

## 2012Z04939

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de trage afhandeling van klachten over en door luchtvaartmaatschappijen* (ingezonden 13 maart 2012).

Vraag 1

Bent u bekend met de uitspraak van de Nationale Ombudsman over de lange afhandeltermijn van klachten over luchtvaartmaatschappijen, door uw Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)?<sup>1</sup>

Vraag 2

Deelt u de mening dat een afhandelingstermijn van klachten van maar liefst 6 maanden onacceptabel is? Zo nee, waarom niet?

Vraag 3

Hoe gaat u ervoor zorgen dat klachten eerder en fatsoenlijk afgehandeld worden?

Vraag 4

Acht u deze werkwijze door luchtvaartmaatschappij en vervolgens uw eigen Inspectie, in strijd met consumentenbelang? Zo ja, hoe gaat u de positie van de consument versterken?

Vraag 5

Sinds de opheffing van de geschillencommissie luchtvaart handelt de ILT de klachten af, welk deel wordt nu door de overheid betaald en welk deel door de vliegmaatschappijen?

Vraag 6

Bent u bereid om de Kamer vóór het algemeen overleg Luchthaventarieven en passagiersrechten d.d. 20 maart 2012 een reactie op het rapport van de Nationale Ombudsman te doen toekomen?

<sup>1</sup> <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2012/003>