

## 2012Z07288

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het verzuimen van de zorgplicht door low budget vliegmaatschappijen* (ingezonden 6 april 2012).

Vraag 1

Kent u het bericht «Prijsvecters lappen zorgplicht aan hun laars»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen over de lakse houding van vliegmaatschappijen over afhandeling van klachten van consumenten?<sup>2</sup>

Vraag 3

Deelt u de mening dat de manier waarop Ryanair en Vueling omgaan met passagiers die buiten hun schuld vertraging oplopen in strijd is met consumentenrechten en fatsoenlijke omgangsvormen?

Vraag 4

Bent u het met Ryanair en Vueling eens dat vertraging als gevolg van stakingen voor rekening van de consument moet komen of bent u het eens met ArkeFly en Transavia dat vliegmaatschappijen consumenten niet in de kou mogen laten staan?

Vraag 5

Hoe verhoudt het handelen van Ryanair en Vueling zich tot bestaande Europese regelgeving rondom consumentenbescherming bij vertraging?

Vraag 6

Deelt u de mening dat er sprake is van oneerlijke concurrentie wanneer vliegmaatschappijen de regels rondom compensatie en vergoeding bij vertraging verschillend toepassen en dat daardoor goedwillende maatschappijen en consumenten de dupe zijn van kwaadwillende maatschappijen?

<sup>1</sup> De Telegraaf, «Prijsvecters lappen zorgplicht aan hun laars» 04-04-2011, p. 7.

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen II 2011/12, nr. 2033.

Vraag 7

Kunt u een overzicht geven van alle maatregelen die u ter beschikking staan om vliegmaatschappijen die de rechten van consumenten aan hun laars lappen aan te pakken? Kunt u tevens een overzicht geven hoe vaak u deze maatregelen de afgelopen twee jaar heeft toegepast?

Vraag 8

Deelt u in het licht van deze en andere berichtgeving over het niet nakomen van de zorgplicht door luchtvaartmaatschappijen de mening dat de geschillencommissie voor de luchtvaart zo snel mogelijk moet worden heropgericht?<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2012/003>