

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

### 168

Vragen van het lid **Leenders** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat low cost luchtvaartmaatschappijen vertraagde passagiers die om compensatie vragen afwimpelen* (ingezonden 18 augustus 2015)

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 30 september 2015) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 3364

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Prijsvechters wimpelen claim vertraagde passagier vaak af»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Was u er (via de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)) bekend mee dat met name de low cost carriers slechts in weinig gevallen (Ryanair in slechts 13% van de gevallen en EasyJet slechts in 26% van de gevallen) direct een verplichte schadevergoeding uitbetalen aan vertraagde passagiers?

#### Antwoord 2

De getallen die hier genoemd worden, herkent de ILT niet uit haar eigen praktijk van de klachtenbehandeling en het toezicht bij luchtvaartmaatschappijen.

Aan een beoordeling door de ILT gaat de fase vooraf dat een passagier zich rechtstreeks wendt tot een luchtvaartmaatschappij om een beroep te doen op zijn passagiersrechten. Niet in alle gevallen dat een passagier zich wendt tot een luchtvaartmaatschappij, is er daadwerkelijk sprake van recht op compensatie. Een verzoek om schadevergoeding kan door een luchtvaartmaatschappij op goede gronden worden afgewezen.

Als een passagier niet tevreden is met het antwoord dat hij krijgt van de luchtvaartmaatschappij kan hij zijn klacht voorleggen aan de ILT, die de klacht onderzoekt en er vervolgens een uitspraak over doet. Daarbij moet worden

<sup>1</sup> NOS.nl, 16 augustus 2015 (<http://nos.nl/artikel/2052338-prijsvechters-wimpelen-claim-vertraagde-passagier-vaak-af.html>)

opgemerkt dat de klacht niet altijd bij de ILT wordt ingediend. De passagier kan ook, zonder een klacht bij ILT te hebben ingediend, zelf of via een commercieel claimbureau naar de civiele rechter stappen. Hierdoor zijn de cijfers bij verschillende partijen niet een-op-een te vergelijken. Uit gegevens van de ILT blijkt in zijn algemeenheid dat luchtvaartmaatschappijen het verschuldigde compensatiebedrag aan de passagier betalen als deze daar naar het oordeel van de ILT recht op heeft. Dat geldt ook voor Ryanair en EasyJet. Naast de behandeling van klachten houdt ILT ook actief toezicht op de naleving. Daarbij kijkt de ILT onder andere of maatschappijen hun klachtenprocessen goed op orde hebben. Zowel Ryanair als EasyJet hebben een toegankelijk en goed vindbaar online klachtenformulier en beide maatschappijen gaan ook goed om met de behandeling daarvan.

#### Vraag 3

Is het aantal gevallen waarin de luchtvaartmaatschappijen direct een verplichte schadevergoeding uitbetalen aan vertraagde passagiers sinds 2013 toegenomen?

#### Antwoord 3

Uit de gegevens van door de ILT behandelde klachten blijkt dat het totaal aantal klachten in 2014 is afgenomen ten opzichte van 2013. Die trend zet zich door in 2015. In 2014 heeft de ILT 2038 klachten ontvangen. Van de Barin heb ik vernomen dat de luchtvaartmaatschappijen zelf in 2014 66.441 compensatieverzoeken hebben ontvangen. Hoeveel er daarvan zijn gehonoreerd is onbekend bij de ILT. In het aantal door de ILT als gegrond beoordeelde klachten is een dalende trend zichtbaar.

#### Vraag 4

Op welke wijze heeft de ILT de luchtvaartmaatschappijen die met regelmaat claims afwijzen aangesproken op hun verantwoordelijkheid om vertraagde passagiers een vergoeding te betalen?

#### Antwoord 4

De ILT onderzoekt de klachten die bij de ILT door passagiers worden ingediend en doet, ook los van de klachten, inspecties op luchthavens en bij luchtvaartmaatschappijen. Als uit de behandeling van klachten of uit inspecties blijkt dat de Verordening niet (goed) wordt nageleefd, voert de ILT een bestuurlijk gesprek of geeft een boete. De bestuurlijke gesprekken leiden tot nu toe in alle gevallen tot de gewenste naleving. Op dit moment staan Vueling en Onur Air onder verscherpt toezicht. Als zij de processen om passagiers te compenseren niet op orde brengen, zal dit op korte termijn tot sancties leiden.

#### Vraag 5

Is het waar dat de ILT nog nooit boetes heeft opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen die frequent claims afwijzen die uiteindelijk terecht blijken te zijn?

#### Antwoord 5

De ILT heeft tot op heden nog geen bestuurlijke boete opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen, omdat deze naar aanleiding van door de ILT behandelde en als gegrond beoordeelde klachten in alle gevallen de verschuldigde compensatie uitbetalen. Zie ook het antwoord op vraag 4.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat het in het belang van de passagier is dat luchtvaartmaatschappijen de Europese jurisprudentie inzake het recht op een vergoeding bij vertraging naleven?

#### Antwoord 6

Jurisprudentie, zowel Nederlands als Europees, is onderdeel van het geldend recht. Luchtvaartmaatschappijen moeten dit naleven. Uiteraard is een goede naleving in het belang van de passagier. Het toezicht van de ILT is al jaren erop gericht luchtvaartmaatschappijen alle rechten uit de verordening te laten naleven. Naast compensatie bij vertraging, instapweigering en annulering gaat dat om het recht op een andere vlucht of geld terug bij een grote

vluchtverstoring, het recht op verzorging en het recht op informatie over passagiersrechten.

Vraag 7

Bent u bereid de Kamer voorafgaand aan het algemeen overleg Luchtvaart van 30 september 2015 te informeren over de naleving van de compensatieregels door luchtvaartmaatschappijen?

Antwoord 7

Ja. Ik stuur u als bijlage<sup>2</sup> bij deze antwoorden het overzicht van de afhandeling van bij de ILT ingediende klachten in 2014 en 2015. Ook voeg ik bij een naar luchtvaartmaatschappij uitgesplitst overzicht van klachten in 2014.

Vraag 8

Wat is de stand van zaken met betrekking tot de poging van de Europese Commissie om de EU-regulering op het gebied van compensatie voor luchtvaartpassagiers te verduidelijken?

Antwoord 8

Het Europees parlement heeft vorig jaar haar eerste lezing over de Verordening Passagiersrechten Luchtvaart aangenomen. Het Luxemburgse Voorzitterschap heeft aangegeven in de Raad zoveel mogelijk voortgang te willen bereiken op de inhoud van de herziening. Een oplossing voor Gibraltar is echter nodig om een formeel politiek akkoord in de Raad te kunnen afsluiten en vervolgens de onderhandelingen met het Europees parlement te kunnen afronden.

---

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.