaven op de plaats van bestemming die het gevolg zijn van de vertraagde aankomst op de bestemming.

3.2 Het staat Eindhoven Airport vrij om geen vergoeding toe te kennen voor:

- (a) kosten waarvoor de passagier bij een andere partij een vergoeding heeft gekregen of had kunnen krijgen;
- (b) kosten die de passagier redelijkerwijs had kunnen voorkomen of beperken;
- (c) gemist onstoffelijk voordeel en smartengeld (immateriële schade);
- (d) gevolgschade anders dan de schade vermeld onder 3.1;
- (e) kosten die de passagier heeft gemaakt voor het doen van een verzoek bij Eindhoven Airport voor een vergoeding voorafgaand aan of na de inwerkingtreding van deze regeling.

3.3 Eindhoven Airport mag geheel of gedeeltelijk afzien van toekenning van een vergoeding op grond van deze regeling als Eindhoven Airport heeft vastgesteld dat:

- (a) de passagier zijn vlucht heeft gemist als gevolg van omstandigheden die voor rekening van de passagier zelf komen;

- (b) het verzoek van de passagier niet te goeder trouw en naar waarheid is gedaan.

4 HOE VERLOOPT DE AFWIKKELING VAN EEN VERZOEK VAN DE PASSAGIER OM EEN VERGOEDING?

Het verzoek van de passagier

4.1 De passagier kan een verzoek om een vergoeding bij Eindhoven Airport indienen via www.eindhovenairport.nl/nl/contact.

4.2 De passagier verstrekt aan Eindhoven Airport bij het verzoek om een vergoeding op basis van deze regeling in ieder geval de volgende informatie:

- (a) De naam en adresgegevens van de passagier.

Als de passagier een verzoek tot vergoeding doet mede namens andere passagiers, verstrekt de passagier ook de namen en adresgegevens van die passagiers en een toelichting waarom de passagier het verzoek om vergoeding ook namens die andere passagiers mag doen.

- (b) Een korte beschrijving van de feiten die de basis vormen voor het verzoek.

- (c) Met betrekking tot de gemiste vlucht: (i) het vluchtnummer, (ii) de vertrekdatum en oorspronkelijke vertrektijd en (iii) een boekingsbevestiging.

- (d) Bewijsstukken waaruit blijkt dat de passagier ten minste 2,5 uur voor de aangegeven vertrektijd van de vlucht op Eindhoven Airport aanwezig was (bijvoorbeeld een parkeerticket met inrijdtijd, uitcheckbewijs treinstation, foto met tijdsaanduiding, whatsappbericht, etc.).

- (e) Bewijsstukken van de kosten die volgens de passagier het directe en noodzakelijke gevolg zijn van het missen van de vlucht. Als sprake is van een vervangende vlucht in ieder geval ook (i) het vluchtnummer, (ii) de vertrekdatum en vertrektijd, (iii) een boekingsbevestiging, (iv) de kosten van de vlucht en (v) een betalingsbewijs.

- (f) Het IBAN-nummer en de tenaamstelling van de bankrekening waarnaar Eindhoven Airport een door haar toegekende vergoeding kan overmaken.

(g) De passagier verstrekt aan Eindhoven Airport eventuele andere informatie waarom Eindhoven Airport bij de afhandeling van het verzoek om een vergoeding van de passagier vraagt. Als de passagier door Eindhoven Airport gevraagde informatie niet of niet op tijd verstrekt, kan Eindhoven Airport de behandeling van het verzoek om een vergoeding afwijzen.

4.3 Eindhoven Airport heeft het recht om desgewenst bij de luchtvaartmaatschappij na te gaan of de passagier de vlucht heeft gemist waarop het verzoek om een vergoeding betrekking op heeft.

Beoordeling door Eindhoven Airport en uitkering van vergoeding

4.4 Op basis van de informatie die Eindhoven Airport van de passagier heeft ontvangen, zal Eindhoven Airport beoordelen of zij de passagier een vergoeding zal verstrekken. Eindhoven Airport streeft ernaar om haar reactie aan de passagier te sturen uiterlijk zes weken nadat Eindhoven Airport alle informatie heeft ontvangen waarom zij heeft verzocht.

4.5 Als Eindhoven Airport de passagier heeft geïnformeerd dat zij de passagier een vergoeding zal uitkeren, dan zal Eindhoven Airport binnen 14 dagen daarna die vergoeding uitbetalen op het door de passagier opgegeven bankrekeningnummer.

4.6 Als Eindhoven Airport een verzoek tot vergoeding van een passagier geheel of gedeeltelijk heeft afgewezen, is op verzoek van de passagier eenmalig een herbeoordeling mogelijk. Eindhoven Airport zal nimmer nieuwe compensatieverzoeken, dan wel nieuwe bewijsstukken van dezelfde passagier met betrekking tot dezelfde vlucht in behandeling nemen.

5 WAT IS HET GEVOLG VAN ONTVANGST VAN DE VERGOEDING VAN EINDHOVEN AIRPORT DOOR DE PASSAGIER?

5.1 Na ontvangst van de vergoeding van Eindhoven Airport is sprake van een definitieve afspraak tussen Eindhoven Airport en de passagier met betrekking tot het missen van de vlucht waarop de vergoeding van Eindhoven Airport ziet. Dat betekent dat de passagier geen recht heeft op vergoeding door Eindhoven Airport van andere, aanvullende of nieuwe kosten of schade met betrekking tot dezelfde gemiste vlucht. Als de passagier mede namens andere passagiers een vergoeding heeft gevraagd en ontvangen, geldt hetzelfde voor die andere passagiers.

6 TOT WANNEER KAN EEN BEROEP WORDEN GEDAAN OP DEZE REGELING?

- 6.1 Een verzoek om een vergoeding onder deze versie van de regeling moet uiterlijk 30 november 2022 bij Eindhoven Airport zijn ingediend.
- 6.2 Verzoeken die zien op vluchten met vertrekdatum tot en met 11 augustus 2022 konden tot en met 30 september 2022 worden ingediend en zullen daarom niet meer worden gehonoreerd indien deze verzoeken na 30 september zijn ingediend.

7 VANAF WANNEER GELDT DEZE REGELING?

- 7.1 Deze regeling treedt in werking per 2 november 2022.

Eindhoven Airport kan deze regeling zonder voorafgaande aankondiging intrekken of wijzigen.

8 SLOTBEPALINGEN

- 8.1 Eindhoven Airport erkent met de instelling van deze regeling en de toekenning van vergoedingen aan passagiers op basis van deze regeling geen aansprakelijkheid ten opzichte van passagiers die een beroep kunnen doen op deze regeling.
- 8.2 Op verzoeken om vergoeding die zien op een vlucht waarvan de oorspronkelijke vertrekdatum was gelegen vóór 12 augustus 2022 blijft de oorspronkelijke versie van deze regeling van 11 Augustus van toepassing.
- 8.3 Van deze regeling is zowel een Nederlandse als een Engelse versie beschikbaar. Bij verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie gaat de Nederlandse versie voor.