

Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart 2011

Ontvangen klachten 2011				2923
Behandeling door andere NEB				449
Niet ontvankelijk				350
Ingetrokken				29
Nog in behandeling				0
Onderzochte zaken				2095
	Instapweigering	Annulering	Vertraging	
Gegronnd	39	287		1250
Ongegrond	26	129		364
Totaal	65 (3%)	416(20%)		1614(77%)

Afhandeling klachten passagiersrechten luchtvaart 2012

Ontvangen klachten 2012				2600
Behandeling door andere NEB				656
Niet ontvankelijk				336
Ingetrokken				15
Nog in behandeling januari 2013				394
Onderzochte zaken				1199
	Instapweigering	Annulering	Vertraging	
Gegronnd	7	50		393
Ongegrond	14	94		641
Totaal	21 (2%)	144(12%)		1034(86%)