

2010Z18970

Vragen van het lid **Bashir** (SP) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het naleven van de Europese reizigersrechten in de luchtvaart* (ingezonden 9 december 2010).

Vraag 1

Wat is uw mening over de weigering van luchtvaartmaatschappijen om geld uit te keren aan gedupeerde vliegtuigpassagiers in geval de Inspectie Verkeer en Waterstaat daar wel na een besluit toe oproept?¹ Bent u bereid deze luchtvaartmaatschappijen hiertoe te dwingen door hen te beboeten? Zo ja, wanneer gaat u dit doen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 2

Is de Inspectie voldoende in staat om alle ingediende claims goed te beoordelen? Op welke manier kan de Inspectie nagaan of er inderdaad sprake was van overmacht in geval een luchtvaartmaatschappij zich daarop beroept?

Vraag 3

Kunt u aangeven hoeveel vluchten vanaf de Nederlandse luchthavens een dermate grote vertraging hebben dat de luchtvaartpassagiers recht hebben op compensatie? Kunt u het aantal geannuleerde vluchten noemen en het aantal reizigers dat hierdoor ongeveer gedupeerd is? Kunt u ook aangeven hoeveel reizigers daadwerkelijk hun rechten hebben geclaimd en hoeveel ook hun compensatie hebben ontvangen? Zo nee, bent u bereid dit in kaart te gaan brengen om zodoende de luchtvaartpassagiers beter te kunnen bedienen?

Vraag 4

Hoe beoordeelt u het functioneren van de Geschillencommissie Luchtvaart? Klopt het dat 80% van de aanvragen niet ontvankelijk is verklaard of afgewezen omdat deze buiten het toepassingsbereik van de verordening viel? Wat is uw oordeel hierover?

Vraag 5

Is het waar dat de Geschillencommissie Luchtvaart nog steeds klachten niet ontvankelijk kan verklaren indien deze na meer dan vier weken bij de luchtvaartmaatschappij worden ingediend, terwijl de Europese Verordening

¹ Kassa, Vara, 4 december 2010.

voor een veel langere periode rechten toekent aan de reiziger?² Bent u bereid u ervoor in te spannen om deze termijn voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie te verlengen? Zo ja, wat gaat u doen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 6

Welke maatregelen heeft u genomen om ook luchtvaartmaatschappijen, die niet in het BARIN vertegenwoordigd zijn, te betrekken bij de Geschillencommissie? Ziet u mogelijkheden hen hiertoe te verleiden danwel te dwingen? Welke maatregelen gaat u nemen om de rechten van de luchtvaartpassagiers te dienen?

Vraag 7

Op welke manier controleert u of luchtvaartmaatschappijen wel de verplichte en juiste informatie verstrekken aan luchtvaartpassagiers bij vertraagde of geannuleerde vluchten? Bent u bereid maatregelen te nemen om dit actiever te controleren? Zo nee, waarom niet?

Vraag 8

Wat is de reactie van de KLM geweest op de waarschuwing die de Inspectie naar aanleiding van opmerkingen van het lid Bashir aan de KLM heeft uitgevaardigd?³ Welke maatregelen gaat u richting KLM ondernemen nu zij nog steeds de onjuiste en misleidende informatie over de passagiersrechten blijken te verstrekken?⁴ Wat gaat u ondernemen tegen de KLM nu duidelijk is geworden dat zij besluiten van de Inspectie naast zich neerlegt?

Vraag 9

Welke gevolgen kan het niet naleven van de Europese regels door Nederland hebben? Wat gaat u doen om dit te voorkomen?

² Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 3190.

³ Kamerstuk 21 501-33, nr. 298.

⁴ Brochure «Assistentie en vergraging» zoals te vinden op http://www.klm.com/travel/nl_nl/customer_support/customer_support/compensation_flight_disruptions/index.htm