

Gerust **OP REIS**



- Alles waar je aan moet denken voor vertrek
- Belangrijke aandachtspunten bij het boeken
- Waar je recht op hebt bij problemen

Inhoud

1. Je reis organiseren 9

Voorzie de nodige documenten	10
Een identiteitsbewijs	10
Een visum	14
Medische administratie	15
Bepaal waar je boekt	17
Via een professional	17
Je reis zelf organiseren	22

2. Je verblijfplaats 29

Een hotel	30
Mogelijke problemen	31
Een vakantiewoning huren	35
Via een platform	35
Aandachtspunten	35
Andere overnachtingsmogelijkheden	37
In een jeugdherberg	37
Op een camping	37
Op een boerderij	37
Huizenruil	38
Couchsurfen	39
Zonder plan	40
Duurzaam toerisme	40

3. Je transportmiddel 43

Met de auto	44
Internationaal rijbewijs	44





Volg het verkeersreglement	44
BA-verzekering	46
Liften en autodelen	47
Een wagen huren	47

Met het vliegtuig	51
De prijs	51
Passagiers met beperkte mobiliteit	53
Alleenreizende kinderen	54
Verboden producten	55
Mogelijke problemen	56

Met de trein	67
Praktische informatie	68
Mogelijke problemen	68

Met de bus	72
Je rechten	72
Mogelijke problemen	73

Met de boot	74
Je rechten	74
Mogelijke problemen	75

4. Uitzonderlijke situaties

Een negatief reisadvies	80
Bij een georganiseerde reis	80
Als je de reis zelf organiseerde	81
Een faillissement	82
Van een reisorganisator	82
Van een luchtvaartmaatschappij	82





Gestolen of verloren essentiële zaken	83
Een reisdocument	83
Een betaalkaart	84
Gezondheidsproblemen	84
Europese verzekeringskaart	84
Buiten Europa	85
Geschillencommissie Reizen	86
Onafhankelijke instantie	86
Twee mogelijke procedures	86

5. Regels voor souvenirs **89**

Binnen of buiten de EU	90
Goederen uit een EU-land	90
Goederen uit een niet-EU-land	91
Goederen om mee op te letten	93
Waardevolle artikelen	93
Culturele objecten	93
Beschermd soorten	94
Namaak	95
Contant geld	95

6. Je betaalmiddel **97**

Contant geld	98
Geld wisselen	98
Kleine en grote coupures	99



Betaalkaarten	99
Een debetkaart	100
Een kredietkaart	101
Prepaid betaalkaarten	102
Gouden tips	104

7. Verzekeringen 107

Bescherming die je al hebt	108
Europese verzekeringskaart	108
Hospitalisatieverzekering	109
Autoverzekering	110
Kredietkaart	111
Reisbijstandsverzekering	113
Uitgebreide dekking	113
Bepaal de duur	113
Met of zonder voertuig	114
Bagageverzekering	116
Nooit gedekt bij eigen schuld	117
Veel beperkingen	117
Lees de voorwaarden goed	117
Annuleringsverzekering	118
Tijdelijk of jaarcontract	118
Veel uitsluitingen	119



Het bedrag van de waarborg wordt dan geblokkeerd, waardoor die som niet meer beschikbaar is voor andere uitgaven tijdens de reis.

Vraag bij de afrekening de waarborg of de afdruk van je kredietkaart terug. Hou de afrekening van je kredietkaart wel in de gaten. Heeft de verhuurder herstellingskosten afgehouden waarvan je niets afweet, betwist die dan zo snel mogelijk. En vraag de uitgever van de kaart om de transactie te blokkeren zolang het geschil niet is opgelost.

MET HET VLIEGTUIG

Voor veel (verre) bestemmingen, is het vliegtuig de enige manier om er te geraken. Dat heeft meteen een impact op je reisbudget, maar door niet voor de eerste de beste optie te gaan, kun je goede deals vinden.

Vliegen vergt wel wat voorbereiding. Heb je speciale noden? Geef die dan op voorhand door aan de luchtvaartmaatschappij. Je moet ook kiezen welke klasse van vliegticket je boekt: economy, premium economy of misschien businessclass? Als je bewust kiest voor een reis in het laagseizoen, met flexibele reisdata, kunnen de tickets alleszins veel goedkoper zijn.



De prijs

Van de ene dag op de andere, en zelfs elk uur of elke minuut, kunnen de prijzen veranderen. Ze schommelen in die mate dat er op een bepaalde vlucht in theorie evenveel tarieven zouden kunnen gelden als er passagiers zijn. De prijs van een ticket kan voor hetzelfde traject en hetzelfde vliegtuig tot twee- of zelfs driemaal hoger zijn.

Verschillende factoren spelen een rol bij de prijszetting, zoals vraag en aanbod, de bezettingsgraad van het vliegtuig op een bepaald tijdstip, het moment waarop je je ticket hebt gekocht, de klasse, de plaats waar je je ticket hebt aangeschaft (via een website, bij een reisbureau ...) enzovoort.

Transparantie vereist

Luchtvaartmaatschappijen uit de EU-landen zijn verplicht om de volledige prijs van de tickets bekend te maken. De prijsaanduiding moet transparant zijn zodat je met kennis van zaken kunt vergelijken en op basis van betrouwbare informatie een keuze kunt maken. Daarom moet de eindprijs, inclusief alle taken en heffingen die boven op het basistarief gelden, altijd worden vermeld. Dat geldt ook als je rechtstreeks via het internet boekt. Al moet een site ook duidelijk maken hoe de prijs tot stand kwam door volgende informatie te vermelden: het tarief van de vlucht,



Wees op je hoede

Sommige maatschappijen adverteren met bijzonder aantrekkelijke prijzen, maar verzwijgen in eerste instantie de supplementen die boven op het basistarief komen: bagagetoeslag, toeslag om een plaats in het vliegtuig te reserveren, kosten voor betaling met kredietkaart, boekingskosten, brandstoftoeslag ... Met als resultaat dat de eindprijs soms (ruim) tweemaal hoger is dan de prijs die in de reclame werd aangekondigd. We kunnen het niet genoeg herhalen: wees voorzichtig, vooral bij bepaalde aanbiedingen die op het eerste gezicht heel verleidelijk lijken.

de taksen, de heffingen van de luchthavens en andere toeslagen of rechten zoals voor veiligheid of brandstof.

Optionele tarieven voor supplementen moeten dan weer duidelijk, transparant en ondubbelzinnig worden meegedeeld bij het begin van het boekingsproces en moeten uitdrukkelijk door de consument worden aanvaard. Met andere woorden: er kan je geen supplement (bv. een annuleringsverzekering of een supplement voor een zetel met meer ruimte) worden aangerekend zonder dat je er formeel mee akkoord gaat. Die producten en andere optionele diensten mogen niet standaard in de basisprijs zijn opgenomen.

Prijswijzigingen

In uitzonderlijke gevallen mag de prijs nog worden gewijzigd tussen de reservatie en het vertrek. Bij een georganiseerde reis zijn prijswijzigingen (omhoog of omlaag) alleen mogelijk als dit duidelijk in het contract staat én zijn er heel wat beperkingen, zoals je al las op blz. 22.

Heb je zelf je vliegticket apart geboekt? Dan ligt het moeilijker. Lees aandachtig de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. Vaak staat daarin dat de prijs geldt die van toepassing is op de dag van uitgifte van het ticket. Als consument weet je echter niet altijd wanneer je ticket daadwerkelijk is uitgegeven. Eis dus dat het wordt uitgegeven zodra je het volledige bedrag hebt betaald. Hoe dan ook mogen eventuele door de overheid toegepaste taksen en toeslagen tot op de dag van het vertrek aan de reiziger worden doorberekend.

Lowcostmaatschappijen

Misschien wend je je voor lage prijzen systematisch tot lowcostmaatschappijen. Die zijn echter alleen interessant als je flexibel bent in de vluchtdata, tijdig boekt en prijzen vergelijkt. Kies je een bestemming die door een lagekostenmaatschappij wordt aangeboden, boek dan vroeg, want de lage prijzen gelden alleen voor een beperkt aantal stoelen.

Goedkope tickets hebben ook nadelen. Vaak zijn de vertrekdagen en -uren beperkt en betaal je meer als je je boeking moet wijzigen. Let ook op voor de creativiteit van bepaalde maatschappijen. Die kent geen grenzen als het om extra kosten en supplementen gaat: om bagage in te checken, om een annuleringsverzekering te sluiten waar je moeilijk omheen kunt, om een bepaalde zetel te boeken met meer beenruimte of vooraan in het vliegtuig, om in te checken aan de balie in plaats van via internet, om voorrang te krijgen bij het boarden ...



Kijk na waar je precies vertrekt en landt. Als de luchthaven ver van je woonplaats of bestemming ligt, reken dan op niet te verwaarlozen vervoerskosten, tijd en moeite. Naar Brussels Airport kun je gewoon met de trein, maar als je vanaf Brussels South Charleroi Airport vliegt, kan het zijn dat je een bus van Flibco moet nemen vanaf bijvoorbeeld het station Brussel-Zuid. En als je naar Barcelona vliegt, zou je kunnen landen in Gerona, op 110 kilometer en ruim een uur rijden.

Passagiers met beperkte mobiliteit

Als je leeft met een handicap, moet je zoals alle andere passagiers kunnen reizen zonder een toeslag te moeten betalen. Je moet niet alleen toegang krijgen tot vervoersmiddelen, maar ook tot de nodige bijstand. Zowel luchthavens als luchtvaartmaatschappijen moeten bijzondere aandacht besteden aan de noden van personen met een handicap of beperkte mobiliteit op basis van EU-reglementering.

Vrij ruime definitie

Als we het hebben over personen met een beperkte mobiliteit, gaat het niet alleen over mensen met een zware handicap die zich zonder hulp niet kunnen verplaatsen. In de Europese verordening heeft men het namelijk over "alle personen wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is door een lichamelijke (zintuiglijke of locomotorische, permanente of tijdelijke) handicap, een intellectuele handicap of stoornis, of enige andere oorzaak van handicap, of door leeftijd, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen". Een zeer ruime definitie dus waaronder bijvoorbeeld ook iemand met een gebroken been, iemand die reist met jonge kinderen of een zwangere vrouw kunnen vallen.



Gegarandeerde rechten

Als passagier met een beperkte mobiliteit heb je sowieso recht op non-discriminatie bij de boeking, op informatie over de toegepaste veiligheidsregels van de luchtvaartmaatschappijen en om op dezelfde wijze te reizen als andere passagiers (behalve om veiligheidsredenen).

Er moet verder kosteloze bijstand zijn om het toestel in en uit te stappen, en ook aan boord van het vliegtuig, als dit minstens 48 uur vóór het vertrek werd gevraagd.

De luchtvaartmaatschappij kan echter eisen dat een passagier met een handicap of met een beperkte mobiliteit vergezeld is van een persoon die hem de nodige bijstand kan verlenen, en dit om aan de wettelijke veiligheidsregels te voldoen.

Naast hun medische uitrusting mogen passagiers met een beperkte mobiliteit nog maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen (gratis) aan boord meenemen, en een geleidehond als de nationale regelgeving dat toelaat.

Weigeren kan niet zomaar

Een luchtvaartmaatschappij mag iemand met een handicap of een beperkte mobiliteit slechts in twee gevallen weigeren: als zijn of haar aanwezigheid veiligheidsproblemen kan veroorzaken of als de maatschappij niet in staat is om hem of haar te vervoeren. Maar de maatschappij moet dan wel ofwel een volgende vlucht naar de gekozen bestemming aanbieden ofwel het vliegticket terugbetalen. Die maatregelen gelden ook voor de persoon die de passagier met een beperkte mobiliteit begeleidt.

Alleenreizende kinderen

De meeste maatschappijen bieden begeleiding aan voor minderjarigen. Zij worden onthaald en begeleid vanaf de incheckbalie tot bij de aankomst, waar het kind wordt toevertrouwd aan de persoon die je hebt aangewezen.

Doorgaans vanaf 5 jaar

Alles hangt af van de maatschappij en van de bestemming, maar doorgaans mogen kinderen vanaf vijf jaar op hun eentje het vliegtuig nemen, dus zonder een ouder of een volwassene die ze kennen. Ze moeten echter worden aangemeld en reizen als niet-begeleide minderjarige. Zorg ervoor dat je enkele weken op voorhand boekt, want de plaatsen zijn beperkt. Het boordpersoneel moet immers voldoende aandacht kunnen besteden aan alleenreizende minderjarigen. Deze dienst van de luchtvaartmaatschappijen is niet gratis. De prijs hangt doorgaans af van de bestemming en de vertrekdatum (hoog- of laagseizoen).

Sommige lowcostmaatschappijen beperken de mogelijkheid: ze aanvaarden niet-begeleide minderjarigen pas vanaf 14, 15 of 16 jaar. Deze jongeren krijgen dan vaak geen speciale bijstand en moeten bv. in het bezit zijn van een document dat door hun ouders is ondertekend. Ongeacht de vlucht en de leeftijd moet de minderjarige uiteraard ook de juiste reisdocumenten (Kids-ID, identiteitskaart of paspoort op eigen naam, toestemming van de ouders ...) bij zich hebben.

Verboden producten

Om veiligheidsredenen mag je als passagier diverse producten niet mee aan boord nemen. Sommige ervan mogen wel in het bagageruim worden vervoerd, maar niet in de passagiersruimte, of omgekeerd. Powerbanks om je smartphone bij te laden mogen bijvoorbeeld niet in de ruimbagage omdat ze enig brandgevaar inhouden, maar wél in je handbagage (al mag je ze meestal ook niet gebruiken tijdens de vlucht). Andere spullen zijn dan weer helemaal verboden. En sommige zijn voor bepaalde bestemmingen toegestaan, terwijl ze voor andere uit den boze zijn.

Beperkte vloeistoffen

Doorgaans mag je bij vertrek uit een Europese luchthaven in je handbagage slechts kleine hoeveelheden vloeistoffen meenemen. Die moeten in individuele flesjes of flacons met een maximuminhoud van 100 ml zijn verpakt. De flacons moeten in een doorschijnend, afsluitbaar plastic zakje (type diepvrieszakje) zitten. Onder bepaalde voorwaarden worden uitzonderingen aanvaard, met name voor babyvoeding, geneesmiddelen of taxfree artikelen.

"Ik heb me mispakt aan de regels rond vloeistoffen"

Aurélie, reiziger

"Ik was op vakantie naar de Dominicaanse Republiek en besloot daar een fles rum aan te kopen in de taxfree shop op de luchthaven. Die was ingepakt in een speciaal, verzegeld draagtasje dat rekening houdt met de douaneregels. Ik dacht dus niet dat er een probleem ging zijn. En alles zou ook in orde geweest zijn als ik een directe vlucht had naar België. Maar helaas was ik uit het oog verloren dat mijn twee tussenstops wel eens een probleem konden zijn.

Aangezien ik via Frankfurt de Europese Unie binnenkwam en daar een overstap maakte naar een ander vliegtuig, moest ik er eerst langs de identiteitscontrole én veiligheidscontrole. Daar waren de gewone, strikte regels voor het vervoer van vloeistoffen van toepassing. Mijn fles rum werd dus in beslag genomen."





Geen wapens en dergelijke

In de passagiersruimte zijn deze zaken strikt verboden: wapens (ook speelgoed dat met een echt wapen kan worden verward), voorwerpen met een scherpe punt (scheermessen, messen en scharen, breinaalden ...), instrumenten zoals boormachines of beitels, gevechtssportuitrusting, golfclubs enzovoort. Andere voorwerpen mogen helemaal niet aan boord van een vliegtuig worden gebracht: wapens die bij de wapenwet verboden zijn, substanties en toestellen die ontploffings- of brandgevaar inhouden, chemische en toxische substanties enzovoort.

Voor de volledige lijst van verboden artikelen en de specifieke beperkingen naar gelang de bestemming kun je contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij waarmee je wilt reizen.

Mogelijke problemen

Er kan altijd iets mislopen bij een vliegreis. Bij een annulering, vertraging of overboeking in de EU is gelukkig een Europese verordening van toepassing. Ongeacht of je je vakantie zelf boekte of bij een reisprofessional. Het enige verschil is dat je bij problemen (ook) je touroperator kunt aanspreken in het geval van een georganiseerde reis. Als je je vliegtuigtickets apart boekte, moet je je meteen rechtstreeks wenden tot de luchtvaartmaatschappij.

Europese verordening biedt soelaas

De verordening geldt voor alle passagiers die vertrekken vanuit een luchthaven in de EU alsook Noorwegen, IJsland of Zwitserland. Het heeft daarbij geen belang of de vlucht door een Europese of niet-Europese luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd.

Ze is ook van toepassing voor vluchten die vertrekken vanuit een luchthaven buiten de EU, op voorwaarde dat de vlucht een luchthaven in de EU als bestemming heeft en met een Europese luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd. Met andere woorden, als je bij een niet-Europese luchtvaartmaatschappij een retourticket koopt voor een vlucht vanuit België naar een bestemming buiten de EU, ben je bij de heenreis beschermd door de Europese wetgeving, maar niet bij de terugreis.

Dat wil echter niet zeggen dat je bij de terugreis geen rechten hebt: check de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij om te weten te komen waar je eventueel een beroep op kunt doen.

Geannuleerde vlucht

Als je geannuleerde vlucht onder de Europese verordening valt, moet de luchtvaartmaatschappij je verplicht enkele opties aanbieden als oplossing. Onder bepaalde voorwaarden – als de vlucht bijvoorbeeld slechts net voor vertrek werd geannuleerd en je al op de luchthaven bent – heb je eveneens recht op bijstand (bv. maaltijden, een telefoongesprek ...). En in sommige gevallen moet de maatschappij je ook een schadevergoeding uitkeren, behalve bij overmacht.

Drie opties

Ongeacht het tijdstip van de annulering ten opzichte van de geplande vertrekdatum moet de luchtvaartmaatschappij je drie verschillende oplossingen bieden:

- Een vervangende vlucht binnen de kortst mogelijke termijn.
- Een andere vlucht, op een later tijdstip, op een datum van jouw keuze.
- De terugbetaling van de geannuleerde vlucht.

Je bent vrij om de oplossing te kiezen die jij verkiest. De maatschappij moet indien nodig ook accommodatie (in afwachting van de volgende vlucht) inclusief vervoer naar het hotel voorzien, drank en maaltijden (naargelang de wachttijd) aanbieden



Schadevergoeding: ja of nee?

Meer dan twee weken vóór de vlucht geannuleerd:
Geen schadevergoeding.

Twee weken tot zeven dagen vóór de vlucht geannuleerd:

Je hebt recht op een schadevergoeding, tenzij de luchtvaartmaatschappij je een vervangende vlucht biedt die maximaal twee uur voor het geplande tijdstip vertrekt en maximaal vier uur later dan voorzien aankomt op de bestemming.

Minder dan zeven dagen vóór de vlucht geannuleerd:

Je hebt recht op een schadevergoeding, tenzij er een vervangende vlucht is die niet meer dan een uur voor het geplande tijdstip vertrekt en maximaal twee uur later dan gepland aankomt.

Schadevergoeding: hoeveel?

€ 600

Voor een vlucht van meer dan 3 500 km



€ 400

Voor een vlucht van meer dan 1 500 km in de EU of 1 500 tot 3 500 km buiten de EU



€ 250

Voor een vlucht tot 1 500 km





Je transportmiddel



De vertraging van een vliegtuig wordt gemeten op basis van het tijdstip waarop minstens één deur opengaat en passagiers het vliegtuig mogen verlaten. Niet op basis van wanneer het vliegtuig landt!

en/of alternatieve vervoersoplossingen regelen zodat je je bestemming alsnog kunt bereiken. Als de maatschappij die bijstand niet spontaan aanbiedt, hou dan zorgvuldig alle bewijzen van je uitgaven bij zodat je later de terugbetaling kunt eisen.

Daarbovenop heb je mogelijks recht op een schadevergoeding. Alles hangt af van de tijd tussen de melding van de annulering en de vluchtdatum, en van de alternatieve oplossingen die ze biedt.

Als je zelf annuleert

Het is natuurlijk ook mogelijk dat je zelf niet meer op reis wilt gaan, om welke reden dan ook. Of je zelf je vlucht zomaar kunt annuleren, hangt af van de voorwaarden volgens je boeking

Flexibele tickets zijn duurder

Als je een flexibel vliegticket kocht met duidelijke mogelijkheden om je vlucht te annuleren of om te boeken naar een latere datum (eventueel voor een andere bestemming), is het mogelijk dat dit kosteloos kan of tegen een relatief kleine vergoeding. Dat staat wel tegenover het feit dat flexibele tickets meer kosten. Of dit het waard is, hangt af van hoe groot je de kans op wijzigingen van je reisplannen acht. Voor niet-flexibele tickets betaal je minder, maar in geval van annulering ben je wel meer geld kwijt. Als je voor dit type ticket kiest, moet je dus bereid zijn om die minder gunstige voorwaarden te accepteren.

Luchthavenbelasting is terugvorderbaar

Zonder flexibel ticket je vlucht annuleren, kan onverwachte kosten en complexe procedures met zich meebrengen. De luchthavenbelasting of luchthaventaks kun je wél altijd terugvragen, want luchtvaartmaatschappijen mogen enkel taksen doorrekenen voor effectief gebruikte tickets. Maatschappijen rekenen wel vaak administratiekosten voor de terugbetaling aan. Als die kosten hoog zijn, kan het zijn dat je maar een miniem bedrag van de luchthaventaks recupereert. Kijk altijd goed na in de algemene voorwaarden of daar kosten vermeld zijn. Als dat niet zo is, mogen er geen kosten worden aangerekend.

Bijzondere omstandigheden

Stel, je wordt ernstig ziek of een van je ouders overlijdt. In dergelijke uitzonderlijke omstandigheden bieden sommige luchtvaartmaatschappijen de mogelijkheid je vlucht te annuleren mét terugbetaling van de ticketprijs, ongeacht het type ticket. Meestal gebeurt dat in de vorm van een voucher.

De voorwaarden verschillen echter per luchtvaartmaatschappij. Bovendien kunnen de vereisten om in aanmerking te komen voor overmacht streng zijn. Meestal moet je bewijzen leveren zoals een medisch attest of een overlijdensakte. Check bij je luchtvaartmaatschappij welke documenten je moet bezorgen.

No-shows

Veel luchtvaartmaatschappijen hebben een clause voor no-shows in hun algemene voorwaarden opgenomen. Als je niet komt opdagen voor je vlucht of je heenvlucht mist, kunnen ze de rest van je ticket (bv. een aansluitende vlucht of terugvlucht) annuleren of er een toeslag voor aanrekenen. Volgens luchtvaartmaatschappijen is een no-showclause absoluut noodzakelijk om te vermijden dat consumenten bijvoorbeeld een vlucht Brussel – Londen – New York boeken, terwijl ze enkel het deel Brussel – Londen willen nemen. Soms is zo'n samengesteld ticket namelijk goedkoper dan een ticket Brussel – Londen om redenen die te maken hebben met concurrentie en prijszetting.

Meestal is er wel een uitzondering voor overmachtssituaties, op voorwaarde dat je de luchtvaartmaatschappij tijdig op de hoogte brengt (lees de procedure na in de algemene voorwaarden). Dat betekent dat als je je vlucht mist door overmacht, je de toeslag toch niet moet betalen om je verdere vluchten te gebruiken. Maar helaas is het niet altijd duidelijk wat overmacht inhoudt. Wat als je bijvoorbeeld te laat bent door een file of treinvertraging? Dit kan overmacht zijn, maar men kan ook redeneren dat die situaties enigszins te voorspellen en te vermijden zijn.



Anne Moriau
Juridisch
experte
gespecialiseerd
in reizen

"No-showclausules zijn al jaren een doorn in het oog"

"Bij Testaankoop zien we vooral dat no-showclausules leiden tot extra kosten voor de consument – vaak ook voor consumenten die helemaal niet proberen om de prijzen van de luchtvaartmaatschappijen te omzeilen.

Daarom voeren wij al jaren strijd tegen het bestaan van no-showclausules. Luchtvaartmaatschappijen hebben voldoende andere manieren om aan prijsdifferentiatie te doen. Bovendien hanteren lang niet alle luchtvaartmaatschappijen dergelijke clausules, wat de noodzaak ervan verder in twijfel trekt. Verder is er een groot gebrek aan transparantie van het no-showbeleid. De clausules zijn vaak in moeilijk te begrijpen taal opgesteld en niet transparant. Door dat gebrek aan duidelijkheid kun je als passagier worden geconfronteerd met extra kosten en onverwachte annuleringen waardoor je wordt verplicht om nieuwe tickets te kopen, vaak tegen hoge prijzen."