

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

2744

Vragen van de leden **Bouwmeester** en **Kuiken** (beiden PvdA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu en de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *compensatie aan passagiers bij vertraging luchtvaart* (ingezonden 21 mei 2012).

Antwoord van staatssecretaris **Atsma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 11 juni 2012).

Vraag 1

Herinnert u onze eerdere vragen over de aantasting van de rechten van vliegtuigpassagiers?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Heeft u kennisgenomen van het advies van de advocaat-generaal aan het Europees Hof, waarin staat aangegeven dat bestaande Europese regelgeving en eerdere uitspraken van het Europese Hof betreffende het recht op compensatie bij vertraging van meer dan drie uur, annulering of overboeking, onverkort gehandhaafd moeten worden?¹

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Bent u van mening dat luchtvaartmaatschappijen die hun passagiers op dit moment niet compenseren bij vertraging van meer dan drie uur, annulering of overboeking, in strijd handelen met de geldende Europese regelgeving? Of bent u het eens met de lezing van luchtvaartmaatschappijen die menen dat hangende een nieuwe rechterlijke uitspraak geen compensatie hoeft te worden gegeven aan consumenten die een beroep doen op deze regelgeving?

¹ <http://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/nieuwsoverzicht-2012/compensatie-luchtvaartvertraging-terecht/>

Antwoord 3

De eerdere uitspraak van het Europese Hof, het zogenaamde Sturgeon-arrest, is geldend Europees recht. Als luchtvaartmaatschappijen dit arrest niet naleven, handelen zij derhalve in strijd met het geldend Europees recht. Ik ben het dan ook niet eens met de lezing van luchtvaartmaatschappijen die menen dat hangende een nieuwe rechterlijke uitspraak geen compensatie hoeft te worden gegeven aan consumenten die een beroep doen op deze regelgeving.

Vraag 4

Bent u bereid om iedere luchtvaartmaatschappij, die weigert om de bestaande Europese regelgeving over vertraging, annulering en overboeking zoals neergelegd in EG Verordening 261/2004 en het Sturgeon arrest, hierop aan te spreken en, via de Inspectie Leefomgeving en Transport, te dwingen tot betaling over te gaan, indien consumenten overeenkomstig deze regelgeving bij deze maatschappijen een beroep op compensatie doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De Inspectie Leefomgeving en Transport (verder: de inspectie) past in de klachtafhandeling en in haar handhaving het Sturgeon-arrest toe. Voor het niet naleven van het Sturgeon-arrest kan de inspectie, conform het handhavingskader, luchtvaartmaatschappijen een last onder dwangsom opleggen. In mijn brief van 19 december 2011 heb ik u geïnformeerd over de tegengestelde opvatting die de inspectie en de luchtvaartmaatschappijen hebben over de gevolgen van het Sturgeon-arrest. Dit heeft geleid tot een aantal juridische procedures. Voor het niet naleven van het Sturgeon-arrest heeft de inspectie vier Nederlandse luchtvaartmaatschappijen elk een last onder dwangsom opgelegd. Hierover worden vier voorbeeldprocessen gevoerd. In afwachting van de uitspraken over deze voorbeeldprocessen legt de inspectie geen nieuwe sancties op. Wel blijft de inspectie in haar besluiten op ingediende klachten het niet naleven van het Sturgeon-arrest als overtreding vaststellen en luchtvaartmaatschappijen hier op aanspreken. De bestuursrechter Haarlem heeft in december 2011 een tussenuitspraak (AWB 11/4680) gedaan in twee van de vier voorbeeldprocessen. Deze uitspraak komt erop neer dat de bestuursrechter Haarlem eerst de beantwoording door het Europese Hof wil afwachten van reeds gestelde prejudiciële vragen, voordat hij de twee zaken verder afhandelt. De andere twee voorbeeldprocessen zijn in behandeling bij de bestuursrechter Amsterdam. Deze heeft inmiddels prejudiciële vragen gesteld aan het Europese Hof van Justitie en daarom nog geen uitspraak gedaan in de betreffende zaken. Nadat het Europese Hof nadere duiding zal hebben gegeven over het Sturgeon-arrest, zal er duidelijkheid zijn over de vraag of het Sturgeon-arrest leidend zal blijven of niet. In het eerste geval zullen de luchtvaartmaatschappijen zich moeten neerleggen bij de verruimde verplichtingen en zal de inspectie waar dan nog nodig met sancties optreden. Als de lijn van het Sturgeon-arrest wordt verlaten, zullen Sturgeon-klachten niet langer aan de orde zijn en zal naar verwachting ook het aantal situaties waarin de consument naar de rechter moet stappen aanzienlijk verminderen.

Vraag 5

Deelt u de mening dat klachtafhandeling, die onder verantwoordelijkheid van uw inspectie valt, binnen 6 maanden moet plaatsvinden of dat er anders een opschortende werking moet komen voor klachten?

Antwoord 5

Ja. Dit gebeurt ook in nagenoeg alle gevallen. Ingediende klachten hebben een maximale afhandeltermijn van 6 maanden. Bij eenvoudige zaken duurt de procedure ongeveer 12 weken en bij complexe zaken 24 weken. Of de zaak complex is, blijkt pas tijdens het onderzoek, daarom is niet van te voren exact vast te stellen wat de behandeltermijn zal zijn. De tijd is nodig om de klacht grondig te onderzoeken en de juiste afwegingen te maken. Zo is het regelmatig nodig om gedetailleerde technische en operationele informatie op te vragen bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en te laten beoordelen door inspecteurs. De indiener van een klacht wordt over de procedure geïnformeerd.