

# 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)
28 augustus 2007	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
IVW/LOB/07FU000378	2060722150
Onderwerp	
Kamervragen	

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de antwoorden op de vragen van het lid Van Bommel (SP) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over compensatie bij overboekingen van vluchten. (Ingezonden 30 juli 2007)

1. Wat is uw mening over de vertraging die tientallen passagiers hebben opgelopen die tickets hadden om te vliegen naar Paramaribo, maar vanwege overboeking niet meekonden met de SLM-vlucht van 23 juli 2007?<sup>1</sup>
1. Ik betreur dat.
2. Wat is uw oordeel over de manier waarop de reisbureaus en luchtvaartmaatschappij zijn omgegaan met de passagiers die dagen vertraging oplopen of zelfs helemaal niet terug kunnen?  
Is hen een vervangende vlucht gegarandeerd? Zo neen, wat is uw oordeel hierover?  
Zo ja, wat is uw oordeel over het tijdstip van deze vervangende vlucht?
2. Uit onderzoek door de Inspectie Verkeer & Waterstaat (lees verder: Inspectie), is gebleken dat de passagiers zo goed mogelijk zijn opgevangen. De passagiers zijn voorgelicht over hun rechten. En het betreffende reisbureau en de SLM hebben er alles aan gedaan om alle passagiers zo spoedig mogelijk een vervangende vlucht aan

---

<sup>1</sup> Radio Nederland Wereldomroep, 25 juli 2007

te bieden. Daarbij is ook gezocht naar beschikbare stoelen op vluchten van KLM en Martinair naar Paramaribo.

3. Kunt u aangeven of er door de luchtvaartmaatschappij of reisbureaus gezocht is naar vrijwilligers om af te zien van de vlucht, zoals gesteld in de EU-Verordening van 11 februari 2004?<sup>2</sup> Zo ja, op welke manier is hiernaar gezocht? Zo neen, waarom niet?
3. Bij instapweigering door overboeking is de luchtvaartmaatschappij verplicht naar vrijwilligers te vragen. In dit geval is er niet gezocht naar vrijwilligers omdat de luchtvaartmaatschappij van tevoren niet op de hoogte was van de overboeking. Pas bij het inchecken op Schiphol bleken de passagiers niet vermeld te staan op de passagierslijst van de SLM. Feitelijk heeft SLM haar vlucht niet overboekt en is deze situatie veroorzaakt door een administratieve fout van het reisbureau.
4. Heeft de luchtvaartmaatschappij zich gehouden aan de compensatieregeling, zoals gesteld in de EU-Verordening? Zo ja, wat voor compensatie is geboden en wat is uw oordeel hierover? Zo neen, waarom niet en wat gaat u hiertegen doen?
4. Ja, de SLM heeft mij verzekerd dat ieder verzoek tot compensatie zal worden ingewilligd. Conform de EU-Verordening is dat een bedrag van 600€ pp.
5. Hebben de vertraagde reizigers gebruik kunnen maken van de eerste gelegenheid om met een andere vlucht naar Paramaribo te kunnen reizen? Zo ja, wanneer was deze eerste gelegenheid en waarom duurde dit zo lang? Zo neen, waarom niet en wat gaat u hiertegen doen?
5. Ja, de vertraagde reizigers hebben hier gebruik van kunnen maken. Als gevolg van het hoogseizoen was het echter moeilijk om beschikbare plaatsen te vinden.

Van de vertraagde passagiers zijn er dertien direct vertrokken met de SLM vlucht van 23 juli op plaatsen waarvan passagiers niet kwamen opdagen. Op 25, 26 en 29 juli is een deel van de passagiers vertrokken met SLM vluchten en op 24, 26 en 28 juli is een deel vertrokken op vluchten met KLM en Martinair. Het merendeel van de gestrande passagiers heeft van de aangeboden alternatieve reismogelijkheden gebruik gemaakt. Om de terugreis van deze passagiers te garanderen heeft de SLM een extra vlucht ingezet op 18 augustus 2007.

6. Op welke manier is getoetst of de SLM zich gehouden heeft aan de vereisten van de EU-Verordening? Wat is uw mening hierover?
6. De Inspectie, de toezichthouder op deze verordening, is geïnformeerd over het voorval door de Vereniging Van Reizigers (VVR). Bij dergelijke signalen gaat de Inspectie altijd over tot onderzoek bij de luchtvaartmaatschappij in kwestie. Uit het onderzoek is gebleken dat de SLM conform de EU-verordening heeft gehandeld.

---

<sup>2</sup> Verordening (EG) nr. 261/2004 van 11 februari 2004

7. Deelt u de mening dat het wenselijk zou zijn om een onafhankelijke geschillencommissie in te stellen om in voorkomende gevallen te laten toetsen of luchtvaartmaatschappijen zich voldoende houden aan de regels? Zo neen, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen?
  
7. Ja, ik deel die mening. Gezien het internationale karakter van de luchtvaart, concurrentieaspecten en de uniformiteit van regels die voor alle EU-lidstaten gelden, ben ik van mening dat een dergelijke vorm van geschillenbeslechting op Europees niveau de beste oplossing zou zijn. Ik ben bereid hiervoor te pleiten in Europees verband, waar mogelijk in samenwerking met mijn collega van Economische Zaken, zodat de Nederlandse inzet zowel in het kader van Consumentenzaken als van Transport door klinkt.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Camiel Eurlings