

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2756

Vragen van het lid **Van Bommel** (SP) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *het besluit van het Directoraat-Generaal voor Gezondheids- en Consumentenbescherming van de Europese Commissie om gedupeerde reizigers minder prominent te wijzen op hun recht op schadevergoeding van luchtvaartmaatschappijen* (ingezonden 9 juni 2010).

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 28 juni 2010).

#### Vraag 1

Deelt u de mening dat het besluit<sup>1</sup> van het Directoraat-Generaal voor Gezondheids- en Consumentenbescherming om gedupeerde reizigers minder goed te informeren over hun recht op schadevergoeding van luchtvaartmaatschappijen ongepast is voor een directoraat dat juist consumenten behoort te beschermen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 1

Ik constateer dat op de homepage van DG SANCO een link staat naar de bedoelde passagiersrechten. Ook op de website van DG MOVE, waar transport onder valt, staat uitgebreide informatie over de rechten van vliegpassagiers.

In art. 14 van Verordening (EG) nr. 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering, en annulering of langdurige vertraging van vluchten (hierna: de Verordening) is de informatievoorziening aan passagiers duidelijk vastgelegd. De verplichting tot informatievoorziening ligt bij de luchtvaartmaatschappij en moet worden uitgevoerd middels het plaatsen van borden bij de incheckbalies en het uitreiken van folders aan gedupeerde passagiers.

Naast deze verplichte informatievoorziening op grond van de Verordening, zijn er in Nederland nog diverse andere informatiekanalen waar luchtreizigers worden geïnformeerd over hun rechten, bijvoorbeeld via de website van de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW), ConsuWijzer en via initiatieven buiten de overheid zoals de website van de ANWB.

<sup>1</sup> Besluit Directoraat-Generaal voor Gezondheids- en Consumentenbescherming van de Europese Unie, onderhands aan bewindspersoon verstrekt

Vraag 2

Deelt u de mening dat het ervoor zorgdragen dat gedupeerde reizigers minder schadevergoeding vragen een incorrecte manier is om de luchtvaartsector te steunen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Ik deel uw mening dat het ervoor zorg dragen dat gedupeerde reizigers minder schadevergoeding vragen een incorrecte manier zou zijn om de luchtvaartsector te steunen. Ik vind het belangrijk dat luchtvaartmaatschappijen de Verordening correct naleven. Als een passagier van mening is dat de luchtvaartmaatschappij haar verplichtingen jegens de passagier niet nakomt, dan kan de passagier een klacht indienen bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat en/of een civiele procedure beginnen bij de rechter of de geschillencommissie luchtvaart als snel en goedkoop alternatief voor de rechter.

Vraag 3

Bent u bereid per omgaande bij de Europese Commissie om opheldering te vragen en te eisen dat het besluit wordt teruggedraaid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Op de website van de Europese Commissie zie ik dat er op de homepage van DG SANCO een link staat naar de bedoelde passagiersrechten. Ik zie derhalve op dit moment geen reden dat de Europese Commissie hierop zou kunnen worden aangesproken.

Vraag 4

Kunt u aangeven wat u doet om reizigers te wijzen op hun mogelijk recht op schadevergoeding? Is dat naar uw oordeel voldoende en bent u eventueel bereid om reizigers beter te informeren?

Antwoord 4

Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik u naar het antwoord op vraag 1.