Behoeften										Duidelijkheid												Waarom zou ik het niet zelf proberen...			Dit is niet eerlijk!	Wij willen rechtvaardigheid!			Behulpzame inhoudelijke hulp. Fijn!			Dat is best veel!		Hoe lang zou dit proces duren?	EUclaim doet echt haar best!			Top! En dat terwijl we zelf afgewezen werden!
Houding	Lekker met partner en kind op vakantie!	Vakantie-gevoel begint!	Naar welke gate moeten wij	Verlangen naar vakantie op toppunt	Vakantie begint	Mooie stad, zon en zee!	Fijne vakantie gehad, maar nu lekker naar huis.	Naar welke gate moeten wij	Hebben wij weer... en nu?	Waarom kan niemand ons verder helpen.	Dan maar op internet	Wat een elende. Kan ik hier niets mee?	Hmm, misschien heb ik wel recht op vergoeding..	Hmm, mogelijk tot € 600,- vergoeding.	Thuis even rustig voor zitten.	Top vakantie, maar erg jammer van de vertraging!	Te laat op Schiphol. Nu rijden er geen treinen meer!	We moeten opgehaald worden..	Eindelijk	Nog wel een vervelende nasmaak van de vertraging.	Wat zijn onze rechten	Inlezen rechten en mogelijkheden	Zelf claim indienen of claim laten indienen?	No cure, no pay! Maar wel commissie bij succes.	Wat zet ik in de brief..	Overmacht? Weersomstandigheden? Niet waar!	Misschien kan EUclaim nog iets doen...	Leest site en reviews	Vluchtnummer en datum	Vervangende vlucht? Had ik dat? Ik ga chatten!	Ik heb recht op een vergoeding!	Ik heb wél recht op compensatie.	€ 400,- per persoon compensatie!	En nu wachten	Melding dat mijn claim in behandeling is genomen	Het moet dus voor de rechter komen.	Binnenkort dus een financiele meevaller!	Toch ons recht gehaald via EUclaim!	Eindelijk ons geld!
Gedrag	Vakantie boeken naar Lissabon	Naar luchthaven	Bekijkt informatie borden	Vliegt naar bestemming	Aankomst lunchthaven Lissabon	Vakantie vieren	Terug naar luchthaven	Zoekt vlucht op monitor	Merkt vertraging vlucht op.	Informeren over lengte vertraging	Ontevreden plaatsnemen in terminal bij gate.	Meld vertraging op Facebook	Google zoeken op: "compensatie vertraging vliegtuig"	Vind vergoedingeninformatie op EUclaim.nl	Stelt indienen claim uit.	Vlieg met 4 uur vertraging naar huis	Aankomst op Schiphol	Bellen vrienden / familie	Arriveren thuis	Na terugkomt alles weer op de rit.	Zoekt op compensatie mogelijkheden vertraging	Vind EUclaim	Geinformeerd over mogelijkheden	Wat kost uitbesteden?	Zelf claimen bij luchtvaart-maatschappij	Afwijzing ontvangen van luchtvaart-maatschappij	Naar EUclaim.nl	Is dit echt betrouwbaar?	Claim checken	Claim checken	Claim checken	Claim checken	Indienen claim	Claim ingedient en ontvangst e-mail.	Status claim intake	Status rechtzaak	Bevestiging dat claim succesvol afgehandeld is.	Uitbetaling door EUclaim	Blij en liked succesbericht op Facebook.
On stage																																					
Mensen	Partner	Partner	Partner	Partner en kind	Partner en kind	Partner en kind	Partner en kind	Partner	Partner	Partner	Partner en kind					Partner en kind	Partner en kind		Partner en kind						Partner	Partner							Partner				Partner		
Middelen	Computer	Auto	Monitor	Vliegtuig			Bus	Monitor	Monitor	Balie		Smartphone	Smartphone	Smartphone		Vliegtuig		Smartphone			Computer	Computer	Computer		Brief	Brief								Computer	Computer	Computer		Computer
Back stage																																					
Mensen										Medewerker luchtvaart-maatschappij																			Medewerker EUclaim						E-mail	Advocaat EUclaim			
Middelen	Boekings-systeem									CRM		Internet	Internet	Website EUclaim.nl														Wizzard EUclaim.nl	Wizzard EUclaim.nl	Wizzard EUclaim.nl	Wizzard EUclaim.nl	Wizzard EUclaim.nl	Wizzard EUclaim.nl	E-mail en MIJN EUclaim omgeving	Rechtzaal	E-mail en MIJN EUclaim omgeving		