

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

### Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons Kenmerk**  
IenM/BSK-2012/56207

**Uw Kenmerk**  
2012Z07288

Datum 8 mei 2012  
Betreft Vragen van het lid Bouwmeester over het verzuimen van  
de zorgplicht door luchtvaartmaatschappijen

Geachte voorzitter,

Hiermee beantwoord ik de vragen die het lid Bouwmeester heeft gesteld over het verzuimen van de zorgplicht door luchtvaartmaatschappijen.

1.

Kent u het bericht 'Prijsvechters lappen zorgplicht aan hun laars'?

1.

Het bericht is mij bekend.

2.

Herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen over de lakse houding van vliegmaatschappijen over afhandeling van klachten van consumenten?

2.

Ja, deze antwoorden heb ik u op 2 april toegestuurd.

3.

Deelt u de mening dat de manier waarop Ryanair en Vueling omgaan met passagiers die buiten hun schuld vertraging oplopen in strijd is met consumentenrechten en fatsoenlijke omgangsvormen?

3.

Op grond van Verordening (EG) nr 261/2004 hebben passagiers in geval van vertraging recht op verzorging (accommodatie, maaltijden, verfrissingen). De Verordening voorziet niet in een vrijstelling of in impliciete beperkingen, in de tijd of financieel, van de verplichting tot verzorging van passagiers. Het recht op verzorging in buitengewone omstandigheden is momenteel onder de Europese rechter (zaak C-12/11 Denise McDonagh / Ryanair Ltd). Het is aan de rechter om te bepalen of er sprake is van strijdigheid met consumentenrechten. Op 22 maart 2012 is in deze zaak een conclusie uitgebracht door de advocaat-generaal. Volgens deze conclusie dienen luchtvaartmaatschappijen verzorging te verstrekken aan passagiers wier vlucht werd geannuleerd vanwege buitengewone omstandigheden. De aanstaande uitspraak van het Hof zal door de Inspectie Leefomgeving en Transport (de inspectie) worden toegepast als onderdeel van het

geldend Europees recht bij de afhandeling van klachten van passagiers en de handhaving.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Kenmerk**  
IenM/BSK-2012/56207

4.  
Bent u het met Ryanair en Vueling eens dat vertraging als gevolg van stakingen voor rekening van de consument moet komen of bent u het eens met ArkeFly en Transavia dat vliegmaatschappijen consumenten niet in de kou mogen laten staan?

4.  
Ik ben van mening dat luchtvaartmaatschappijen zich moeten houden aan de rechten van de vliegtuigpassagier zoals neergelegd in het geldend Europees recht. Dat geldt zowel voor het recht op verzorging, het recht op terugbetaling van het ticket of het recht op een andere vlucht, als voor het recht op compensatie.

5.  
Hoe verhoudt het handelen van Ryanair en Vueling zich tot bestaande Europese regelgeving rondom consumentenbescherming bij vertraging?

5.  
Zie mijn antwoord op vraag 3.

6.  
Deelt u de mening dat er sprake is van oneerlijke concurrentie wanneer vliegmaatschappijen de regels rondom compensatie en vergoeding bij vertraging verschillend toepassen en dat daardoor goedwillende maatschappijen en consumenten de dupe zijn van kwaadwillende maatschappijen?

6.  
Luchtvaartmaatschappijen moeten de wet, waaronder de Europese regelgeving, naleven. Het niet naleven van de wet mag niet leiden tot een economisch voordeel voor de "kwaadwillende" maatschappijen ten opzichte van de "goedwillende" maatschappijen. Daarom is het sanctiesysteem van de inspectie erop gericht dat het economisch nadeel van de sanctie groter is dan het economisch voordeel van het niet naleven van het geldend Europees recht. Het doel is het aantal overtredingen terug te dringen, zodat consumenten niet langer de dupe zijn van luchtvaartmaatschappijen die zich niet houden aan het geldend Europees recht.

7.  
Kunt u een overzicht geven van alle maatregelen die u ter beschikking staan om vliegmaatschappijen die de rechten van consumenten aan hun laars lappen aan te pakken? Kunt u tevens een overzicht geven hoe vaak u deze maatregelen de afgelopen twee jaar heeft toegepast?

7.  
De inspectie spreekt bij overtreding van de Verordening de luchtvaartmaatschappij daarop aan. Zij kan daarvoor diverse instrumenten inzetten, die in zwaarte oplopen. Om te beginnen een gesprek of een waarschuwing en als dat nodig is uiteindelijk een sanctie in de vorm van een boete of last onder dwangsom. Meer details over de inzet van het handhavingsinstrumentarium kunt u vinden in het Handhavingskader van de inspectie, u toegestuurd bij brief van 1 februari 2011 en nogmaals bij brief van 22 september 2011.

In de bijlage bij mijn brief van 17 februari 2012 staat een overzicht van het aantal onderzochte, gegronde en ongegronde klachten in 2011. In deze brief heb ik u verder geïnformeerd over de lopende juridische procedures vanwege het niet-naleven door luchtvaartmaatschappijen van het Sturgeon-arrest. Deze procedures, naar aanleiding van vier opgelegde lasten onder dwangsom, worden beschouwd als voorbeeldprocedures. In afwachting van de rechterlijke uitspraken worden voor het niet-naleven van het Sturgeon-arrest daarom momenteel nog geen nieuwe sancties opgelegd. De inspectie stelt wel overtreding van de Verordening vast, zodat passagiers met dat besluit desgewenst een civiele procedure kunnen starten.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Kenmerk**  
IenM/BSK-2012/56207

8.

Deelt u in het licht van deze en andere berichtgeving over het niet nakomen van de zorgplicht door luchtvaartmaatschappijen de mening dat de geschillencommissie voor de luchtvaart zo snel mogelijk moet worden heropgericht?

8.

Of er weer een geschillencommissie luchtvaart zou moeten komen is in eerste instantie aan betrokken private partijen (consumentenorganisaties en luchtvaartmaatschappijen).

De geschillencommissies in Nederland zijn namelijk, meestal op basis van tweezijdig overeengekomen algemene voorwaarden, door twee partijen samengesteld.

Dat laat onverlet dat - om het nakomen van de zorgplicht en andere verplichtingen uit de Verordening te bevorderen - de inspectie toezicht houdt op de naleving van de Verordening, klachten van passagiers behandelt en waar nodig handhavend optreedt.

De consument heeft immers met de inspectie een laagdrempelig loket waar hij terecht kan met zijn klacht. De inspectie onderzoekt de klacht en geeft haar oordeel in de vorm van een beschikking. De inspectie kan tevens de naleving van haar besluiten kracht bijzetten door de inzet van handhavingsmiddelen.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Joop Atsma