



Informatieblad

Informatieplicht passagiersrechten Luchtvaart

Dit informatieblad gaat in op de resultaten van onderzoek (december 2015 – juni 2016) naar de naleving van de informatieplicht van luchtvaartmaatschappijen over passagiersrechten. Vrijwel alle onderzochte maatschappijen hebben volledig medewerking verleend. Uit het onderzoek blijkt dat alle maatschappijen de informatieplicht goed naleven.

De ILT ziet erop toe dat luchtvaartmaatschappijen de rechten van passagiers naleven. Het toezicht is primair gericht op de naleving van de regelgeving door de luchtvaartmaatschappijen. Uitgangspunt is dat luchtvaartmaatschappijen die goed beleid hebben en hun processen voor passagiersrechten goed beheersen als gevolg hiervan ook goed naleven. De ILT neemt géén individuele financiële claims van passagiers bij luchtvaartmaatschappijen in behandeling maar houdt toezicht op de naleving door luchtvaartmaatschappijen en treedt op bij stelselmatige overtreding.

Het onderzoek

Selectie

Er is voor gekozen om 15 luchtvaartmaatschappijen te selecteren voor het onderzoek. Deze maatschappijen werden geselecteerd doordat zij aan tenminste één van de onderstaande criteria voldeden:

- Alle Nederlandse luchtvaartmaatschappijen;
- Luchtvaartmaatschappijen die onder verscherpt toezicht stonden in 2015;
- Low-cost luchtvaartmaatschappijen;
- Luchtvaartmaatschappijen met een hoog aantal gegronde passagiersklachten bij ILT.

Opzet

Belangrijke voorwaarden om passagiers daadwerkelijk hun rechten te bieden zijn het voldoen aan de informatieplicht en het goed be-

reikbaar zijn voor passagiers. Het onderzoek heeft zich daarom met name op deze invalshoeken gericht.

Luchtvaartmaatschappijen is gevraagd een zelfevaluatie uit te voeren. De resultaten daarvan zijn vervolgens door de ILT beoordeeld. Daarnaast is gekeken of en hoe de maatschappijen passagiers informeren via communicatiemiddelen zoals sociale media en websites.

Resultaten

Informatieplicht

- Alle onderzochte luchtvaartmaatschappijen leven de informatieplicht goed na.
- Een aantal luchtvaartmaatschappijen informeert passagiers reeds bij het online inchecken over hun rechten bij een vluchtverstoring.
- Naast de verplichte papieren vorm (zoals flyers en brochures) communiceren sommige luchtvaartmaatschappijen ook digitaal (zoals sms, email en via sociale media).
- De kwaliteitsbewaking van passagiersrechten verschilt per luchtvaartmaatschappij. Een aantal maatschappijen werkt regelmatig met mystery shoppers, terwijl andere maatschappijen alleen administratieve controles doen.

Websites

Er is ook gekeken naar de websites van de luchtvaartmaatschappijen op punten die belangrijk zijn, maar niet verplicht zijn in de wet-

geving (EU verordening EC261/2004). Enkele resultaten:

- Informatie over passagiersrechten is op de webpagina's van de luchtvaartmaatschappijen redelijk makkelijk te vinden.
- Negen van de vijftien onderzochte maatschappijen geven hun passagiers de mogelijkheid om een claim in te dienen via hun website;
- Claimen per email kan bij elf van de vijftien luchtvaartmaatschappijen;
- Claimen via sociale media kan bij negen van de vijftien luchtvaartmaatschappijen.

Op de laatste pagina staat het overzicht van alle resultaten per maatschappij.

Aantal klachten ontvangen in 2015

Hoewel de luchtvaartmaatschappijen de informatieplicht over het algemeen goed naleven, is in 2015 toch een toename (zowel absoluut als relatief) van het aantal gegronde klachten opgetreden.

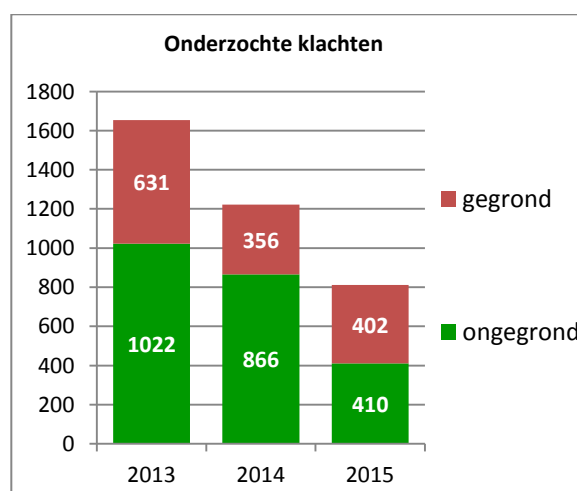
Een klacht wordt gegronde verklaard als een verzoek tot compensatie bij vertraging door een passagier ten onrechte door de luchtvaartmaatschappij is afgewezen.

De toename van het aantal gegronde klachten kan verklaard worden uit een uitspraak van het Europese Hof op 17 september 2015, waardoor per direct een compensatieplicht voor vertragingen door technische mankementen van kracht is geworden.

In alle gevallen waarin een klacht gegronde is verklaard in 2015 is alsnog compensatie betaald.

| Klachten | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|----------------|--------------|--------------|
| Geregistreerd | 2.403 | 2.038 | 1.732 |
| Onderzocht * | 1.653 | 1.221 | 812 |
| Gegronde | 631 (38%) | 356 (29%) | 402 (50%) |
| Ongegronde | 1.022 (62%) | 866 (71%) | 410 (50%) |

* Het verschil tussen geregistreerde en onderzochte zaken wordt veroorzaakt doordat klachten soms niet-ontvankelijk zijn, doorgestuurd worden naar andere nationale toezichthouders of worden ingetrokken .



Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag

T 088 489 00 00

www.ilent.nl

September 2016

INSPECTIERESULTATEN INFORMATIEPLICHT EN WEBSITES PASSAGIERSRECHTEN LUCHTVAART

| | Air Arabia Maroc | Corendon Dutch Airlines | Corendon Airlines | Delta Air Lines * | easyJet | Emirates * | KLM Royal Dutch Airlines * | Onur Air | Royal Air Maroc | Ryanair | TAP Portugal | Transavia | TUIfly (NL) | Vueling | Wizz Air |
|---|------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|---------|------------|----------------------------|----------|-----------------|---------|--------------|-----------|-------------|---------|----------|
| Mededeling passagiersrechten bij check-in art. 14.1 | ja | ja | ja | ja | ja | X | ja | ja | ja | ja | nee | ja | ja | ja | ja |
| Leeft mededelingsplicht art. 14.1 bij check-in na | ja | ja | ja | ja | ja | ja* | ja | ja | ja | ja | ja* | ja | ja | ja | ja |
| Aantal talen mededeling art. 14.1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 7 | X | 3 | 1 | 2 | >2* | X | 7 | >2* | 5 | >2* |
| Papieren mededeling over passagiersrechten art. 14.2 | ja | ja | ja | ja | ja | X | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Leeft mededelingsplicht art. 14.2 bij vluchtverstoring na | ja | ja | ja | ja | ja | nvt | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Email mededeling passagiersrechten art. 14.2 | nee | nee | nee | nee | ja | X | X | nee | ja | ja | nee | ja | nee | nee | ja |
| Andere vorm van mededeling passagiersrechten art. 14.2 | nee | nee | ja | nee | ja | X | X | ja | nee | nee | ja | ja | ja | nee | ja |
| Mededeling passagiersrechten bij aankomst art. 14.2 | nee | ja | ja | X | nee | X | X | nee | nee | ja | nee | ja | ja | nee | nee |
| Aantal talen website | 3 | 1 | 4 | X | 6 | X | X | 2 | 1 | 16 | 8 | 7 | 2 | 8 | 23 |
| Aantal clicks naar informatie passagiersrechten | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | X | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Online claim formulier | ja | nee* | nee | X | ja | X | X | ja | ja | ja | ja | ja | ja | nee | ja |
| Aantal clicks naar claim formulier | 2 | nvt | nvt | X | 4 | X | X | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | nvt | 3 |
| Claimen per email | ja | ja | ja | X | ja | X | X | ja | ja | ja | ja | nee | ja | ja | ja |
| Claimen via social media | ja | ja* | ja | X | ja | X | X | ja | ja | nee | ja | ja | ja | nee | nee |
| Claimen per post | ja | ja | ja | X | ja | X | X | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Post-adres vermeld op website | ja | ja | ja | X | ja | X | X | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Aantal relevante zoekwoorden website * | 1 | 5 | 8 | X | 18 | X | X | 1 | X | 4 | 4 | 7 | 9 | X | 4 |

verplicht onderdeel

overige onderdelen : niet verplicht

nvt = niet van toepassing
 X = niet ingevuld
 * = zie toelichting

* toelichtingen bij tabel:

KLM Royal Dutch Airlines:

- KLM heeft alleen de vragen betreffende de informatieplicht en het aantal clicks op de website naar informatie over passagiersrechten beantwoord.
- KLM heeft veel zaken waarover ze geen medewerking aan de inspectie hebben gegeven echter wel op orde, dit bleek uit eerdere inspecties van de ILT en uit onderzochte klachten.

Delta Air Lines:

- Delta Air Lines heeft alleen de vragen betreffende de informatieplicht beantwoord.
- Delta heeft veel zaken waarover ze geen medewerking aan de inspectie hebben gegeven echter wel op orde, dit bleek uit eerdere inspecties van de ILT en uit onderzochte klachten.

Emirates:

- Emirates heeft ook na herhaald verzoek niet meegewerkt aan het onderzoek. Echter uit inspecties van ILT blijkt dat Emirates in Nederland naleeft voor wat betreft de informatieverplichtingen [bij incheck en vluchtverstoringen]. De ILT neemt nadere stappen volgens de interventieladder richting Emirates over de weigering mee te werken aan het wettelijk verplichtte inspectiedeel.

Wizz Air:

- Heeft op de luchthaven een mededeling in 2 talen Nederlands en Engels, maar bij online inchecken 23 talen.

TUIfly (NL):

- Heeft binnen Europa de mededeling bij de incheckbalie in de taal van het land van vertrek en tevens in het Engels.

TAP Portugal:

- TAP Portugal heeft ingevuld dat de mededeling over het vragen naar passagiersrechten bij de incheckbalie niet beschikbaar is als zichtbaar bericht. Echter uit inspecties van de ILT op de Nederlandse luchthavens blijkt dat TAP in Nederland naleeft.

Ryanair:

- Heeft binnen Europa de mededeling bij de incheckbalie in de taal van het land van vertrek en tevens in het Engels.

Corendon:

- Corendon geeft aan bezig te zijn een online reactie/claimformulier te ontwikkelen.
- Corendon geeft aan op sociale media bereikbaar te zijn via de sociale media van touroperators, hier kan de passagier wel een claim indienen