

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

## 891

Vragen van het lid **Bashir** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat duizenden vliegpassagiers onterecht geen compensatie kregen bij vertraging* (ingezonden 5 december 2014)

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 19 december 2014)

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht dat duizenden reizigers onterecht geen compensatie hebben ontvangen bij vertraging van een vliegtuig?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ik herken dit beeld niet.

Vraag 2

Wat gaat u voor actie ondernemen zodat deze duizenden reizigers alsnog de compensatie ontvangen waar ze recht op hebben?

Antwoord 2

Ik heb geen aanleiding te concluderen dat in Nederland duizenden reizigers compensatie zijn misgelopen wegens een onjuiste interpretatie van de regels. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) past elke uitspraak van het Europees Hof van Justitie (verder: het Hof) met onmiddellijke ingang toe. Wat betreft de uitspraak over de vliegtuigtrap («botsing met vliegtuigtrap leidt niet tot een buitengewone omstandigheid») kan ik u melden dat de ILT voor de uitspraak al zo oordeelde in voorkomende gevallen. Passagiers kunnen altijd tot een jaar na de vlucht een klacht indienen bij de ILT. De ILT onderzoekt elke klacht en oordeelt of deze gegrond is of niet. Als een luchtvaartmaatschappij het oordeel van de ILT niet opvolgt, legt de ILT een boete op.

<sup>1</sup> «Duizenden reizigers kregen onterecht geen compensatie», Metro, 3 december 2014: <http://www.metronieuws.nl/nieuws/duizenden-reizigers-kregen-onterecht-geen-compensatie-na-vertraging/SrZnlb!AzM5CEfKgJH/>

### Vraag 3

Deelt u de mening dat de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ook als taak heeft om de reiziger juist te informeren over de passagiersrechten in de luchtvaart en zich ook moet inspannen om de reizigers de compensatie te laten krijgen waar ze recht op hebben? Kunt u uw antwoord toelichten?

### Antwoord 3

Ja. De ILT werkt daarom voortdurend aan ontwikkeling en verdere verbetering van haar website. Het afgelopen jaar heeft ze daarbij ook consumentenorganisaties betrokken. Begin 2015 publiceert de ILT een vernieuwd passagiersrechtendeel van haar website, dat tot stand is gekomen met betrokkenheid van Consumentenbond en ANWB. Behalve de website van de ILT licht ook Consuwijzer consumenten voor over passagiersrechten.

### Vraag 4

Kunt u zich voorstellen dat nu (nadat de ILT al drie keer op de vingers is getikt door het Europese Hof van Justitie) langzamerhand het beeld ontstaat dat de ILT onterecht de kant van de luchtvaartmaatschappij kiest en daarmee de passagier in de kou laat staan?

### Antwoord 4

Het door u geschetste beeld strookt niet met de werkelijkheid. De ILT is in geen enkele Hofzaak partij geweest en is niet door het Hof op de vingers getikt. In de loop der jaren heeft het Hof inmiddels een groot aantal uitspraken gedaan met een nadere interpretatie van de regels. Deze uitspraken hebben een directe werking en leiden indien nodig tot onmiddellijke aanpassing van het ILT-beleid.

Het artikel noemt drie uitspraken van het Hof. In het antwoord op vraag 2 gaf ik al aan dat ILT voorafgaand aan de uitspraak over de vliegtuigtrap in vergelijkbare gevallen al oordeelde in lijn met de Hofuitspraak, namelijk dat passagiers recht hadden op compensatie. De andere uitspraken, over overstappen en aankomsttijd, heeft de ILT direct overgenomen in haar beleid. Passagiers die naar aanleiding van deze uitspraken menen toch recht op compensatie te hebben, kunnen eerst een verzoek indienen bij de betrokken luchtvaartmaatschappij. Weigert deze de compensatie te betalen, kan een klacht worden ingediend bij de ILT. Passagiers kunnen een compensatieaanvraag indienen via de website van een luchtvaartmaatschappij.

### Vraag 5

Kunt u zich herinneren dat u de Kamer tijdens het plenaire debat naar aanleiding van het verslag van het Algemeen overleg Luchtvaart op 20 februari 2014 toegezegd heeft dat de dienstverlening van de ILT verbeterd zou worden en dat ook consumentenorganisaties betrokken zouden worden, waarop een motie is ingetrokken?<sup>3</sup> Wat heeft u tot op heden gedaan met deze toezeggingen?

### Antwoord 5

De ILT heeft in 2014 meerdere keren overleg gevoerd met consumentenorganisaties. Zoals ik in het antwoord op vraag 3 al aangaf heeft dit overleg onder andere geleid tot een vernieuwd passagiersrechtendeel op de website van de ILT. Het overleg met de consumentenorganisaties wordt in 2015 voortgezet.

### Vraag 6

Hoe gaat u ervoor zorgen dat passagiers weten waar ze recht op hebben?

### Antwoord 6

De ILT houdt toezicht op de informatievoorziening door luchthavens en -maatschappijen. De luchtvaartmaatschappijen zijn, op grond van de Verordening, verantwoordelijk voor goede informatievoorziening aan passagiers. Op alle Nederlandse luchthavens hangen posters van de passagiersrechtencampagne van de Europese Commissie en zijn informatiefolders verkrijgbaar. Ook staat bij de incheckbalies op Nederlandse luchthavens een tekst om passagiers te informeren over hun rechten.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 936, nr. 171

Passagiers kunnen tevens terecht op de website van luchtvaartmaatschappijen. Daar staat informatie over de rechten die de Verordening passagiers biedt, waaronder het recht op compensatie. Bijna alle luchtvaartmaatschappijen hebben een digitale procedure voor het aanvragen van compensatie. De ILT geeft ook op haar eigen website informatie over passagiersrechten. Ook staat daar een klachtenformulier, waarmee een passagier zijn klacht over het niet ontvangen van compensatie kan indienen. Op haar website verwijst de ILT ook naar de passagiersrechten app van de Europese Commissie.

#### Vraag 7

Welke maatregelen gaat u nemen zodat luchtvaartmaatschappijen in het vervolg niet meer met smoesjes onder de compensatie uit kunnen komen?

#### Antwoord 7

Ik herken dit beeld niet. De ILT onderzoekt klachten en houdt inspecties. Daaruit blijkt dat luchtvaartmaatschappijen de Verordening goed naleven. Als een passagier het niet eens is met een oordeel van de luchtvaartmaatschappij, kan hij een klacht indienen bij de ILT en doet de ILT uitgebreid onderzoek naar de toedracht om te bepalen of een luchtvaartmaatschappij al dan niet terecht een beroep doet op buitengewone omstandigheden. Bij het bepalen van dit oordeel betreft de ILT relevante rechterlijke uitspraken. Verder is er voortdurende afstemming met de Europese Commissie en andere Europese toezichthouders om te komen tot nadere interpretatie van het begrip buitengewone omstandigheden. Luchtvaartmaatschappijen leven het oordeel van de ILT na. Doen ze dat niet, legt de ILT een boete op. Dit is tot op heden nog niet voorgekomen. Luchtvaartmaatschappijen betalen altijd de compensatie uit, als de ILT vaststelt dat een klacht gegrond is.