

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

### 2033

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de trage afhandeling van klachten over en door luchtvaartmaatschappijen* (ingezonden 13 maart 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Atsma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 3 april 2012).

#### Vraag 1

Bent u bekend met de uitspraak van de Nationale Ombudsman over de lange afhandeltermijn van klachten over luchtvaartmaatschappijen, door uw Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat een afhandeltermijn van klachten van maar liefst 6 maanden onacceptabel is? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

In complexe zaken kan een afhandeltermijn van maximaal zes maanden nodig zijn. In eenvoudige zaken duurt de procedure ongeveer twaalf weken. Of een zaak complex is, blijkt pas tijdens het onderzoek en daarom is de behandeltermijn van een klacht niet van te voren vast te stellen. De tijd is nodig om de klacht grondig te onderzoeken en de juiste afwegingen te maken. Zo onderzoekt de Inspectie Leefomgeving en Transport (verder: de inspectie) of er buitengewone omstandigheden van toepassing waren op een vlucht, als een luchtvaartmaatschappij zich daarop beroept. Hiervoor wordt regelmatig gedetailleerde technische en operationele informatie opgevraagd bij de luchtvaartmaatschappij en beoordeeld door inspecteurs. Alleen als er eerder een zaak onderzocht is op dezelfde vlucht en bij een gelijke situatie, is diepgaand onderzoek niet meer nodig en ontvangt de passagier sneller een besluit.

#### Vraag 3

Hoe gaat u ervoor zorgen dat klachten eerder en fatsoenlijk afgehandeld worden?

<sup>1</sup> <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2012/003>

#### Antwoord 3

Ik vind dat de procedure voor het behandelen van klachten in zijn algemeenheid nu goed geregeld is bij de inspectie. Waar mogelijkheden voor verbetering worden vastgesteld, worden deze ook doorgevoerd. Zo is onlangs, mede naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman, actie ondernomen om de passagiers nog beter te informeren over proces en termijnen van de klachtafhandeling. In de ontvangstbevestiging wordt de passagier geïnformeerd over de behandeltermijn voor eenvoudige en complexe zaken, over de wettelijke vervaltermijn voor zaken bij de kantonrechter en over de mogelijkheid om een «small claim procedure» te starten als het een luchtvaartmaatschappij betreft uit een ander land. Dit is een Europese procedure voor geringe vorderingen en deze is eenvoudig, snel en goedkoop.

Zodra bij het behandelen van de klacht blijkt dat nader onderzoek noodzakelijk is, wordt de passagier daarover schriftelijk geïnformeerd en krijgt hij te horen dat de behandeltermijn vanaf dat moment nog maximaal drie maanden zal zijn.

#### Vraag 4

Acht u deze werkwijze door luchtvaartmaatschappij en vervolgens uw eigen Inspectie, in strijd met consumentenbelang? Zo ja, hoe gaat u de positie van de consument versterken?

#### Antwoord 4

Ik vind de werkwijze van de inspectie niet in strijd met het consumentenbelang. Sinds de inwerkingtreding van de Verordening is al het nodige gebeurd. Zo heeft bijvoorbeeld de Sturgeon-uitspraak over recht op compensatie bij vertraging vooral in de eerste periode na de uitspraak een hausse aan klachten opgeleverd. Dit werd mede veroorzaakt door de terugwerkende kracht van de uitspraak. In die periode is een achterstand ontstaan in de afhandeling van klachten, waardoor de behandeltermijn is toegenomen. De inspectie heeft extra personeel ingezet om de grote hoeveelheid klachten/handhavingverzoeken te behandelen. De achterstand is inmiddels weggevoerd en klachten worden binnen een vaste termijn afgehandeld. Deze is in overeenstemming met Europese afspraken.

#### Vraag 5

Sinds de opheffing van de geschillencommissie luchtvaart handelt de ILT de klachten af, welk deel wordt nu door de overheid betaald en welk deel door de vliegmaatschappijen?

#### Antwoord 5

De klachtenafhandeling door de inspectie komt volledig voor rekening van de overheid.

#### Vraag 6

Bent u bereid om de Kamer vóór het algemeen overleg Luchthaventarieven en passagiersrechten d.d. 20 maart 2012 een reactie op het rapport van de Nationale Ombudsman te doen toekomen?

#### Antwoord 6

De inspectie heeft de Nationale ombudsman inmiddels schriftelijk laten weten zijn aanbeveling over te nemen om de indiener van een klacht tussentijds te informeren. Dat houdt in dat de inspectie de indiener ervan in kennis zal stellen als blijkt dat er meer dan twaalf weken nodig zijn om goed te kunnen reageren op de klacht. Daarbij zal dan een redelijke termijn worden aangegeven waarbinnen de reactie kan worden verwacht. In totaal zal de afhandeling, behoudens een enkel uitzonderlijk geval, nooit langer dan zes maanden duren.