

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

2067

Vragen van de leden **Paternotte** (D66) en **Gijs van Dijk** (PvdA) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Consumentenorganisaties: hef 25 cent per vliegticket voor garantiefonds»* (ingezonden 20 november 2019).

Antwoord van Minister **Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 10 maart 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 1057.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Consumentenorganisaties: hef 25 cent per vliegticket voor garantiefonds»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Welke wettelijke garanties hebben Nederlandse consumenten als zij op vakantie gaan en als zij een vliegticket boeken?

Antwoord 2

Een reisaanbieder is op basis van Europese regelgeving wettelijk verplicht om maatregelen te treffen voor het geval van een faillissement of dreigend faillissement bij pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen. De maatregelen moeten verzekeren dat, wanneer de aanbieder om financiële redenen zijn verplichtingen niet kan nakomen, een andere partij zijn verplichtingen overneemt of de reissom wordt terugbetaald. Indien de pakketreisovereenkomst personenvervoer omvat, moet ook repatriëring van de reiziger naar Nederland geregeld zijn. Als consumenten een los vliegticket boeken dan geldt deze wettelijk verplichte bescherming niet.

Vraag 3

Kunt u aangeven welke, op Schiphol vliegende, maatschappijen de afgelopen twee jaar faillieerden?

¹ Website NOS, 18 november 2018 (<https://nos.nl/artikel/2310956-consumentenorganisaties-hef-25-cent-per-vliegticket-voor-garantiefonds.html>)

Antwoord 3

Ja, dat waren WOW Air, Adria Airways, Jet Airways en FlyBe.

Vraag 4

Klopt het dat de consument een wettelijke garantie heeft bij het kopen van een vakantiereis van 700 euro, maar geen enkele garantie heeft bij het kopen van een los vliegticket van 700 euro? Kunt u toelichten waarom er geen wettelijke garanties zijn voor consumenten bij losse ticketkoop?

Antwoord 4

Zoals aangegeven in antwoord op vraag 2 gelden er wettelijke garanties in het geval van een faillissement of dreigend faillissement bij pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen. Uit deze Europese regelgeving² volgt dat er geen wettelijke garantie voor losse vliegtickets geldt. Het gaat om een andere situatie dan bij pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen waarbij consumenten een door de reisorganisatie samengesteld pakket of gekoppeld reisarrangement kopen en geen of beperkte keuzemogelijkheden hebben ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij die de vluchten uitvoert. In vraag 6 ga ik in op de andere mogelijkheden die consumenten hebben om zich bij de aankoop van vliegtickets te laten beschermen tegen een mogelijk faillissement.

Vraag 5

Deelt u de mening dat de rechten van consumenten goed beschermd moeten worden, ook als het om vliegreizen gaat?

Antwoord 5

Ja.

Vraag 6

Deelt u de mening dat het wenselijk is dat kopers van vliegtickets van maatschappijen of reisorganisaties die tijdens de reis, of vlak voor de vlucht failliet gaan, aanspraak kunnen maken op een vervangende vlucht of vakantie, of in ieder geval hun geld terugkrijgen?

Antwoord 6

Consumenten lopen bij elke betaling vooraf het risico dat de verkoper failliet gaat voordat de overeengekomen prestatie geleverd kan worden. Dat risico bestaat niet alleen in de reissector. Net als in veel andere sectoren kunnen consumenten ervoor kiezen om zich hiertegen te beschermen. Hierbij kan gedacht worden aan bescherming door de aankoop via een creditcard te doen, een aanvullende verzekering af te sluiten of gebruik te maken van zogenaamde rescue fares (vluchten met een gereduceerd tarief) die andere luchtvaartmaatschappijen aanbieden aan reizigers die gestrand zijn. Op deze manier wordt hier in de praktijk via private initiatieven invulling aan gegeven.

Vraag 7

Klopt het dat Denemarken een nationaal garantiefonds heeft waarmee de Deense consumenten die vliegtickets kopen, een geld-teruggarantie hebben? Kunt u toelichten hoe dit Deense garantiefonds werkt?

Antwoord 7

Nee, het Deense garantiefonds kent geen geld-teruggarantie bij losse vliegtickets. In plaats daarvan zorgt het garantiefonds bij een faillissement van een luchtvaartmaatschappij voor repatriëring van de consument als deze een geldig vliegticket heeft gekocht met vertrek van en terugkeer naar een Deense luchthaven. Als de consument nog niet is vertrokken, dan kan men mogelijk geld terugkrijgen. Er is een eigen risico van DKK 1.000 per persoon, zo'n 135 Euro, en er wordt betaald als er voldoende middelen in het fonds zitten, na aftrek van de kosten voor thuisvervoer van gestrande consumenten.

² Richtlijn (EU) 2015/2302

Vraag 8

Welke stappen gaat u zetten om te voorkomen dat Nederlanders in de toekomst de dupe worden van reisorganisaties of luchtvaartmaatschappijen die failliet gaan, waardoor de reizigers vast komen te zitten in het buitenland en met een hoop extra kosten te maken krijgen?

Antwoord 8

Zoals aangegeven in de beantwoording op vraag 6 zijn er voor alle consumenten reeds mogelijkheden om zich bij de aankoop van vliegtickets te beschermen tegen een faillissement van een luchtvaartmaatschappij.

Vraag 9

Bent u bereid om naar een garantiefonds, naar Deens model, voor vliegreizigers te kijken?

Antwoord 9

Hoewel Nederlandse consumenten zijn geconfronteerd met faillissementen van luchtvaartmaatschappijen, is het aantal luchtvaartmaatschappijen dat op Nederland vliegt en failliet gaat beperkt. Gezien de bescherming die consumenten bij pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen genieten en de alternatieven die consumenten hebben bij het kopen van een los vliegticket, zie ik vooralsnog geen aanleiding om een garantiefonds vliegtickets in Nederland nader te onderzoeken.

Vraag 10

Zou u deze vragen apart kunnen beantwoorden?

Antwoord 10

Ja.