

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

### 302

Vragen van de leden **Dijksma** en **Bouwmeester** (beiden PvdA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *het berekenen van buitensporig hoge annuleringskosten* (ingezonden 10 oktober 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie), mede namens de minister van Veiligheid en Justitie (ontvangen 13 oktober 2011).

#### Vraag 1

Bent u ervan op de hoogte dat bij annulering van op Vliegwinkel.nl gekochte tickets een hoog annuleringsstarief wordt berekend, nl. € 50 euro voor Vliegwinkel.nl en nog eens € 50 euro voor de luchtvaartmaatschappij?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik heb kennisgenomen van de algemene voorwaarden die Vliegwinkel.nl hanteert.

#### Vraag 2, 3

Deelt u de mening dat het hier om een buitensporig hoog tarief gaat in relatie tot de ticketprijs?

Waarom zijn deze annuleringskosten niet bekend gemaakt anders dan door de onleesbare «annuleringsvoorwaarden» op de website?

#### Antwoord 2, 3

Een aanbieder mag kosten in rekening brengen voor het annuleren of wijzigen van een boeking. Ik verwijs hierbij naar de antwoorden op de vragen van de leden Van Dam en Dijksma van 23 september jl. over de kosten van annuleren van boekingen (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, Aanhangsel 83). De consument moet volgens artikel 6:193b BW in staat zijn een geïnformeerd besluit te nemen. Daarvoor moet de consument voor het aangaan van een overeenkomst essentiële informatie ontvangen over de aankoop. Informatie over de annulerings- of wijzigingsvoorwaarden kan worden beschouwd als essentiële informatie voor het aangaan van een overeenkomst; kan een consument hiervan niet of onvoldoende kennis nemen, dan is doorgaans sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Voorts moet de consument kennis kunnen nemen van de overige algemene voorwaarden. Bij een online boeking krijgt de consument de algemene

<sup>1</sup> [www.vliegwinkel.nl](http://www.vliegwinkel.nl)

voorwaarden ter kennisname te zien voordat de overeenkomst wordt gesloten en moet hij vervolgens akkoord gaan met de algemene voorwaarden voordat de boeking definitief gemaakt kan worden.

Vraag 4

Is, in het licht van vraag 3, er hier sprake van een misleidende handelspraktijk in de zin van art. 6:193d en 6:193e van het Burgerlijk Wetboek? Zo ja, hoe en wanneer gaat de Consumentenautoriteit hier iets aan doen? Zo nee, hoe is het hanteren van dit tarief dan te kwalificeren?

Antwoord 4

Verwezen zij naar de beantwoording van de vragen 2 en 3. De Consumentenautoriteit doet geen uitspraken over eventueel lopende onderzoeken en het oordeel of er in een specifiek geval sprake is van een oneerlijke handelspraktijk is voorbehouden aan de Consumentenautoriteit en de rechter.

Vraag 5

Welke andere wegen staan er voor de gedupeerde reiziger open om zijn recht te halen?

Antwoord 5

De consument die vindt dat zijn rechten zijn aangetast, kan zich wenden tot de Geschillencommissie Reizen. Daarnaast kan de consument zijn geschil aanhangig maken bij de burgerlijke rechter.

Vraag 6

Kunt u deze vragen beantwoorden voor het Algemeen Overleg Luchtvaart & Consumentenrechten op 13 oktober 2011?

Antwoord 6

Ja.