

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

2328

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de Minister van Economische Zaken over *het bericht dat vliegreizen stilletjes duurder worden* (ingezonden 1 april 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken), mede namens de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu (ontvangen 19 april 2016).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het bericht «Vliegreis stilletjes duurder»?¹ Wat vindt u van dit bericht?

Antwoord 1

Ja. Voor een inhoudelijke reactie verwijs ik naar de hiernavolgende antwoorden.

Vraag 2

In hoeverre spoort het geconstateerde, namelijk dat veel luchtvaartmaatschappijen extra kosten berekenen voor onvermijdelijke diensten, met het feit dat de toezichthouder het niet melden van onvermijdelijke kosten verbiedt? Beschouwt de Autoriteit Consument & Markt (ACM) koffers als onvermijdelijke kosten? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet? Wat beschouwt de ACM als onvermijdelijke kosten in de luchtvaartbranche?

Antwoord 2

Het klopt dat de ACM reeds in 2013 heeft aangegeven dat een aanbieder van vliegtickets onvermijdbare kosten niet later alsnog bij de prijs mag optellen.² Deze kosten moeten al in de aanbiedingsprijs verwerkt zijn. Er zijn drie soorten kosten:

- Onvermijdbare kosten zijn op grond van de geldende wetgeving kosten waar de consument niet omheen kan. Deze kosten staan al vast voordat er geboekt wordt. De consument kan niet kiezen of hij deze kosten wil maken of niet. Het gaat dus om kosten die elke reiziger moet betalen en waarvan de hoogte al bekend is;

¹ http://www.telegraaf.nl/reiskrant/25492664/_Vliegreis_stilletjes_duurder_.html

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11461/Aandachtspunten-voor-handhaving-van-prijstransparantie-in-de-reisbranche/>

- Soms zijn kosten bij een boeking onvermijdbaar maar staan ze vooraf nog niet vast. De hoogte van deze onvermijdbare kosten kan bijvoorbeeld afhangen van het aantal personen waarvoor wordt geboekt, of van een door de consument nog nader te maken keuze. Dat wordt ook wel onvermijdbare variabele kosten genoemd. Deze kosten moeten direct bij de aanbieding op een duidelijke manier worden vermeld. Ook moet duidelijk zijn hoe hoog de kosten zijn;
- De kosten die worden gerekend voor het meenemen van koffers zijn op grond van de wetgeving te beschouwen als vermijdbare kosten, omdat een consument er ook voor kan kiezen om zonder bagage te reizen. Er bestaat dus een mogelijkheid om de kosten te vermijden. Het gaat om optionele kosten, afhankelijk van de keuze die de consument maakt. Wel moeten de optionele kosten voor bagage aan het begin van het boekingsproces al duidelijk zijn, en deze kosten mogen niet vooraf aangevinkt zijn. Of dat zo is kan de ACM per geval beoordelen.

Vraag 3

De Consumentenbond constateert dat reizigers zich door de vaak verborgen toeslagen steeds meer misleid voelen, vindt u dat de luchtvaartbranche daarom over het randje van wat is toegestaan is gegaan? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Luchtvaartmaatschappijen opereren in een vrije markt met en vrije keuzemogelijkheden voor de consument. Vliegtuigmaatschappijen kunnen concurreren op verschillende elementen en kunnen dienovereenkomstig hun prijzen en tarieven differentiëren. Passagiers hebben immers ook verschillende voorkeuren. Maar prijsdifferentiatie kan ook zijn ingegeven door de behoefte om zo effectief mogelijk te opereren. Het is niet aan de overheid om zich daarin te mengen. Wel eist de overheid dat de prijzen die worden gehanteerd (inclusief o.m. belastingen, heffingen en luchtvaarttarieven) transparant zijn, juist om vervelende verrassingen te voorkomen (zie artikel 23 van de Verordening (EG) nr. 1008/2008 (Luchtvaartverordening)). Het is aan de ACM om hier controle op te voeren. Of de kosten duidelijk worden weergegeven beoordeelt de ACM per geval.

Vraag 4

Welke mogelijkheden heeft de toezichthouder ACM om op te treden tegen dit soort ongewenst gedrag en intransparantie van kosten en toeslagen? Welke sancties en boetes zijn er mogelijk?

Antwoord 4

De ACM houdt toezicht op artikel 23 van de Luchtvaartverordening en de Wet oneerlijke handelspraktijken. Wanneer het gaat om onvermijdbare kosten die niet zijn opgenomen in de prijs of die onduidelijk zijn weergegeven kan ACM een onderzoek starten. Eveneens als het gaat om optionele kosten die onduidelijk worden weergegeven. Als sprake blijkt te zijn van een overtreding kan dat leiden tot een boete van maximaal 450.000 euro en/of een last onder dwangsom. De ACM heeft sinds 2013 meerdere aanbieders van vliegtickets aangesproken op de juiste weergave van prijzen. Dit heeft ook geresulteerd in boetes voor Ryanair, KLM en WTC.

Vraag 5

Wat gaat de ACM tegen de gesignaleerde problemen doen? Hoe kan de prijstransparantie in de luchtvaartbranche worden verbeterd?

Antwoord 5

De ACM werkt al sinds 2013 actief aan meer transparantie in de luchtvaart. De aangevinkte opties die voorheen nog veelvuldig voorkwamen, komen nog nauwelijks voor. Ook heeft de ACM een specifiek hulpmiddel voor consumenten ontwikkeld op haar website Consuwijzer.nl, zodat zij meer inzicht krijgen in de verschillende optionele kosten bij reisaanbieders (de zgn. (P)Reischecker). De ACM houdt scherp de signalen in de gaten om te onderzoeken of er voldoende prijstransparantie bestaat voor consumenten. Ook is er regulier contact tussen de ACM en de Consumentenbond over signalen die bij de Consumentenbond binnenkomen. De kosten voor koffers die in dit artikel

worden aangekaart zijn zoals gezegd op grond van de geldende wetgeving te beschouwen vermijdbaar en rechtvaardigen op zichzelf geen ingrijpen door de ACM. Wel kan de ACM scherp blijven op de juiste weergave van deze optionele kosten.

Vraag 6

Bent u zelf ook bereid om met de luchtvaartbranche in gesprek te gaan over de geconstateerde problematiek? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer kan daarover een terugkoppeling naar de Kamer plaatsvinden?

Antwoord 6

Nee, vooralsnog zie ik geen aanleiding om specifiek hierover met de luchtvaartbranche in overleg te treden. De luchtvaartbranche opereert in een vrije markt waarin luchtvaartmaatschappijen zelf de prijzen kunnen bepalen. Ik hecht daarbij aan transparantie over de prijsstelling zodat de consument een goede vergelijking kan maken. Alle aanbieders moeten voldoen aan de genoemde Europese regelgeving. De ACM is verantwoordelijk voor de handhaving en heeft voldoende middelen om onjuiste weergave van prijzen aan te pakken.