

# Rapport

Datum  
4 maart 2009

## **Denied Boarding Compensation (DBC) 1e halfjaar 2008-1-I**

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel van de Verordening	4
1.2	Meldpunt luchtvaartpassagiers	4
1.3	Rapportage	4
2	Een terugblik op het 1 <sup>e</sup> halfjaar 2008	6
3	Resultaten 1 <sup>e</sup> halfjaar	8
	Het meldpunt luchtvaartpassagier	8
	Aantal vermeende overtredingen	8
	Annulering	10
	Een annulering of een vertraging?	10
	Vertraging	12
	Tot slot	13
4	Het 2 <sup>e</sup> halfjaar	15
4.1.	De Thema-inspectie 'kennis over de Verordening'	15
4.1.1	Doelstelling:	15
4.1.2	De Thema-inspectie	16
4.1.3	Resultaten	16
4.1.4	Interventies	18
4.1.5	Conclusie	18



# 1 Inleiding

Dit is de eerste halfjaarlijkse rapportage van het dossier Denied Boarding Compensation (DBC) van de Inspectie Verkeer en Waterstaat (verder: de Inspectie). De Inspectie is aangewezen als handhavende instantie voor de Europese Verordening (EU) 261/2004, de verordening die compensatie en bijstand garandeert aan luchtreizigers bij langdurige vertraging, instapweigering of annulering van vluchten (verder: de Verordening).

## 1.1 Doel van de Verordening

Het optreden van de Gemeenschap moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen. Het doel van de verordening is de ongemakken voor de passagier tot een minimum te beperken. De Verordening draagt luchtvaartmaatschappijen op al het mogelijke te ondernemen om haar passagiers op een correcte wijze van de plaats van vertrek naar de plaats van bestemming te brengen. Indien door onverwachte omstandigheden het vertrek van de passagiers een vertraging oploopt, dient de luchtvaartmaatschappij al het mogelijke te ondernemen om deze passagiers van voldoende informatie te voorzien, bijstand en verzorging aan te bieden.

## 1.2 Meldpunt luchtvaartpassagiers

Bij de Inspectie is het 'Meldpunt luchtvaartpassagier' ondergebracht. Passagiers kunnen hier terecht voor informatie over de Verordening en de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Passagiers die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door de luchtvaartmaatschappij kunnen daarover een klacht indienen bij het 'Meldpunt luchtvaartpassagier'. In 2008 is het meldpunt zo'n 1000 maal gevraagd om informatie en heeft het meldpunt zo'n 1000 klachten ontvangen. Al deze klantencontacten geven de Inspectie veel informatie over het naleefgedrag van de luchtvaartmaatschappijen.

## 1.3 Rapportage

DBC trekt regelmatig de belangstelling van zowel de politiek als de samenleving. Meestal als gedupeerde passagiers teleurgesteld zijn door de luchtvaartmaatschappijen en alsnog hun recht willen halen. Tevens blijkt uit reacties van passagiers dat er onduidelijkheid bestaat over de rol van de Inspectie en de resultaten die de Inspectie boekt. Daarom wil de Inspectie meer inzage geven in haar handhavingresultaten en deze regelmatig publiceren.

Inhoudelijk zal de rapportage zich nog ontwikkelen en steeds aangepast worden aan de informatiebehoefte. De lezer nodigen we dan ook uit te reageren en vragen te stellen over de rapportage.

De rapportage is opgebouwd uit drie onderdelen en begint met een terugblik op het eerste halfjaar. Vervolgens zijn er de resultaten uit het eerste halfjaar en tot slot een vooruitblik naar het tweede halfjaar en de resultaten van de Thema-inspectie.

## 2 Een terugblik op het 1<sup>e</sup> halfjaar 2008

Het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2008 heeft DBC in de belangstelling gestaan van de landelijke media en politiek. Een positief effect daarvan is dat de Verordening alom bekendheid heeft gekregen en ook heeft het gezorgd voor een flinke toename van het aantal passagiersmeldingen, die op hun beurt een beter inzicht geven in de naleving van de Verordening door de luchtvaartmaatschappijen. In het algemeen kan worden geconstateerd dat men vaak ontevreden is over de handhaving van de Verordening. Deze ontevredenheid lijkt deels voort te komen uit onbekendheid met de Verordening en onbekendheid met de werkwijze en resultaten van de Inspectie.

De Inspectie voert een aantal taken uit.

- a. De Inspectie ziet toe op de wijze waarop luchtvaartmaatschappijen hun passagiers informeren ingeval van vertraging, instapweigering of annulering. In 2007 is een thema-inspectie 'voorlichting' uitgevoerd. De afronding daarvan vond plaats begin 2008. In de eerste inspectieronde bleken er grote tekorten in de informatievoorziening. In de tweede inspectieronde is een duidelijke verbetering vastgesteld. Het rapport thema-inspectie Voorlichting kan u vinden op [www.ivw.nl](http://www.ivw.nl).
- b. De Inspectie informeert de passagier over de Verordening en doet onderzoek naar alle klachten die ze ontvangt. In het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2008 heeft de Inspectie zo'n 500 klachten ontvangen. Zo'n 40% is doorverwezen. Naar een buitenlandse autoriteit als de klacht niet door de Inspectie kan worden behandeld. Naar de luchtvaartmaatschappij als de klacht nog niet eerder is aangekaart bij de luchtvaartmaatschappij. Naar de klager omdat de klacht niet is onderbouwd of niet valt onder de Verordening. Van de klachten die in behandeling worden genomen, betreft 34% de annulering van vluchten, 20% betreft vertraging en 6% van de klachten betreft instapweigering. Het grootste misverstand rond de Verordening betreft de verwachtingen omtrent financiële compensatie. Slecht 3% van de klachten leidt tot compensatie.
- c. De Inspectie werkt, in samenwerking met de Europese Commissie en andere lidstaten, aan verbetering van uitleg en uitvoering van de Verordening. De Verordening wordt door de betrokkenen over het algemeen als niet eenduidig beschouwd. In een poging de Verordening toe te lichten en te bevorderen dat deze in alle lidstaten op dezelfde wijze wordt toegepast heeft de Europese Commissie in februari 2008 een paper uitgegeven met vragen en antwoorden. De paper geldt voor zowel de lidstaten als de luchtvaartmaatschappijen. Per 1 augustus 2008

hebben de luchtvaartmaatschappijen hun bedrijfsprocessen aangepast en werken zij conform de paper. De Inspectie heeft de paper integraal overgenomen. Verder heeft de minister van Verkeer en Waterstaat de Tweede Kamer in juni 2008 geïnformeerd over een verbeterplan waarin onder andere de bestuurlijke boete als handhavingsmiddel wordt aangekondigd.

## 3 Resultaten 1<sup>e</sup> halfjaar

### Het meldpunt luchtvaartpassagier

Bij het klachtenmeldpunt is een flinke toename van het aantal vermeende overtredingen geregistreerd ten opzichte van 2007. De toename lijkt te danken aan een grotere bekendheid van de Verordening bij het publiek en een verbetering van de voorlichting door de luchtvaartmaatschappijen.

Tot 1 juli 2008 zijn er 298 vermeende overtredingen geregistreerd, in dezelfde periode van 2007 waren dat er 91. In totaal zijn er 527 klachten ingediend: Naast de 298 vermeende overtredingen heeft de Inspectie 23 meldingen afgewezen omdat deze buiten de scope van de Verordening vielen. 108 gemelde klachten zijn doorgestuurd naar collega autoriteiten omdat het incident plaatsvond op het grondgebied van een andere EU-lidstaat. En tot slot zijn er 98 klachten doorgestuurd naar de luchtvaartmaatschappij omdat de klacht daar nog niet eerder gemeld was.

Passagiers kunnen ook terecht bij het meldpunt met vragen over de Verordening en de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Tot 1 juli 2008 heeft het meldpunt 225 informatie verzoeken per e-mail ontvangen en gemiddeld 5 telefoontjes per dag.

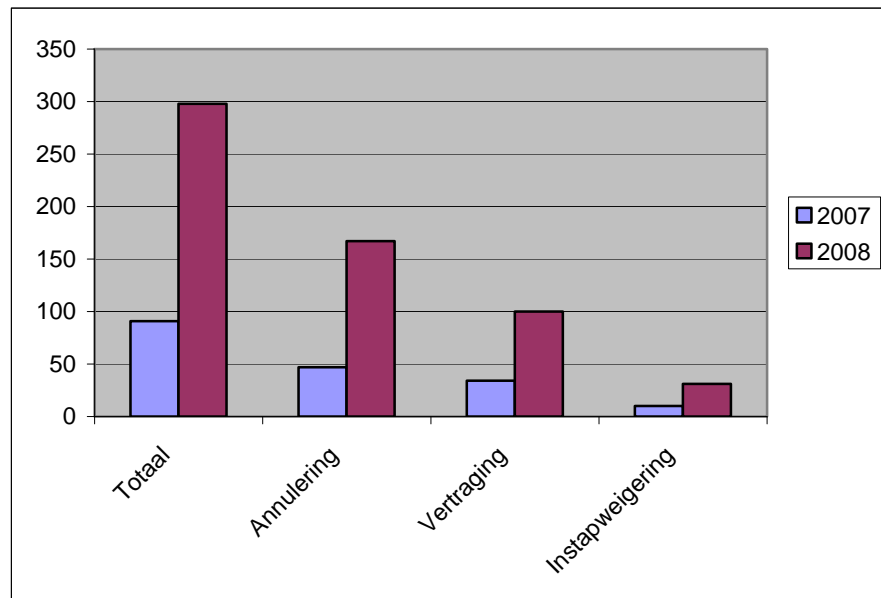
### Aantal vermeende overtredingen

Vermeende overtredingen geregistreerd bij het klachtenmeldpunt, onderverdeeld naar soort:

	2007	2008
Annulering	47	167
Vertraging	34	100
Instapweigering	10	31
-----		
Totaal	91	298



*Aantal vermeende overtredingen 1<sup>e</sup> halfjaar 2008 in vergelijking tot 2007.*



### **Passagiers hebben recht op voorlichting**

*Een goede uitvoering van de Verordening staat of valt bij goede informatie door de luchtvaartmaatschappij.*

Uit de 298 vermeende overtredingen van het 1<sup>e</sup> halfjaar blijkt dat 49 keer een luchtvaartmaatschappij haar passagiers niet geïnformeerd heeft over hun rechten. De Inspectie spreekt de luchtvaartmaatschappij hierop aan en doet vervolgens een onaangekondigde inspectie bij de incheckbalie en de gate van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Dit half jaar is dat 3 keer nodig geweest. Overigens is er één luchtvaartmaatschappij die de passagiersrechten op het ticket gaat drukken.

#### *zaken*

De Inspectie heeft 3 luchtvaartmaatschappijen aangesproken op onjuistheden in de folder. Deze is daarna aangepast.

### **Annulering**

*Passagiers hebben bij een annulering van een vlucht recht op compensatie, tenzij de annulering veroorzaakt is door bijzondere omstandigheden die plotseling optreedt en onvoorzien was.*

De hoogte van de compensatie is afhankelijk van de lengte van de vlucht en kan in mindering worden gebracht als de passagier geen of weinig vertraging oploopt. De bijzondere omstandigheden moeten altijd worden aangetoond door de luchtvaartmaatschappij in kwestie en worden onderbouwd met technische documenten of andersoortige documenten bijvoorbeeld een weerrapport. Iedere gemelde klacht over een annulering wordt onderzocht door een inspecteur met een technische en operationele luchtvaartachtergrond.

Als de bijzondere omstandigheden onvoldoende onderbouwd zijn, volgt er een vervolgonderzoek en vraagt de Inspectie nadere gegevens bij de luchtvaartmaatschappij.

*Zaken: (167 annuleringen)*

De Inspectie heeft in zaken van vermeende annulering diverse situaties beoordeeld.

Zo heeft de Inspectie 52 keer de bijzondere omstandigheden onderzocht waarop een maatschappij zich beriep. In bijna alle gevallen bleek dat terecht, soms na nader onderzoek, enkele zaken zijn nog in onderzoek.

26 keer bleek de luchtvaartmaatschappij de Verordening geschonden te hebben en heeft ze de compensatie uitgekeerd. Voorbeelden hiervan zijn annulering uit commercieel oogpunt en vanwege voorspelde mist die uitbleef. In een aantal gevallen bleek geen sprake van overtreding omdat de passagiers toch tijdig (binnen de tijd die de Verordening voorschrijft) op de bestemming arriveerden, of omdat de passagiers tijdig (14 dagen van tevoren) op de hoogte waren gebracht.

#### Een annulering of een vertraging?

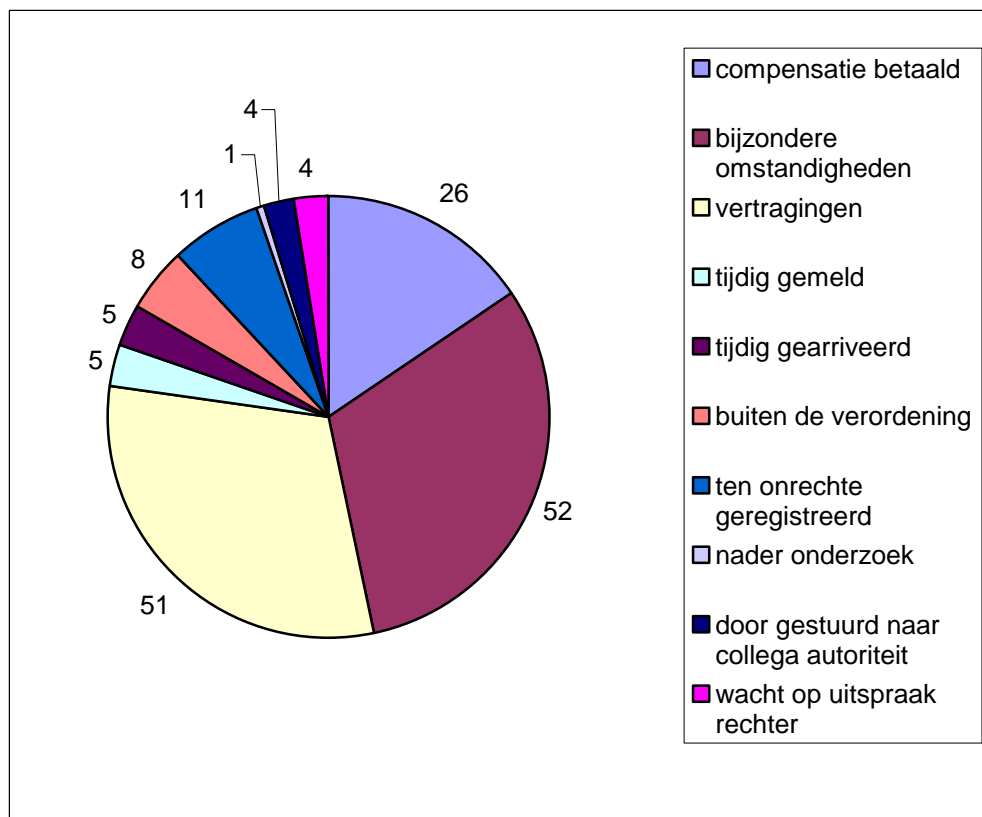
*Een belangrijk verschil tussen annulering en vertraging van de vlucht is dat er alleen bij een geannuleerde vlucht recht op compensatie is. Bij een vertraging is er slechts recht op verzorging en bijstand. Na 5 uur vertraging kan een passagier afzien van de vlucht en krijgt dan zijn geld terug.*

Het kan voor passagiers onduidelijk zijn of de vlucht geannuleerd of vertraagd is, mogelijk doordat de definitie annulering en vertraging onvoldoende bekend is bij het publiek. Hierdoor wordt een vertraging soms gezien als een annulering. Als de passagier aangeeft te twifelen vraagt de Inspectie vluchtgegevens op bij de luchtvaartmaatschappij. Iedere luchtvaartmaatschappij is verplicht om deze gegevens te documenteren.

*Zaken:*

De Inspectie heeft 25 keer onderzocht of een maatschappij juist heeft gehandeld op dit punt. In alle gevallen bleek dat de vlucht vertraagd was en niet geannuleerd.  
26 langdurige vertragingen zijn in afwachting van een uitspraak door de rechtbank over de vraag 'of en wanneer een langdurige vertraging gezien kan worden als een annulering'.

Overzicht onderzoek annulering



### **Vertraging**

*Bij vertraging heeft een passagier recht op verzorging en bijstand. Als een vlucht meer dan 5 uur is vertraagd mag de passagier afzien van verder reizen en is de luchtvaartmaatschappij verplicht het ticket terug te betalen. Verdere rechten zoals verzorging komen dan wel te vervallen.*

*Zaken: (100 vertragingen)*

Bijna alle klachten bij vertragingen gaan over onvoldoende zorg en voorlichting. In alle gevallen hebben de betreffende luchtvaartmaatschappijen achteraf de extra kosten betaald als bleek dat er inderdaad onvoldoende zorg is verleend. 2 passagiers hebben na een vertraging van meer dan 5 uur willen afzien van de vlucht. Eén passagier gaf op de luchthaven al aan niet verder te willen reizen omdat hij zijn afspraak door de vertraging gemist had. Dit is hem geweigerd. De Inspectie heeft de luchtvaartmaatschappij hierop aangesproken, waarop de passagier alsnog zijn ticket vergoed heeft gekregen plus een vergoeding voor de extra kosten. Een andere passagier is niet vertrokken en heeft achteraf het ticket terugbetaald gekregen.

### **Instapweigering**

*De Verordening stelt dat er sprake is van een instapweigering als de passagier geweigerd wordt, terwijl hij zich op tijd voor inchecken heeft gemeld en in het bezit is van geldige reisdocumenten. De passagier heeft in zo'n geval dezelfde rechten als bij annulering.*

Klachten over instapweigering door overboeking komen nog weinig voor omdat de luchtvaartmaatschappij veelal direct de compensatie aan de passagier uitbetaalt. Wel waren er klachten over instapweigering door de inzet van een ander kleiner toestel waardoor niet alle passagiers mee kunnen of in situaties waarbij passagiers geweigerd worden doordat er te weinig boordpersoneel aanwezig is. Uit veiligheidsoverweging moet in zo'n geval het aantal passagiers worden teruggebracht. In beide gevallen heeft de passagier recht op de compensatie voor instapweigering.

*Zaken (32 instapweigeringen)*

De Inspectie heeft in zaken van vermeende instapweigering diverse situaties beoordeeld.

Door inzet van een kleiner toestel zijn er enkele meldingen ten onrechte niet gecompenseerd, evenals bij een geval van een ziek bemanningslid, waardoor niet alle passagiers mee konden. Deze zaken lopen nog.

In gevallen dat de Inspectie, om deze en andere redenen, achteraf constateerde dat er sprake was van een instapweigering, hebben de betrokken maatschappijen alsnog de compensatie uitbetaald.

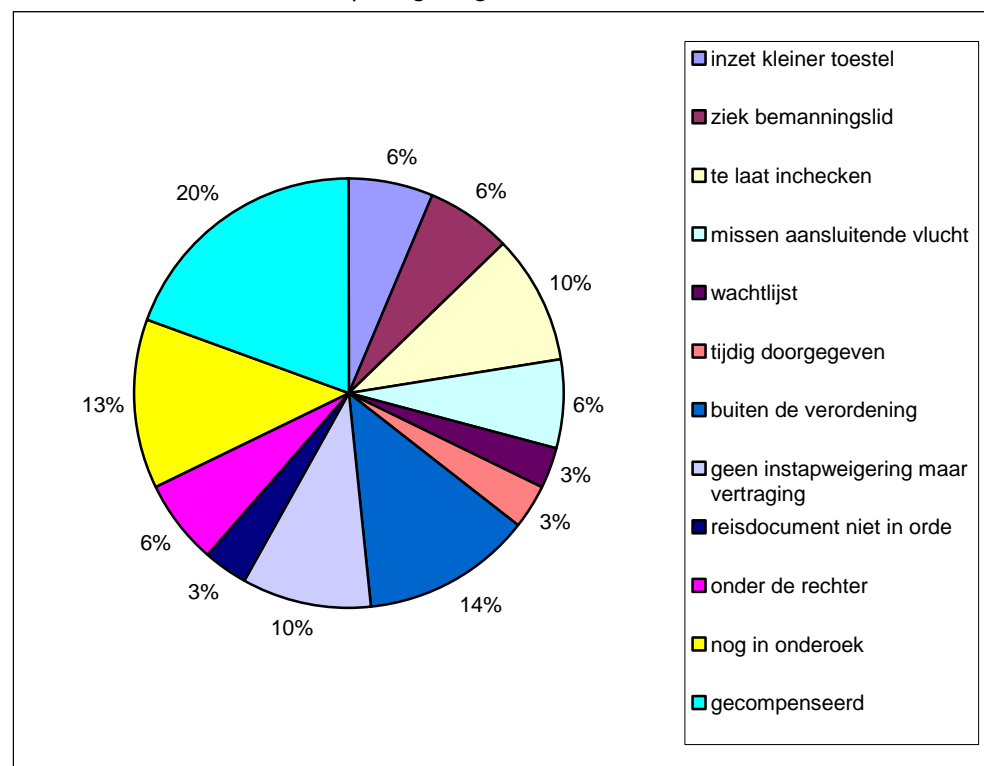
In een aantal gevallen bleek geen sprake van instapweigering omdat de passagier zelf niet op tijd incheckte, geen geldige reisdocumenten had of geen ticket had,

maar slechts op de wachtlijst stond voor een vlucht. De Inspectie heeft nog een zaak in onderzoek waarbij het te laat inchecken waarschijnlijk niet de schuld van de passagier was. Bij enkele meldingen bleek het achteraf om een vertraging te gaan.

Er zijn enkele klachten gemeld door passagiers die geweigerd zijn omdat ze te laat waren door een vorige, aansluitende vlucht. Hierin voorziet de Verordening niet. Alleen als de vertrekkende vlucht nog niet is afgesloten kan de passagier met geldige instapkaart nog aan boord.

Enkele meldingen zijn nog niet afgesloten omdat de inspectie nog een reactie afwacht van de luchtvaartmaatschappij of een uitspraak van de rechter.

#### Overzicht onderzoeken instapweigering



#### Tot slot

Het eerste halfjaar zijn er behalve klachten ook 36 handhavingsverzoeken ingediend. De meeste handhavingsverzoeken zijn gericht op de vraag of een vertraging al dan niet een annulering is. Eén handhavingsverzoek heeft geleid tot een voornemen tot een last onder dwangsom. De luchtvaartmaatschappij in kwestie weigerde een bepaald onderdeel uit de Verordening op de juiste wijze toe te passen. Door interventie van de Inspectie heeft de luchtvaartmaatschappij de passagier alsnog gecompenseerd.

Over de nog openstaande meldingen, zowel klachten als handhavingsverzoeken, waarbij een luchtvaartmaatschappij principieel de Verordening schendt, is de Inspectie in overleg met de betreffende luchtvaartmaatschappij. Mocht dit niet leiden tot overeenstemming dan zal de Inspectie de luchtvaartmaatschappij er toe bewegen alsnog uitvoering te geven aan de Verordening door middel van een last onder dwangsom.

De Inspectie houdt trendanalyses bij van overtredingen die niet duidelijk zijn vast te stellen, Dit geldt voor die zaken waarbij de luchtvaartmaatschappij en passagier tegenstrijdigheden verkondigen en beiden niet aantoonbaar bewijs kunnen leveren. Als dit vaak voorkomt, zal de Inspectie met dit signaal een gesprek aangaan met de luchtvaartmaatschappij.

Bij de dossiers die in afwachting zijn van een uitspraak van de civiele rechter, neemt de Inspectie het advies van de rechter over.

## 4 Het 2<sup>e</sup> halfjaar

De minister van Verkeer en Waterstaat heeft in juni 2008 de Tweede Kamer beloofd de handhaving transparanter en op eenduidige wijze te organiseren. Daartoe dient onder andere deze rapportage. De paper met vragen en antwoorden van de Europese Commissie die tot stand is gekomen in samenwerking met de EU-lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen zorgt voor een meer eenduidige handhaving. Een van de aanpassingen is dat per 1 augustus 2008 de derde landen qua verzorging en compensatie gelijkgetrokken zijn met EU-lidstaten.

De resultaten van het klachtenmeldpunt uit de tweede helft van 2008 zijn nog niet voorhanden omdat dossiers nog in onderzoek zijn. Wel is het resultaat van de tweede thema-inspectie gereed. Op de drukste dagen voor Schiphol van het jaar 2008 heeft de Inspectie de kennis over de passagiersrechten getoetst van het afhandelingspersoneel dat de passagiers en bagage afhandelt. De Inspectie heeft daarbij vooral gekeken hoe het personeel te werk gaat op het moment dat een vlucht vertraagd, geannuleerd of overboekt is. Ook is er gekeken of de folder bij de gate ligt.

Er is gekozen voor dit thema omdat correct naleven van de Verordening valt of staat bij de kennis over de regelgeving. Het personeel dat met de regelgeving werkt heeft direct invloed op het adequaat en tijdig bieden van bijstand en zorg aan de gestrande passagiers. Tijdens de thema-inspectie 'voorlichting' in 2007 viel op dat het afhandelingspersoneel maar weinig kennis over de Verordening heeft. Daarom is dit gekozen als onderwerp voor deze tweede thema-inspectie.

### 4.1. De Thema-inspectie 'kennis over de Verordening'

#### 4.1.1 Doelstelling:

De doelen van de thema-inspectie zijn vooraf vastgesteld. De Inspectie wilde antwoord krijgen op de volgende vragen:

- Hoe is het gesteld met de bekendheid van de Verordening onder het afhandelend personeel van de luchtvaartmaatschappij?
- Is men bekend met de verplichting om de passagiers schriftelijk te informeren over haar/zijn rechten bij vertraging, annulering en instapweigering?
- Hoe, waar en wanneer wordt er voorlichting gegeven bij vertraging, instapweigering en annulering?
- Is de bekendheid van de Verordening en de instructie van de luchtvaartmaatschappijen bij afhandelend personeel op alle luchthavens hetzelfde?

#### **4.1.2 De Thema-inspectie**

De thema-inspectie is gebaseerd op vijf vragen die steeds zijn gesteld aan het afhandelingspersoneel bij de gate, vlak voor of na het instappen van de passagiers. Het kan gaan om afhandelingspersoneel van een luchtvaartmaatschappij zelf of van een door de maatschappij ingehuurd afhandelingsbedrijf. Het afhandelingspersoneel was vooraf niet op de hoogte van de inspectie en kon zich niet voorbereiden op de vragen.

De thema-inspectie is ook bedoeld om inzicht te krijgen in de procedures die een luchtvaartmaatschappij volgt bij de afhandeling van de vlucht en om te bepalen welke handhavingmiddelen kunnen worden ingezet bij vervolgcacties.

De vijf vragen die gesteld zijn.

- Ben je bekend met de Verordening voor passagiers bij vertraging, annulering en instapweigering?
- Waar heeft de passagier in zo'n geval recht op?
- Heb je het gevoel dat de passagier altijd krijgt waar hij/zij recht op heeft?
- Wanneer wordt er overgegaan tot het uitdelen van vouchers?
- Is er een folder aanwezig waarin de rechten van passagiers zijn vermeld?

De inspectie is uitgevoerd op de luchthavens Schiphol, Maastricht en Eindhoven. Op Schiphol heeft de Inspectie bewust gekozen voor de drukste dagen van het jaar. De kans dat op deze dagen een storing zou optreden die zou kunnen leiden tot vertraging, instapweigering of annulering is dan het grootst en alleen dan treedt de Verordening in werking. Alle luchtvaartmaatschappijen zijn ondervraagd, daarbij is geen onderscheid gemaakt tussen nationale, communautaire en niet-Europese luchtvaartmaatschappijen. Immers, alle luchtvaartmaatschappijen die passagiers vervoeren vanaf een in Nederland gelegen luchthaven dienen de Verordening na te leven.

#### **4.1.3 Resultaten**

Tijdens de thema-inspectie heeft zich geen situatie voorgedaan waarbij de Verordening van kracht was. Ondanks de verwachte storingen verliepen de vluchten vlekkeloos.

De kennis van de Verordening bij de afhandelaar is op een redelijk niveau. Het toepassen van de Verordening door het personeel tijdens vertragingen, annuleringen en instapweigering is niet altijd even duidelijk. Omdat iedere luchtvaartmaatschappij haar eigen vervoersvoorwaarden en instructies voor bijstand en verzorging van gestrande passagiers kent, kan dit verwarrend werken als personeel van afhandelingsbedrijven voor verschillende luchtvaartmaatschappijen werkt. Dit geldt niet voor de afhandelaars met een systeem dat automatisch aangeeft wanneer vouchers moeten worden uitgedeeld of andere werkzaamheden die te maken hebben met de opvang van de



passagier. Hierdoor kan zelfs nieuw personeel zonder kennis over de Verordening op tijd een voucher en informatiefolder uitreiken en zo een overtreding voorkomen.

Tijdige signalering van vertragingen, annuleringen en instapweigering draagt bij aan een betere naleving van de Verordening.

Het afhandelingspersoneel is bekend met de voorlichtingsplicht aan passagiers.

Het afhandelingspersoneel weet dat het foldermateriaal aanwezig moet zijn op de luchthaven en het meeste foldermateriaal voldoet aan de eisen.

Ook luchtvaartmaatschappijen van buiten Europa zijn goed op de hoogte van het bestaan van de Verordening.

De Verordening is geen "papieren tijger". De Inspectie was zichtbaar aanwezig op de luchthavens. Men heeft kennisgemaakt met de Inspectie en weet dat de IVW langs kan komen.

*In cijfers:*

Bij de thema-inspectie zijn 35 interviews gehouden op de verschillende luchthavens.

31 keer weet men van het bestaan van de Verordening, 4 keer niet.

28 afhandelaars wisten goed uit te leggen waar de passagier recht op heeft en bij welke situatie. (80%)

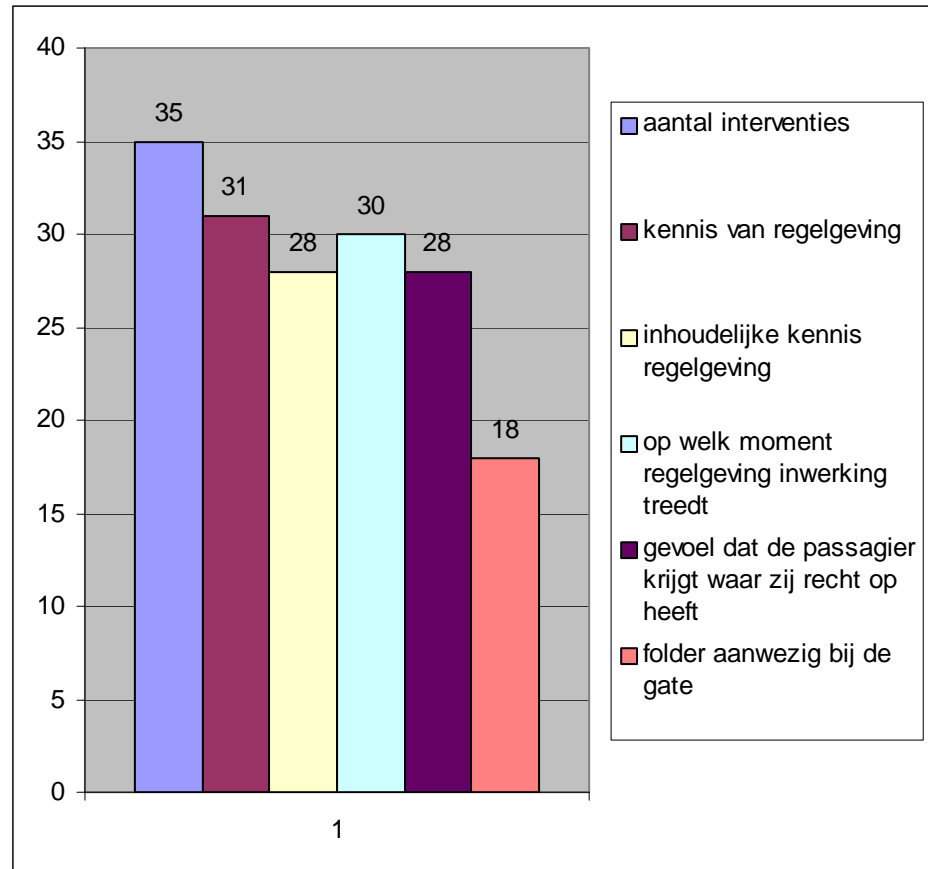
30 afhandelaars konden correct aangeven wanneer de passagier recht heeft op vouchers. (85,7%)

Voor een algemene indruk is de afhandelaar gevraagd of naar hun mening de passagier krijgt waar zij recht op heeft. 28 Personen antwoordden met ja.

18 afhandelaars konden de informatiefolder tonen (51,4%). Degene die in tweede instantie nog steeds geen folder konden overleggen (3 t.w. 8,5%), hebben een waarschuwing gekregen. De Inspectie vindt dit een mager resultaat, zeker gezien de vorige thema-inspectie. .

Opmerkt moet worden dat het verstrekken van de folder alleen verplicht is op het moment dat de Verordening inwerking treedt dus in geval van een vertraging, annulering of instapweigering.

de resultaten van de thema-inspectie kennis



#### 4.1.4 Interventies

De Inspectie heeft 3 schriftelijke waarschuwingen gegeven. Twee luchtvaartmaatschappijen konden helemaal geen folder overleggen en bij één was de tekst incompleet.

Inmiddels voldoet het voorlichtingsmateriaal ook van deze luchtvaartmaatschappijen aan de Verordening.

#### 4.1.5 Conclusie

De Verordening over de passagiersrechten is inmiddels goed bekend bij zowel de luchtvaartmaatschappijen als bij de afhandelaars. Sommige luchtvaartmaatschappijen bieden meer dan noodzakelijk en daar tegenover bereikten de Inspectie signalen van druk op afhandelaars door luchtvaartmaatschappijen om vooral niet te kwistig met de informatiefolder om te springen.

Het hebben van een folder op de balie en bij de gate wordt bemoeilijkt door security-regels die verbieden dat papieren, folders en ander materiaal na sluiting achterblijven bij de gate of op de balie. Hierdoor kan het voorkomen dat men het voorlichtingsmateriaal vergeet mee te nemen naar de gate. Vooral als er geen vertraging, annulering of instapweigering verwacht wordt.

Er zijn geen verschillen tussen Europese en niet Europese luchtvaartmaatschappijen. Beiden scoren even hoog op de luchthaven Schiphol. Op Maastricht Airport is men zeer goed bekend met de Verordening. Op alle vragen is 100% gescoord. Dit heeft wellicht te maken met de Inspectie van vorig jaar. Er zijn toen waarschuwingen gegeven voor het ontbreken van informatiefolders van luchtvaartmaatschappijen.

Op Eindhoven Airport was de bekendheid met de Verordening voldoende maar de medewerking van enkele luchtvaartmaatschappijen om juiste instructies en juiste informatiefolders te overleggen was onder de maat, slechts 25% had een folder.

Niet-Europese luchtvaartmaatschappijen met een kantoor buiten de EU zijn moeilijk bereikbaar en moeilijker handhaafbaar.

Luchtvaartmaatschappijen waarbij geen foldermateriaal aanwezig was krijgen extra inspecties.

De veronderstelde drukste dag van het jaar, die volgens de media voor chaos zou zorgen, is zonder problemen verlopen. Zelfs vertragingen bleven ver onder de in de Verordening gestelde maximale 2 uur.