

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

2810

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Minister en Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *vouchers voor geannuleerde vluchten voor Nederlandse klanten* (ingezonden 24 april 2020).

Mededeling van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 18 mei 2020).

Vraag 1

Kent u het bericht «Nederlandse klant krijgt voucher, maar Israël betaalt KLM reissom wel meteen terug»¹ en bent u bekend met de ophef die internationaal is ontstaan over het aanbieden van vouchers door luchtvaartmaatschappijen?²

Vraag 2

Deelt u de mening dat als reizigers het recht hebben op terugbetaling bij geannuleerde vluchten, dat recht gerespecteerd dient te worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u bereid deze kwestie aan te kaarten bij luchtvaartmaatschappijen?

Vraag 3

Hebben Nederlandse passagiers het recht op terugbetaling bij geannuleerde vluchten van Nederlandse luchtvaartmaatschappijen? Zo ja, betekent dit dat zij geen genoeg moeten nemen met een voucher? Zo nee, waarom niet?

Vraag 4

Is het waar dat u compensatie voor geannuleerde vluchten via vouchers gedooft? Zo ja, welke formele rechtsgrond maakt dit mogelijk en waarom kiest u ervoor de consument te laten betalen voor de gevolgen van annulering van vluchten?

¹ De Volkskrant, 14 april 2020, «Nederlandse klant krijgt voucher, maar in Israël betaalt KLM reissom wel meteen terug» (<https://www.volkskrant.nl/economie/nederlandse-klant-krijgt-voucher-maar-in-israel-betaalt-klm-reissom-wel-meteen-terug-b270690c/>)

² Independent.ie, 20 april 2020, «Number of Ryanair customers frustrated as airline hands out vouchers instead of refunds» (<https://www.independent.ie/business/personal-finance/number-of-ryanair-customers-frustrated-as-airline-hands-out-vouchers-instead-of-refunds-39143326.html>)

Vraag 5

Vindt u ook dat burgers in verschillende landen een gelijke rechtspositie dienen te hebben ten aanzien van vergoedingen van geannuleerde vluchten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe beoordeelt u in dit licht het feit dat Israëlische reizigers hun reissom terugbetaald krijgen, terwijl Nederlandse reizigers slechts een voucher krijgen?

Vraag 6

Vindt u vouchers een volledig en volwaardig alternatief voor terugbetaling van het geldbedrag? Zo ja, bent u dan bereid een volledige garantie te verstrekken, zodat bij het optreden van betalingsonmacht van vliegtuigmaatschappijen de consument de betaalde reissom terugkrijgt? Zo nee, waarom moet naar uw oordeel de consument dan het risico dragen van het verlies van de betaalde reissom?

Vraag 7

Is de houder van een voucher een preferente schuldeiser bij een faillissement van een luchtvaartmaatschappij? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo nee, vindt u het dan acceptabel dat de consument als houder van een voucher pas na de gebruikelijke rij preferente schuldeisers, pandhouders, de belastingdienst en het UWV, als schuldeiser ver achterin de rij staat voor terugbetaling van de betaalde reissom?

Vraag 8

Acht u het mogelijk dat in geval van faillissement van de luchtvaartmaatschappij ontvangers van een voucher het risico lopen die niet te kunnen verzilveren? Zo ja, deelt u dan de mening dat dit ongewenst is en hoe gaat u dit voorkomen? Zo nee, waarom acht u dit niet mogelijk?

Mededeling

Op 24 april heeft het lid Moorlag (PvdA) aan de Minister en Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat vragen gesteld over vouchers voor geannuleerde vluchten voor Nederlandse klanten. Omdat de vragen betrekking hebben op mijn beleidsdossier, zal ik de beantwoording ervan op mij nemen.

Maar, op 13 mei heeft de Europese Commissie nieuwe aanbevelingen gedaan die eveneens liggen op dit beleidsdossier, en op 14 mei heb ik de Kamer geïnformeerd dat ik mijn aanwijzing aan de ILT inzake de luchtvaartvouchers intrek (zie Kamerstuk 2020Z08658). Deze ontwikkelingen wil ik verwerken in de beantwoording, waardoor deze vragen niet binnen de gebruikelijke termijn van drie weken worden beantwoord. Ik streef naar een zo spoedig mogelijke beantwoording.