

## 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
<b>Onderzochte zaken</b>	<b>1012</b>
Daarvan	
- Mbt vertraging	898
- Mbt annulering	99
- Instapweigering	15
<b>Klachten gegrond</b>	<b>427</b>
daarvan	
- Compensatie betaald na hoor/wederhoor	385
- Waarschuwing	42
o <i>Na waarschuwing compensatie betaald</i>	32
o <i>Loopt nog</i>	10
<b>Klachten ongegrond</b>	<b>585</b>
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