

## 2011Z16060

Vragen van het lid **Haverkamp** (CDA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *met het artikel «Luchtvaart woest om hulp bij claim»* (ingezonden 11 augustus 2011).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Luchtvaart woest om hulp bij claim»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Was bij u voor 6 augustus 2011 bekend dat de Consumentenbond zich als intermediair opstelt voor een commercieel bedrijf gericht op het assisteren van benadeelde reizigers en hier per claim aan verdient? Zo ja, heeft u contact opgenomen met de Consumentenbond en/of de Board of Airline Representatives In the Netherlands (BARIN)? Zo nee, ziet u nu aanleiding om contact op te nemen met de Consumentenbond en/of de BARIN?

Vraag 3

Bent u bekend met het feit dat uw ambtsvoorganger tijdens de behandeling van het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet luchtvaart en de Luchtvaartwet ter implementatie van verordening (EG) nr. 2111/2005 de mening van de Kamer deelde dat het niet zo kan zijn dat gedupeerde reizigers afhankelijk moeten zijn van commerciële bureaus om hun recht te kunnen halen? Zo ja, kunnen reizigers sinds 6 augustus 2011 ook zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht halen? Waar baseert u dit op?

Vraag 4

Indien u van mening bent dat reizigers ook zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht kunnen halen, hoe beoordeelt u dan het feit dat een Consumentenorganisatie consumenten zeer eenzijdigen onvolledig informeert door alternatieve, gratis en/of goedkopere mogelijkheden, zoals de Geschillencommissie Luchtvaart, Inspectie Verkeer en Waterstaat en luchtvaartmaatschappijen, niet te benoemen, maar hun adviseert om met name gebruik te maken van één commercieel bureau waaraan zij verdient?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 6 augustus 2011.

Vraag 5

Is het waar dat de Consumentenbond van EUClaim een vast percentage ontvangt per toegekende claim? Is het waar dat de consument bij EUClaim bij 600 euro vergoeding zelf nog maar 413 euro ontvangt, de Consumentenbond 30 euro en EUClaim 157 Euro, waarvan 25 euro administratiekosten? Zo ja, wat is dan uw oordeel hierover?

Vraag 6

Weet u dat de Consumentenbond, voorafgaand aan reacties van luchtvaartmaatschappijen of uitspraken van de Geschillencommissie Luchtvaart, of Inspectie Verkeer en Waterstaat en/of de rechter, onterecht reeds bepaalt welke vluchten in aanmerking komen voor compensatie? Hoe verhoudt dit zich in uw ogen tot de rol van de Consumentenbond die, samen met de BARIN, oprichter en stakeholder is van de Geschillencommissie Luchtvaart, in deze geschillencommissie en ook in alle andere geschillencommissies, waar zij arbiters van consumentenzijde voor heeft aangesteld?

Vraag 7

Indien u van mening bent dat reizigers niet zonder tussenkomst van commerciële bureaus hun recht kunnen halen, welke stappen bent u dan voornemens te zetten om dit wel mogelijk te maken? Op welke termijn mogen de eerste resultaten van deze stappen verwacht worden?