

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

3455

Vragen van het lid **Haverkamp** (CDA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *met het artikel «Luchtvaart woest om hulp bij claim»* (ingezonden 11 augustus 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Atsma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 30 augustus 2011)

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Luchtvaart woest om hulp bij claim»?¹

Antwoord 1

Het artikel is mij bekend.

Vraag 2

Was bij u voor 6 augustus 2011 bekend dat de Consumentenbond zich als intermediair opstelt voor een commercieel bedrijf gericht op het assisteren van benadeelde reizigers en hier per claim aan verdient? Zo ja, heeft u contact opgenomen met de Consumentenbond en/of de Board of Airline Representatives In the Netherlands (BARIN)? Zo nee, ziet u nu aanleiding om contact op te nemen met de Consumentenbond en/of de BARIN?

Antwoord 2

De Consumentenbond heeft het Ministerie op 1 augustus 2011 een bericht gestuurd waarin zij bekend maakt om in samenwerking met EUclaim de Vlucht Claim Service te starten. Vanuit mijn departement is contact opgenomen met de Consumentenbond.

Vraag 3

Bent u bekend met het feit dat uw ambtsvoorganger tijdens de behandeling van het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet luchtvaart en de Luchtvaartwet ter implementatie van verordening (EG) nr. 2111/2005 de mening van de Kamer deelde dat het niet zo kan zijn dat gedupeerde reizigers afhankelijk moeten zijn van commerciële bureaus om hun recht te kunnen halen? Zo ja, kunnen reizigers sinds 6 augustus 2011 ook zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht halen? Waar baseert u dit op?

¹ De Telegraaf, 6 augustus 2011.

Antwoord 3

Ik deel de mening van mijn ambtsvoorganger dat het niet zo kan zijn dat gedupeerde reizigers afhankelijk moeten zijn van commerciële bureaus om hun recht te kunnen halen. Reizigers konden en kunnen zowel vóór als sinds 6 augustus 2011 ook zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht halen. Een passagier kan met zijn klacht immers zelf rechtstreeks terecht bij de IVW, de Geschillencommissie Luchtvaart en de civiele rechter. Daarvoor hoeft hij geen commercieel tussenpersoon in te schakelen. Dat staat hem vrij.

Vraag 4

Indien u van mening bent dat reizigers ook zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht kunnen halen, hoe beoordeelt u dan het feit dat een Consumentenorganisatie consumenten zeer eenzijdig onvolledig informeert door alternatieve, gratis en/of goedkopere mogelijkheden, zoals de Geschillencommissie Luchtvaart, Inspectie Verkeer en Waterstaat en luchtvaartmaatschappijen, niet te benoemen, maar hun adviseert om met name gebruik te maken van één commercieel bureau waaraan zij verdient?

Antwoord 4

De Consumentenbond vermeldt op haar website dat mensen zich altijd eerst tot hun luchtvaartmaatschappij moeten wenden als zij een klacht hebben of menen recht te hebben op compensatie. Als dat niet lukt, presenteert de Consumentenbond in het stappenplan van de Vlucht Claim Service een aantal mogelijkheden, waarbij de Geschillencommissie Luchtvaart als eerste aan de orde komt.

Vraag 5

Is het waar dat de Consumentenbond van EUclaim een vast percentage ontvangt per toegekende claim? Is het waar dat de consument bij EUclaim bij 600 euro vergoeding zelf nog maar 413 euro ontvangt, de Consumentenbond 30 euro en EUclaim 157 Euro, waarvan 25 euro administratiekosten? Zo ja, wat is dan uw oordeel hierover?

Antwoord 5

Volgens de Consumentenbond ontvangt zij een bedrag van 5 euro per doorgeleide claim en 5% van een gehonoreerde claim in geval EUclaim wordt ingeschakeld. Het staat de consument vrij om al dan niet gebruik te maken van de diensten van de Consumentenbond en/of commerciële tussenpersonen en de daarbij behorende tarieven en/of provisies te betalen.

Vraag 6

Weet u dat de Consumentenbond, voorafgaand aan reacties van luchtvaartmaatschappijen of uitspraken van de Geschillencommissie Luchtvaart, of Inspectie Verkeer en Waterstaat en/of de rechter, onterecht reeds bepaalt welke vluchten in aanmerking komen voor compensatie? Hoe verhoudt dit zich in uw ogen tot de rol van de Consumentenbond die, samen met de BARIN, oprichter en stakeholder is van de Geschillencommissie Luchtvaart, in deze geschillencommissie en ook in alle andere geschillencommissies, waar zij arbiters van consumentenzijde voor heeft aangesteld?

Antwoord 6

De Consumentenbond kan niet bepalen welke vluchten in aanmerking komen voor compensatie. Alleen de IVW, de Geschillencommissie Luchtvaart en de civiele rechter kunnen hierover uitspraken doen met rechtsgevolg. Met de klachten die de Consumentenbond binnenkrijgt, zal zij ook naar genoemde instanties moeten stappen voor een uitspraak. De samenwerking tussen de Consumentenbond en EUclaim enerzijds en de rol van de Consumentenbond als medeoprichter en stakeholder in de Geschillencommissie Luchtvaart anderzijds, hoeven elkaar dus niet te bijten.

Vraag 7

Indien u van mening bent dat reizigers niet zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht kunnen halen, welke stappen bent u dan voornemens te zetten om dit wel mogelijk te maken? Op welke termijn mogen de eerste resultaten van deze stappen verwacht worden?

Antwoord 7
Hiervoor verwijs ik u naar mijn antwoord op vraag 3.