

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

### 1103

Vragen van het lid **Bashir** (SP) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het naleven van de Europese reizigersrechten in de luchtvaart* (ingezonden 9 december 2010).

Antwoord van staatssecretaris **Atsma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 18 januari 2011).

#### Vraag 1

Wat is uw mening over de weigering van luchtvaartmaatschappijen om geld uit te keren aan gedupeerde vliegtuigpassagiers in geval de Inspectie Verkeer en Waterstaat daar wel na een besluit toe oproept?<sup>1</sup> Bent u bereid deze luchtvaartmaatschappijen hiertoe te dwingen door hen te beboeten? Zo ja, wanneer gaat u dit doen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 1

De besluiten van de Inspectie Verkeer en Waterstaat (hierna: de inspectie) zijn bestuursrechtelijke besluiten. Deze staan open voor bezwaar en beroep. Als passagiers of luchtvaartmaatschappijen het niet eens zijn met een besluit van de inspectie, dan kunnen zij daartegen bezwaar indienen en in beroep gaan bij de bestuursrechter.

Het is geen goede zaak als luchtvaartmaatschappijen de besluiten van de inspectie niet naleven. Uiteraard dwingt de inspectie de naleving van de Verordening af door middel van handhaving. Hiertoe beschikt de inspectie over instrumenten zoals het geven van een waarschuwing, het voeren van een gesprek en het opleggen van sancties. In de praktijk leidt de inzet van handhavingsmiddelen doorgaans alsnog tot naleving van het besluit van de inspectie.

De huidige problemen komen vooral voort uit het Sturgeon-arrest van het Europese Hof van Justitie. Hierin wordt gesteld dat passagiers recht hebben op financiële compensatie in geval van een vertraging bij aankomst van 3 of meer uren. Wat betreft het verlenen van deze compensatie aan passagiers, heeft de inspectie vastgesteld dat er sprake is van een principiële weigering van luchtvaartmaatschappijen om hieraan te voldoen. Dit heeft dan ook geleid tot een hausse aan klachten bij de inspectie vanaf mei 2010. De inspectie heeft naar aanleiding hiervan de nodige handavingsstappen gezet en de luchtvaartmaatschappijen gemaand om het Sturgeon-arrest te volgen. De in Nederland gevestigde EU-luchtvaartmaatschappijen zijn daarbij

<sup>1</sup> Kassa, Vara, 4 december 2010.

uitgenodigd voor een bestuurlijk gesprek om toe te lichten hoe het Sturgeon arrest wordt toegepast en of de passagiers alsnog krijgen waar zij recht op hebben. Bij verdere principiële weigering is het aankondigen cq opleggen van een last onder dwangsom de volgende stap in de handhaving.

#### Vraag 2

Is de Inspectie voldoende in staat om alle ingediende claims goed te beoordelen? Op welke manier kan de Inspectie nagaan of er inderdaad sprake was van overmacht in geval een luchtvaartmaatschappij zich daarop beroept?

#### Antwoord 2

De inspectie is voldoende in staat om ingediende claims goed te beoordelen. Luchtvaartmaatschappijen moeten met feiten en omstandigheden aantonen dat ze terecht een beroep doen op overmacht. Relevante informatie betreft bijvoorbeeld weerrapporten en onderhoudsinformatie. Specialisten van de inspectie met operationele en technische kennis kunnen deze informatie beoordelen. Bij de beoordeling wordt ook relevante jurisprudentie betrokken.

#### Vraag 3

Kunt u aangeven hoeveel vluchten vanaf de Nederlandse luchthavens een dermate grote vertraging hebben dat de luchtvaartpassagiers recht hebben op compensatie? Kunt u het aantal geannuleerde vluchten noemen en het aantal reizigers dat hierdoor ongeveer gedupeerd is? Kunt u ook aangeven hoeveel reizigers daadwerkelijk hun rechten hebben geclaimd en hoeveel ook hun compensatie hebben ontvangen? Zo nee, bent u bereid dit in kaart te gaan brengen om zodoende de luchtvaartpassagiers beter te kunnen bedienen?

#### Antwoord 3

De inspectie houdt geen gegevens bij over vertraagde en geannuleerde vluchten. De enige informatie die daarover beschikbaar is, komt uit bij de inspectie ingediende klachten. Het overgrote deel van de klachten die de inspectie op dit moment in behandeling heeft (ruim 8 000), betreft verzoeken om compensatie vanwege vertraging.

Hoeveel reizigers daadwerkelijk hun compensatie hebben ontvangen, kan niet worden aangegeven. Uitkering van compensatie gebeurt rechtstreeks door de luchtvaartmaatschappijen aan hun passagiers.

Er is ook geen noodzaak om deze gegevens in kaart te brengen. De inspectie beschikt over alle gegevens en deskundigheid die nodig zijn om klachten te beoordelen.

#### Vraag 4

Hoe beoordeelt u het functioneren van de Geschillencommissie Luchtvaart? Klopt het dat 80% van de aanvragen niet ontvankelijk is verklaard of afgewezen omdat deze buiten het toepassingsbereik van de verordening viel? Wat is uw oordeel hierover?

#### Antwoord 4

Voor de evaluatie van de Geschillencommissie Luchtvaart verwijs ik u naar mijn brief van 23 december 2010.

Het percentage van 80% weerspiegelt slechts een deel van de werkelijkheid. Zo houdt het percentage geen rekening met het aantal zaken dat na het aanhangig maken reeds tijdens de procedure alsnog wordt geschikt tussen luchtvaartmaatschappij en consument.

Het is aannemelijk dat het bij dergelijke schikkingen ook om gegronde klachten gaat.

De stand van zaken per 13 december 2010 is dat er in totaal 103 zaken via de commissie tot een definitieve oplossing zijn gebracht.

10 geheel of deels gegrond= 9,7%

69 schikkingen= 66,9%

14 ongegrond= 13,6%

10 niet-ontvankelijk= 9,7%

#### Vraag 5

Is het waar dat de Geschillencommissie Luchtvaart nog steeds klachten niet ontvankelijk kan verklaren indien deze na meer dan vier weken bij de luchtvaartmaatschappij worden ingediend, terwijl de Europese Verordening voor een veel langere periode rechten toekent aan de reiziger?<sup>2</sup> Bent u bereid u ervoor in te spannen om deze termijn voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie te verlengen? Zo ja, wat gaat u doen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Op basis van het Reglement van de Geschillencommissie Luchtvaart dient de passagier zijn klacht binnen 4 weken na het ontstaan ervan schriftelijk in te dienen bij de luchtvaartmaatschappij. Ik kan de Geschillencommissie Luchtvaart niet de opdracht geven om haar Reglement aan te passen. De arbitragecommissie is immers een zelfreguleringsinitiatief dat door belangenorganisaties van passagiers en luchtvaartmaatschappijen is opgezet en zij is onafhankelijk. De Consumentenbond zou de termijn graag willen verlengen, maar BARIN gaat daar niet mee akkoord. Het is aan partijen om daar samen uit te komen.

De Europese Verordening bevat geen termijn voor het indienen van een klacht bij de luchtvaartmaatschappij.

Belangrijk om te weten is dat de termijn van 4 weken door de geschillencommissie niet ambtshalve wordt toegepast. De beoordeling door de geschillencommissie van het gevolg van termijnoverschrijding komt alleen aan de orde als de luchtvaartmaatschappij daar expliciet een beroep op doet.

Dit betekent dat de geschillencommissie in de praktijk terughoudend kan zijn met het honoreren van een beroep op termijnoverschrijding. Bovendien kan zij bij de beoordeling van een beroep op termijnoverschrijding rekening houden met de praktijk. Het ligt in de rede dat de geschillencommissie een dergelijk beroep toetst aan beginselen van redelijkheid en billijkheid. Hiermee wordt voorkomen dat een geschil te snel op schending van een termijnoverschrijding wordt afgedaan en geen inhoudelijke oplossing van het geschil wordt geboden.

#### Vraag 6

Welke maatregelen heeft u genomen om ook luchtvaartmaatschappijen, die niet in het BARIN vertegenwoordigd zijn, te betrekken bij de Geschillencommissie? Ziet u mogelijkheden hen hiertoe te verleiden danwel te dwingen? Welke maatregelen gaat u nemen om de rechten van de luchtvaartpassagiers te dienen?

#### Antwoord 6

Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik u naar mijn brief van 23 december 2010 over de evaluatie van de Geschillencommissie Luchtvaart.

#### Vraag 7

Op welke manier controleert u of luchtvaartmaatschappijen wel de verplichte en juiste informatie verstrekken aan luchtvaartpassagiers bij vertraagde of geannuleerde vluchten? Bent u bereid maatregelen te nemen om dit actiever te controleren? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

De inspectie geeft hoge prioriteit aan het voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen passagiers onjuist informeren. Dit punt komt dan ook voortdurend aan de orde in contacten met luchtvaartmaatschappijen.

Zo wijst de inspectie maatschappijen regelmatig zowel mondeling als schriftelijk op hun verplichtingen en gaat bij inspecties op luchthavens na of het foldermateriaal aanwezig is en of de procedures goed zijn.

Naast de reguliere inspecties reageert de inspectie ook op signalen van derden, al dan niet uit ingediende klachten. Indien nodig treedt de inspectie op, te beginnen met een waarschuwing. In het in ontwikkeling zijnde handhavingskader van de inspectie wordt speciaal aandacht besteed aan de informatieplicht.

<sup>2</sup> Aangangsel der Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 3190.

#### Vraag 8

Wat is de reactie van de KLM geweest op de waarschuwing die de Inspectie naar aanleiding van opmerkingen van het lid Bashir aan de KLM heeft uitgevaardigd?<sup>3</sup> Welke maatregelen gaat u richting KLM ondernemen nu zij nog steeds de onjuiste en misleidende informatie over de passagiersrechten blijken te verstrekken?<sup>4</sup> Wat gaat u ondernemen tegen de KLM nu duidelijk is geworden dat zij besluiten van de Inspectie naast zich neerlegt?

#### Antwoord 8

De inspectie heeft met de KLM contact gehad over de onjuiste informatie die zij aan de passagiers heeft verstrekt. Volgens KLM betreft het een oude folder, die niet meer verspreid had mogen worden. KLM werkt aan een nieuwe folder. De inspectie heeft de KLM gemaand deze met spoed af te maken. De inspectie ziet er streng op toe dat luchtvaartmaatschappijen, onder andere in hun folders, de juiste informatie aan de passagier verstrekken en zal de maatschappijen hierop blijven aanspreken. Zo hebben KLM en ook Arkefly, door interventie van de inspectie, de tekst op hun websites aangepast op dit punt.

#### Vraag 9

Welke gevolgen kan het niet naleven van de Europese regels door Nederland hebben? Wat gaat u doen om dit te voorkomen?

#### Antwoord 9

Het niet uitvoeren van Europese regelgeving door een Lidstaat kan tot gevolg hebben dat de Europese Commissie een inbreukprocedure start tegen de desbetreffende Lidstaat. In het verleden is het al voorgekomen dat de Europese Commissie op het terrein van consumentenbescherming luchtvaart een inbreukprocedure is gestart tegen Lidstaten.

Hoewel Nederland niet tot deze groep behoorde, zijn de toepassing en uitvoering van de Verordening tot dusverre niet zonder problemen verlopen. Het betreft een ingewikkelde materie, niet in de laatste plaats door de niet altijd eenduidig geïnterpreteerde inhoud van de Verordening. De toepassing heeft zich in de loop der tijd moeten ontwikkelen, mede door voortschrijdend inzicht en rechterlijke interpretatie.

In Nederland is inmiddels een systeem ontwikkeld waarbij aan de hand van wetgeving, jurisprudentie maar ook zelfregulering zo goed mogelijk wordt gestreefd naar het bieden van consumentenbescherming zoals voorzien door de Verordening.

---

<sup>3</sup> Kamerstuk 21 501-33, nr. 298.

<sup>4</sup> Brochure «Assistentie en vertraging» zoals te vinden op [http://www.klm.com/travel/nl\\_nl/customer\\_support/customer\\_support/compensation\\_flight\\_disruptions/index.htm](http://www.klm.com/travel/nl_nl/customer_support/customer_support/compensation_flight_disruptions/index.htm)