

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

### 1734

Vragen van de leden **Paternotte** en **Schonis** (beiden D66) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *het feit dat Transavia reizigers straft die het reisadvies willen volgen*. (ingezonden 28 januari 2021).

Antwoord van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 17 februari 2021).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van het feit dat een consument door het huidige omboekingsbeleid van Transavia tot wel € 35 per enkele reis kwijt kan zijn voor het omboeken van een vlucht?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Klopt het dat deze omboekingskosten alleen voorkomen kunnen worden door voorafgaand aan de vlucht een pakket te boeken (het *Flex*-pakket) voor € 9 per vlucht, maar dat deze mogelijkheid alleen bestaat voor vluchten die zijn geboekt na 8 oktober 2020?

#### Antwoord 2

Nee, Transavia biedt passagiers de mogelijkheid om bovenop het basistarief een zogenaamd Plus- of Max-pakket aan te schaffen. Dit was ook al voor de uitbraak van COVID-19 mogelijk. Beide opties geven passagiers de mogelijkheid om respectievelijk 14 dagen en 2 uur voor vertrek om te boeken zonder omboekingskosten te betalen. Sinds 8 oktober 2020 is daar het Flex-pakket aan toegevoegd.

#### Vraag 3

Klopt het dat het reisadvies vóór oktober 2020 voor een significant aantal landen nog geel was en dat het boeken van reizen daarmee niet werd afgeraden? Klopt het dan ook dat een consument die vóór 8 oktober 2020 een vlucht boekte naar een land met een geel reisadvies dat vervolgens wijzigde naar oranje, deze € 35 aan omboekingskosten volledig moet betalen aan Transavia?

### Antwoord 3

Al sinds het begin van de coronacrisis kunnen de wijzigingen in reisadviezen elkaar snel opvolgen vanwege de epidemiologische ontwikkelingen in het buitenland. In de periode voor oktober 2020 gold voor ongeveer 70 Schiphol-bestemmingen een geel reisadvies, zie Tabel 1. Voor het overgrote merendeel van de bestemmingen was het reisadvies oranje.

**Tabel 1: Reisadviezen voor steden, aantallen op datum**

	17-09-2020	24-09-2020	1-10-2020
Geel	77	66	70
Oranje	323	335	331
Rood	4	3	4
<b>Totaal</b>	<b>404</b>	<b>404</b>	<b>405</b>

Begin november heeft het kabinet aangegeven te willen voorkomen dat mensen die terugkomen uit het buitenland, het virus mee naar huis nemen. Daarom heeft het kabinet de dringende oproep gedaan om geen buitenlandse reizen te boeken en te maken – tenzij strikt noodzakelijk. Per december 2020 geldt de facto voor alle landen een oranje reisadvies. Begin van dit jaar heeft het kabinet die oproep verder aangescherpt. De aangescherpte oproep – blijf in Nederland, ga niet op reis en reis alleen naar het buitenland bij ernstige familieomstandigheden of voor werk dat echt niet uitgesteld kan worden en waarbij fysieke aanwezigheid nodig is – loopt tot eind maart. Daarnaast geldt: boek geen reizen voor de periode tot en met 31 maart; of daarna weer naar het buitenland kan worden gereisd is nog niet bekend; en het boeken van een reis is een risico.

Wanneer een passagier besluit om een vlucht niet te maken, bijvoorbeeld omdat het reisadvies veranderd is, dan zijn diens rechten en plichten primair afhankelijk van het type vliegticket en de bijbehorende vervoersvoorwaarden. Zie verder antwoord 2.

Naast de consumenten hebben ook de luchtvaartmaatschappijen een verantwoordelijkheid, namelijk door geen reizen naar risicogebieden aan te prijzen en de consumenten te wijzen op de reisadviezen. Al sinds het begin van de COVID-19-crisis vindt hierover intensief overleg plaats met de gehele Nederlandse luchtvaartsector (inclusief Transavia) en zijn er afspraken gemaakt. Zo bieden de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties geen pakketreizen aan naar oranje gebieden en worden consumenten actief op de website en/of in het boekingsproces geattendeerd op het negatieve reisadvies.

### Vraag 4

Bent u het eens met de stelling dat reizigers die zich aan het reisadvies willen houden, hier niet financieel gestraft voor zouden moeten worden, maar dat dit juist zo veel mogelijk zou moeten worden gestimuleerd? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 4

De coronacrisis begon in maart vorig jaar. Sindsdien veranderden reisadviezen afhankelijk van de situatie op een bestemming of in een land. Luchtvaartmaatschappijen maakten het mede daarom gemakkelijker (en vaak kosteloos) om reizen om te boeken<sup>1</sup> (zie Kamerstuk 31936–794). Dat heeft de drempel om een vlucht uit te stellen verlaagd. Naast de reisadviezen heeft het kabinet consumenten meermaals opgeroepen om terughoudend te zijn bij het boeken van vliegreizen. Niet-noodzakelijke reizen kunnen in de epidemiologische situatie waarin wij ons nu bevinden echt niet.

De uitbraak van COVID-19 en de daarmee samenhangende reisadviezen waren in eerste instantie een onvoorziene omstandigheid. Maar, tickets voor het huidige winterseizoen gingen pas later in 2020 in de verkoop, en het maatschappelijke en politieke debat over wisselende reisadviezen is met regelmaat gevoerd. Het is en blijft belangrijk dat mensen de reisadviezen in

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld bij KLM, Ryanair, easyJet en Vueling is het mogelijk om kosteloos om te boeken.

acht nemen, en daarbij zelf de risicoafweging maken om al dan niet een meerprijs te betalen voor een ticket met flexibeler omboekingsvoorwaarden.

#### Vraag 5

Bent u het eens met de stelling dat een bedrijf dat staatssteun ontvangt, ook een voorbeeldfunctie zou moeten hebben als het aankomt op het reizigers kunnen laten naleven van dringende adviezen van de regering in het belang van de bestrijding van de pandemie? Hoe beoordeelt u het omboekingsbeleid van Transavia?

#### Antwoord 5

Transavia maakt een bedrijfseconomische afweging om kosten in rekening te brengen aan passagiers die hun vlucht willen omboeken. Ten opzichte van voor de coronacrisis heeft het de omboekingskosten verlaagd van 50 naar 35 euro.

Tot slot gelden de reisadviezen voor alle reizigers en voor alle luchtvaartmaatschappijen, de steun aan Air France-KLM staat hier los van.

#### Vraag 6

Bent u reeds in overleg getreden met Transavia over het belang van het bieden van coulance en flexibiliteit aan consumenten tijdens deze coronacrisis? Zo nee, bent u bereid dit alsnog te doen?

#### Antwoord 6

Er is sinds het uitbreken van de crisis veelvuldig overleg geweest met luchtvaartmaatschappijen en de reissector, inclusief Transavia. Naar aanleiding van brieven van burgers in december en januari over de omboekingskosten is contact gezocht met Transavia. Daarin heeft de maatschappij laten weten dat het bedrijfseconomische redenen heeft voor het omboekingsbeleid zoals dat nu door hen is opgezet. Transavia heeft aangegeven niet te overwegen om daarin (net als afgelopen zomer) versoepelingen door te voeren.

#### Vraag 7

Kunt u deze vragen zo spoedig mogelijk elk afzonderlijk beantwoorden?

#### Antwoord 7

Ja.