

Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart 2013

Geregistreerde klachten tot 12 december 2013	2344
Behandeling door andere NEB	377
Niet ontvankelijk, vanwege incompleet	169
Ingetrokken	24
Nog in behandeling december 2013	762
Onderzochte zaken	1012
Daarvan	
- Mbt vertraging	898
- Mbt annulering	99
- Instapweigering	15
Klachten gegrond	427
daarvan	
- Compensatie betaald na hoor/wederhoor	385
- Waarschuwing	42
o <i>Na waarschuwing compensatie betaald</i>	32
o <i>Loopt nog</i>	10
Klachten ongegrond	585
daarvan	
- Buitengewone omstandigheden	457
- Valt buiten de Verordening 261/2004	36
- Vertraging minder dan 3 uur bij aankomst	46
- Andere reden bijv. te laat gemeld voor de vlucht, geïnformeerd door reisagent, ontbreken geldige reisdocumenten.	46