

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

## 600

Vragen van het lid **Kuiken** (PvdA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat «luchtvaartmaatschappijen massaal de compensatieregeling ontwijken»* (ingezonden 12 november 2013).

Antwoord van staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 25 november 2013)

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het bericht dat «luchtvaartmaatschappijen massaal de compensatieregeling ontwijken»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u bekend met een onderzoek daarover van de Consumentenbond onder Nederlandse luchtreizigers?

Antwoord 2

Ik ben bekend met de conclusies die de Consumentenbond naar buiten heeft gebracht. Het onderliggende onderzoek is niet publiek beschikbaar en heb ik ook niet op andere wijze verkregen.

Vraag 3

Klopt het dat 95% van alle verzoeken om compensatie bij vertragingen langer dan drie uur en vluchtannuleringen in eerste instantie gelijk wordt afgewezen en dat de consument bewust onwetend wordt gehouden?

Antwoord 3

Dit percentage wordt door de Consumentenbond genoemd als een belangrijke conclusie uit haar onderzoek. Zoals ik bij vraag 2 heb aangegeven, is het onderliggende onderzoek bij mij niet bekend en kan ik dus in algemene zin geen uitspaken doen over de conclusies uit dat onderzoek. Een consument die van mening is dat hij recht op compensatie heeft vanwege een langdurige vertraging, zal zijn verzoek om compensatie moeten

<sup>1</sup> <http://kassa.vara.nl/actueel/consumentennieuws/artikel/nieuws/luchtvaart-heeft-lak-aan-schadeclaims/>

indienen bij de betrokken luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij zal dan in eerste instantie beoordelen of de consumenten inderdaad voor compensatie in aanmerking komt, dan wel dat er omstandigheden zijn op grond waarvan compensatie niet hoeft te worden betaald (zoals bij buitengewone omstandigheden). Indien de consument van mening is dat het verzoek ten onrechte is afgewezen, kan hij zich richten tot de Inspectie Leefomgeving en Transport (hierna: ILT). De ILT beoordeelt dan of de klacht gegrond is of niet.

Op 27 februari 2013 heb ik uw Kamer (Kamerstuk II 31 936, nr. 132) geïnformeerd over de naleving van de compensatieverplichting. In deze brief heb ik aangegeven dat op grond van de informatie die beschikbaar is bij de ILT kan worden geconcludeerd dat de luchtvaartmaatschappijen sinds de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van 23 oktober 2012 de compensatieverplichting blijken te naleven. In de bijlage bij die brief heb ik u een overzicht gegeven van het door de ILT aantal behandelde en gegrond verklaarde klachten in 2011 en 2012.

Vraag 4

Klopt het dat er in uw opdracht een SEO-rapport over dit onderwerp is geschreven?<sup>2</sup>

Antwoord 4

Ik heb de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) opdracht gegeven om een onderzoek te doen naar de financiële effecten van de door de Europese Commissie voorgestelde regeling voor compensatie en alternatieve compensatieregelingen. Over dit onderzoek heb ik uw Kamer bij brief 21 november jl (Kamerstuk II 21 501-33, nr. 446) geïnformeerd. Zoals u in de brief heeft kunnen lezen, heeft het onderzoek van SEO geen betrekking op de naleving van de huidige regelgeving of de bedragen die zouden zijn gemoeid met het niet toekennen van compensatie.

Vraag 5

Klopt het dat met het niet toekennen van compensatie een bedrag van tien miljoen euro zou zijn gemoeid?

Antwoord 5

Ik heb in de media (Telegraaf van 8 november 2013) gelezen dat uit het bovengenoemde rapport van SEO zou blijken dat compensatiebedragen op Schipholvluchten tot 10 miljoen kunnen oplopen als meer mensen gaan claimen waar ze recht op hebben. Deze conclusie kan echter niet op grond van dit rapport worden getrokken.

Om de financiële impact van de verschillende onderzochte compensatieregelingen in kaart te brengen heeft SEO een aantal aannames moeten maken over de claimrate: het percentage passagiers dat in de onderzochte alternatieve compensatieregelingen besluit om een verzoek om compensatie te claimen. SEO hanteert hierbij een zogenaamd laag scenario (weinig mensen claimen) en hoog scenario (meer mensen claimen). Deze scenario's en berekeningen zeggen echter niets over het huidige claimpercentage of over de bedragen die gemoeid zouden zijn met het niet toekennen van compensatiebedragen.

Vraag 6

Wat is uw oordeel over het onthouden van dit bedrag aan de luchtvaartconsument?

Antwoord 6

Zie mijn antwoord op vraag 5.

---

<sup>2</sup> SEO: Stichting Economisch Onderzoek