

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/07.550595	2060712540
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u, mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken, mijn antwoorden op de vragen van het lid Tang (PvdA) over compensatie voor consumenten bij geannuleerde of vertraagde vluchten.

1
Bent u op de hoogte van de berichtgeving over de compensatieregeling voor geannuleerde vluchten, waarbij consumenten tot 600 euro terug kunnen krijgen?¹

1.
Ja.

2
Deelt u de mening van EU-commissaris Barrot dat deze regeling die sinds 2004 bestaat, in Nederland niet goed werkt, in tegenstelling tot landen als bijvoorbeeld Denemarken en België?

2.
Naar mijn mening wordt Europees Commissaris Barrot verkeerd geciteerd. In de mededeling van de Commissie aan de Raad (COM(2007)0168def.) wordt geconcludeerd dat zich om twee redenen problemen voordoen met de Verordening: de Verordening is op bepaalde punten onnauwkeurig en in sommige lidstaten wordt niet

¹ De Telegraaf, 5 april 2007

doeltreffend gehandhaafd. De Commissie zal met alle partijen samenwerken om de duidelijkheid, toepassing en handhaving van de Verordening te verbeteren. Vanzelfsprekend zal ook ik daar een positieve bijdrage aan leveren. Overigens hebben mijn medewerkers op dit moment regelmatig overleg op Europees niveau en afstemming met de andere nationale autoriteiten over de wijze van uitvoering van de Verordening.

3

Waarom informeren de luchtvaartmaatschappijen hun klanten niet goed over deze regeling?

3.

Dit komt wellicht door gebrek aan kennis bij de lokale medewerkers of commerciële belangen van de luchtvaartmaatschappij. In haar toezicht gaat de Inspectie daarom ook bij de incheckbalie kijken of personeel is geïnformeerd en er voorlichtingsmateriaal aanwezig is voor de passagiers. De Inspectie zal ook vaker nadrukkelijk aanwezig zijn bij de incheckbalie.

4

Is de Inspectie Verkeer en Waterstaat voldoende toegerust, in termen van bevoegdheden en personeel, om effectief toezicht te kunnen houden op de naleving van deze regeling?

4.

Ja, de Inspectie heeft voldoende middelen tot haar beschikking. Ik heb er dan ook alle vertrouwen in dat het toezicht adequaat plaatsvindt.

5

Welke rol ziet u in dezen voor de Consumentenautoriteit? Deelt u de mening dat sprake is van een collectieve inbreuk in de zin van de Wet handhaving consumentenbescherming?

5.

De Inspectie VenW is in artikel 3.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) in samenhang met artikel 4 lid 1 van Verordening 2006/2004 aangewezen als de bevoegde autoriteit voor intracommunautaire inbreuken op Verordening 261/2004. De Consumentenautoriteit is het op grond van artikel 2.3 eerste lid van de Whc in samenhang met artikel 4 lid 1 van Verordening 2006/2004 aangewezen verbindingsbureau. Als zodanig speelt zij een rol bij verzoeken van of aan buitenlandse autoriteiten om informatie en bij verzoeken om handhaving met betrekking tot bovengenoemde inbreuken. Dit betekent onder meer dat zij dergelijke verzoeken zal doorgeleiden naar de Inspectie respectievelijk de desbetreffende buitenlandse autoriteit.

De vraag of er sprake is van collectieve inbreuk – ik ga er van uit dat bedoeld is ‘intracommunautaire inbreuk’ – kan niet in algemene zin worden beantwoord, maar dient per geval te worden beoordeeld.

Een intracommunautaire inbreuk in de zin van Verordening 2006/2004 is elke handeling of omissie, die in strijd met in casu Verordening 261/2004, schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten die woonachtig zijn in een

andere lidstaat dan de lidstaat waar de handeling of omissie haar oorsprong vond of plaatshad of waar de verkoper/dienstverlener gevestigd is. Er dient derhalve sprake te zijn van een grensoverschrijdende inbreuk jegens méér dan een consument, al dan niet woonachtig in verschillende lidstaten.

Vooralsnog heeft de Inspectie geen intracommunautaire inbreuk op Verordening 261/2004 geconstateerd en ook geen verzoeken om handhaving van buitenlandse autoriteiten ontvangen.

6

Op welke manier kunt u de komst van een geschillencommissie voor de luchtvaart bevorderen?

6.

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.

7

Bent u bereid met wetgeving te komen om de positie van de consument in de luchtvaart te versterken?

7.

Ik ga intensief samenwerken met de Commissie om de geconstateerde problemen op te lossen. Naast mijn steun aan de Commissie ter verbetering van de Verordening zal ik 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.

8

Op welke manier kunt u bewerkstelligen dat de consument niet zelf achter een vergoeding aan hoeft te gaan, maar deze automatisch wordt verstrekt, zoals bij de vergoeding die energiebedrijven geven bij een stroomstoring van langer dan 4 uur?

8.

Zie het antwoord op vraag 7. Vooralsnog is mijn inzet gericht op verbetering van de Verordening op Europees niveau en verbetering in uitvoering van de Verordening op nationaal niveau.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Camiel Eurlings