

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Aan  
de voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
16 juli 2007	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
IVW/LOB/07.550594	2060711940
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u de antwoorden op de vragen van het lid Madlener (PVV) over de vergoedingen voor gedupeerde luchtreizigers.

1  
Heeft u kennis genomen van het artikel "Luchtreiziger met lege handen"?<sup>1</sup>

1.  
Ja.

2  
Is er inderdaad sprake van een lakse houding bij het wijzen van gedupeerde luchtreizigers op hun rechten?

2.  
Dit signaal heeft mij ook bereikt en niet alleen via het artikel "luchtreiziger met lege handen". Daar waar ik dit constateer wordt de luchtvaartmaatschappij hierop aangesproken.

3  
Bent u bereid tot het nemen van maatregelen om adequaat op te treden bij het behandelen van claims na vertraging of annulering van vluchten?

---

<sup>1</sup> De Telegraaf, 5 april 2007

3.

Uiteraard neem ik maatregelen indien nodig. Ik zal de Nederlandse en buitenlandse luchtvaartmaatschappijen nog strikter op de Verordening wijzen. Mijn nadruk ligt daarbij op goede informatievoorziening aan de passagier op de luchthaven en de goede afhandeling van klachten. Zodra ik waarneem dat maatschappijen (structureel) de Verordening niet naleven treed ik bestuursrechtelijk op.

4

Overweegt u het instellen van een geschillencommissie, zoals de consumentenbond dat voorstelt?

4.

Ik ondersteun ieder voorstel van marktpartijen om tot een vorm van private geschillenbeslechting te komen. Dergelijke initiatieven zijn laagdrempelig voor de consument en efficiënt. Vanzelfsprekend is het Europese level playing field daarbij wel een belangrijk aandachtspunt. In dat licht is het van belang dat zoveel mogelijk maatschappijen, ook niet-Nederlandse, meewerken aan de totstandkoming van een geschillencommissie. Ik wil dan ook in Europees verband graag daarvoor pleiten, waar mogelijk in samenwerking met mijn collega van Economische Zaken zodat de Nederlandse inzet zowel in het kader van Consumentenzaken als van Transport doorklinkt.

5

Is het waar dat, zoals Eurocommissaris Barrot stelt, er bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat slechts 2 mensen beschikbaar zijn voor de behandeling van klachten over annuleringen en vertragingen?

Hoe groot is de opgelopen vertraging?

Wat is op dit moment het percentage claims wat wordt toegekend of afgewezen? Welke maatregelen gaat u nemen om een snelle behandeling van deze claims van reizigers te garanderen?

5.

Inderdaad heeft de Inspectie twee mensen ingezet op het dossier denied boarding compensation. Hiermee is er voldoende menskracht beschikbaar voor de behandeling van klachten. Er zijn geen achterstanden in de afhandeling van klachten.

De Inspectie heeft alleen zicht op het aantal meldingen dat bij haar binnenkomt en geen zicht op het totaal aantal claims dat bij de luchtvaartmaatschappijen binnenkomt. Derhalve kan ik geen percentage van toegekende of afgewezen claims noemen.

Ik constateer wel een vertraging in de beantwoording door de luchtvaartmaatschappijen op vragen van de Inspectie. Passagiers blijven hierdoor regelmatig lange tijd verstoken van goede informatie. Als de luchtvaartmaatschappijen hierin niet verbeteren ga ik bestuursrechtelijk optreden.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Camiel Eurlings