

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

### 696

Vragen van het lid **Jacobi** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu en de Minister van Economische Zaken over *het bericht «Helft vliegtuigpassagiers krijgt geen vergoeding bij lange vertraging»* (ingezonden 14 november 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijksma** (Infrastructuur en Milieu), mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 7 december 2016).

#### Vraag 1

Kent u het artikel «Helft vliegtuigpassagiers krijgt geen vergoeding bij lange vertraging»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat vindt u ervan dat vliegtuigpassagiers worden «afgebluft» door luchtvaartmaatschappijen om te voorkomen dat zij hun recht op vergoeding gebruiken?

#### Antwoord 2

In de eerste plaats moeten luchtvaartmaatschappijen passagiers voorzien van duidelijke informatie over het recht op compensatie en compenseren daar waar de regelgeving dit voorschrijft. Uit recent onderzoek door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) blijkt dat de 15 onderzochte luchtvaartmaatschappijen de informatieplicht over het algemeen goed naleven.<sup>2</sup> De ILT baseert haar conclusies op de resultaten van een zelfevaluatie door luchtvaartmaatschappijen die ILT geverifieerd heeft, aangevuld met eigen fysieke controles op luchthavens en controles van websites en sociale media. Daarnaast zijn passagiers zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van compensatie bij vertraging en annulering van hun vlucht. Passagiers die vinden dat ze ten onrechte geen compensatie krijgen, kunnen hierover een klacht indienen bij de ILT. Deze beoordeelt de klacht en geeft een oordeel.

<sup>1</sup> Website AD, 7 november 2016 (<http://www.ad.nl/dossier-nieuws/helft-vliegtuigpassagiers-krijgt-geen-vergoeding-bij-lange-vertraging~a47e5884/>)

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 936, nr. 354: Brief van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu dd. 12 oktober 2016 inzake luchtvaartbeleid.

Met dat oordeel kan de passagier terug naar de luchtvaartmaatschappij of een civiele procedure starten bij de (kanton)rechter. In 2015 zijn 1.732 klachten van passagiers door de ILT ontvangen. Hiervan zijn er 812 onderzocht. Het verschil wordt veroorzaakt doordat klachten soms niet-ontvankelijk zijn, doorgestuurd worden naar andere toezichthouders of worden ingetrokken. Van de 812 in 2015 onderzochte klachten was de helft gegrond (402) en de andere helft ongegrond. In de praktijk is daarna altijd compensatie uitbetaald. De ILT is niet bekend met gevallen waarin luchtvaartmaatschappijen vervolgens alsnog weigerden om de compensatie te betalen.

#### Vraag 3

Klopt het dat er jaarlijks 80.000 reizigers onterecht niet worden gecompenseerd, terwijl ze wel recht hebben op vergoeding bij een lange vertraging? Zo ja, kunt u dit toelichten? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3

Ik heb geen overzicht van het totaal aantal compensatieclaims, de mate waarin deze gegrond zijn of niet en of er geld blijft liggen dat uitgekeerd zou moeten worden. Een totaalbeeld van de wijze waarop luchtvaartmaatschappijen met de compensatieregels omgaan is moeilijk te geven, alleen al vanwege het feit dat het vaak bedrijfsgevoelige informatie betreft die niet gemakkelijk te vergaren is. Het getal van 80.000 vermeende gedupeerden is afkomstig van diverse claimbureaus maar is voor mij niet verifieerbaar. Als claimbureaus concrete informatie hebben over structurele misstanden bij de naleving van de compensatieplicht dan roep ik hen op deze signalen door te geven aan de ILT zodat nader onderzoek ingesteld kan worden.

Ik heb wel zicht op het aantal klachten over ten onrechte niet gecompenseerde kosten bij vertraging of annulering dat bij de ILT wordt ingediend. Dat waren er in 2015 1.732, waarvan er 812 zijn onderzocht en 402 gegrond zijn verklaard. Mijn beeld is dat luchtvaartmaatschappijen daarna in alle gevallen alsnog compensatie hebben uitbetaald.

#### Vraag 4

Klopt het dat de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) onvoldoende doet om deze problemen te voorkomen? Zo ja, bent u bereid om in gesprek te gaan met de ILT hierover? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Luchtvaartmaatschappijen zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de naleving van de passagiersrechten. De ILT geeft op verschillende manieren invulling aan het toezicht hierop. De ILT vraagt informatie op en voert toezichtacties uit naar aanleiding van vluchtverstoringen en inspecteert op de Nederlandse luchthavens ten aanzien van de informatieplicht en de naleving van passagiersrechten in combinatie met de rechten voor mobiliteitsbeperkte passagiers.

Klachten en signalen van passagiers vormen daarbij een belangrijk aangrijpingspunt voor toezicht door de ILT. De ILT heeft niet de bevoegdheid om naar aanleiding van individuele klachten te handhaven, maar onderzoekt en beoordeelt individuele klachten van passagiers wel. Gedupeerde passagiers kunnen dit oordeel gebruiken om hun recht te halen. Voor de ILT kunnen ingediende klachten aanleiding zijn om bij een luchtvaartmaatschappij nader onderzoek in te stellen. Als daar aanleiding toe bestaat, roept de ILT de betreffende luchtvaartmaatschappij op het matje. Indien nodig treedt de ILT handhavend op. Zo heeft de ILT luchtvaartmaatschappij Vueling in 2015 een last onder dwangsom van 1 miljoen Euro opgelegd. Tot slot wijs ik nog op het instrument van artikel 11.27 uit de Wet Luchtvaart, op grond waarvan het verplicht is om maandelijks een lijst te publiceren van bedrijven die een (onherroepelijke) bestuurlijke boete of last onder dwangsom opgelegd hebben gekregen.

#### Vraag 5

Kunt u aangeven hoeveel claims er worden toegewezen en hoeveel niet? Hoeveel zicht heeft de Autoriteit Consument & Markt hierop?

#### Antwoord 5

Voor wat betreft het aantal door de ILT ontvangen, onderzochte en gegronde klachten verwijs ik naar mijn antwoord op de vragen 2 en 3.

Over individuele claims waarbij de passagier zich niet tot de ILT wendt met een klacht heb ik, zoals aangegeven in mijn antwoord op vraag 3 geen gegevens. De Autoriteit Consument en Markt is niet bevoegd en heeft geen taak bij de handhaving van de compensatieregels zoals deze zijn vastgelegd in de Europese Verordening (EG) Nr. 261/2004 van 11 februari 2004.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat vliegtuigmaatschappijen geen onnodige barrières op zouden mogen werpen voor reizigers die terechte schadeclaims willen indienen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 6

Ja, ik deel de mening dat er geen sprake mag zijn van onnodige barrières. Vliegtuigmaatschappijen moeten duidelijke informatie aan passagiers geven over het recht op compensatie. Verder dienen zij verzoeken om compensatie volgens de regels af te handelen conform de Europese Verordening (EG) Nr. 261/2004 van 11 februari 2004.

#### Vraag 7

Deelt u de mening dat deze praktijken van vliegtuigmaatschappijen schadelijk zijn voor het consumentenvertrouwen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Uit voorgaande antwoorden blijkt dat ik geen reden heb om aan te nemen dat luchtvaartmaatschappijen structureel tekortschieten ten aanzien van hun informatieplicht of de regels voor compensatie. In het enige geval waarin ik dat heb geconstateerd, heeft de ILT een last onder dwangsom opgelegd om de betrokken maatschappij te dwingen de regelgeving na te leven. Deze maatschappij staat nog steeds onder verscherpt toezicht.

#### Vraag 8

Vindt u dat vliegtuigmaatschappijen beboet moeten worden voor het opwerpen van onnodige barrières voor reizigers die terecht claims willen indienen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Zoals in vraag 4 is aangegeven wordt op diverse manieren invulling gegeven aan het toezicht op de naleving van de informatie- en compensatieplicht en wordt indien nodig handhavend opgetreden. Dit instrumentarium biedt voldoende mogelijkheden om op te treden als luchtvaartmaatschappijen in gebreke blijven.

#### Vraag 9

Bent u van plan maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat er bij het indienen van een schadeclaim geen barrière mag zijn, zodat consumenten de vergoeding krijgen waar ze recht op hebben? Zo ja, welke maatregelen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 9

Op grond van het beeld dat ik momenteel heb over de naleving van de regels met betrekking tot passagiersrechten zie ik geen aanleiding om nadere maatregelen te treffen. Wel blijft het onderwerp permanent mijn aandacht houden en zal de ILT in voorkomende gevallen optreden als daartoe aanleiding bestaat. Ook zal de ILT thema-inspecties blijven uitvoeren zoals de reeds aangehaalde inspectie inzake de informatieplicht. Signalen en klachten van passagiers en andere betrokkenen zijn hiervoor van grote waarde.