

Voorbeeldbrief ECC: no-show vliegticket klacht

Dit is een voorbeeldbrief van het Europees Consumenten Centrum. Deze brief dient als leidraad en kunt u aanpassen naar uw persoonlijke situatie. Uzelf bent hier verantwoordelijk voor.

Verstuur de brief per mail en eventueel per gewone post. Bewaar een kopie voor uzelf.

<uw naam>
<adres>
<postcode en woonplaats>
<e-mail>

Aan

<naam>
<adres>
<postcode en plaats>

<woonplaats, datum>

Kenmerk: <boekingsnummer>
Onderwerp: klacht no-showbeleid

Geachte heer, mevrouw,

Op <datum> boekte ik een retourvlucht die uitgevoerd werd door <naam luchtvaartmaatschappij>. Vanwege <vul hier de reden in waarom u afwezig was> heb ik een deel van de reis onverhoopt moeten missen. Uw maatschappij heeft mijn afwezigheid aangegrepen om het overige deel van de reis te laten vervallen. Hierdoor kon ik geen gebruik maken van een vliegticket waarvoor wel is betaald en heeft u mij onnodig op onkosten gejaagd.

Het reisschema zag er als volgt uit:

- Heenvlucht met vluchtnummer <vul hier het vluchtnummer in dat op uw vliegticket staat> van <plaats van vertrek> naar <plaats van bestemming> op <datum> uitgevoerd door <naam luchtvaartmaatschappij>.
- Terugvlucht met vluchtnummer <vul hier het vluchtnummer in dat op uw vliegticket staat> van <plaats van vertrek> naar <plaats van bestemming> op <datum> uitgevoerd door <naam luchtvaartmaatschappij>.

No-showclausule

U beroept zich op de no-showclausule in uw algemene voorwaarden. Hierin stelt u dat als passagiers niet komen opdagen voor een vlucht, automatisch alle aansluitende vluchten komen te vervallen. Wanneer een passagier toch gebruik wilt maken van het ticket voor een aansluitende vlucht, dient deze een aanvullende vergoeding te betalen. Een aantal Europese rechters hebben bepaald dat deze voorwaarden oneerlijk en onredelijk bezwarend zijn.

Om die reden verzoek ik u om mij de kosten te vergoeden <optie 1: van het vliegticket dat ik bij <naam van luchtvaartmaatschappij in> heb geboekt om alsnog op plaats van bestemming aan te komen.> of <optie 2: die aan uw maatschappij zijn voldaan om alsnog van het vliegticket gebruik te mogen maken.>

Ik verzoek u om € <noem het totaalbedrag> binnen de termijn van 14 dagen over te maken naar mijn rekening: <schrijf hier uw IBAN rekeningnummer> t.n.v. <naam rekeninghouder> o.v.v. "terugbetaling onkosten n.a.v. no-show".

Mocht mijn verzoek niet leiden tot ontvangst van het genoemde bedrag, dan zal ik mijn klacht voorleggen aan de Autoriteit Consument en Markt.

Met vriendelijke groet,

<Naam en handtekening>

Bijlagen:

- Kopie vliegticket
- Kopie bankafschrijving (onkosten)