

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
ILT-2012/25024

Uw kenmerk
2012Z15020

Aantal bijlagen
1

Datum 7 september 2012
Betreft Vragen van het lid Bouwmeester (PvdA) over
compensatie van passagiers met grote vertraging door
vliegtuigmaatschappijen (ingezonden 13 augustus 2012)

Geachte voorzitter,

Hierbij beantwoord ik de vragen van het lid Bouwmeester over compensatie van passagiers met grote vertraging door vliegtuigmaatschappijen (ingezonden 13 augustus 2012).

Vraag 1

Wist u dat veel vliegmaatschappijen hun klanten nog steeds verkeerd en onvolledig voorlichten over hun recht op compensatie bij vertraging?¹

Antwoord 1

De Inspectie Leefomgeving en Transport (verder: de inspectie) voert op dit punt regelmatig inspecties uit op luchthavens en bij luchtvaartmaatschappijen. De inspectie controleert zowel op de luchthavens, als met systeeminspecties bij de luchtvaartmaatschappijen de informatievoorziening conform verordening 261/2004 (hierna: de Verordening). In 2012 is het beeld uit deze inspecties dat de naleving op dit punt goed is. Onderzoek van de door de inspectie ontvangen klachten over informatievoorziening bevestigen dit beeld.

Het recht op compensatie bij vertraging is momenteel het grootste knelpunt in de naleving van de Verordening en de handhaving daarvan. Op grond van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie (verder: het Hof), het zogeheten Sturgeon-arrest, hebben passagiers recht op compensatie bij een vertraging van drie of meer uren bij aankomst, tenzij er sprake is van overmacht als gevolg van buitengewone omstandigheden. De luchtvaartmaatschappijen in Nederland, maar ook elders in Europa, hebben grote bezwaren tegen deze uitspraak. Zij benutten de juridische mogelijkheden om de naleving ervan aan te vechten en uit te stellen en keren zolang geen compensatie uit aan passagiers. Als gevolg hiervan hebben nationale rechters in verschillende Europese landen het Hof om nadere duiding van de uitspraak gevraagd.

¹ RTL Nieuws, 09.00 uur, 10-08-2012

Nederlandse rechters hebben ook nadere vragen gesteld aan het Hof of aangegeven uitspraken van het Hof op eerder gestelde vragen af te wachten. Dit gebeurde onder andere in procedures die waren aangespannen door luchtvaartmaatschappijen tegen door de inspectie opgelegde sancties. In afwachting van de juridische duidelijkheid die alleen gegeven kan worden door het Europese Hof, of door aanpassing van de Verordening, kan de inspectie momenteel geen sancties opleggen voor overtreding van het Sturgeon-arrest. Deze situatie is vergelijkbaar in heel Europa.

Het overgrote deel van de klachten (in de eerste helft van 2012 78%) die de inspectie ontvangt, gaat over het niet betalen van compensatie bij vertraging. Dit bepaalt in hoge mate het beeld dat luchtvaartmaatschappijen de Verordening slecht naleven, terwijl dat beeld niet klopt voor de meeste andere rechten in de Verordening. De naleving daarvan is over het algemeen behoorlijk goed.

Vraag 2

Vindt u ook dat vliegmaatschappijen hun klanten netjes en eerlijk moeten behandelen? Zo ja, bent u bereid dit punt speerpunt te maken van consumentenbeleid?

Antwoord 2

Ik vind het van belang dat luchtvaartmaatschappijen zich aan de wet houden en hun passagiers conform de regels behandelen. Dit is dan ook speerpunt van het (handhavings)beleid op het gebied van consumentenbescherming in de luchtvaart.

Vraag 3

Bent u bereid de vele signalen van onder andere de Nationale Ombudsman, de Consumentenbond²³ en de Tweede Kamer, over het schenden van consumentenrechten door luchtvaartmaatschappijen nu eindelijk serieus te nemen en vliegmaatschappijen te dwingen hieraan een einde te maken?

Antwoord 3

Signalen van de Nationale Ombudsman, de Consumentenbond en de Tweede Kamer neem ik altijd serieus. Zo heeft de inspectie naar aanleiding van een rapport van de Ombudsman de manier waarop zij passagiers informeert over de klachtafhandeling aangepast. De inspectie is daarnaast bereid en toegerust om luchtvaartmaatschappijen te bewegen de Verordening na te leven. Het handhavingsinstrumentarium van de inspectie biedt voldoende mogelijkheden en waarborgen voor effectieve handhaving van naleving van de Verordening. Voor het overgrote deel van de zaken die niet over compensatie bij vertraging gaan, heeft dit geleid tot (spontane) naleving. Het knelpunt zit echter in die verdragingszaken, zoals ik in het antwoord op vraag 1 al heb toegelicht. Op dit moment kan de inspectie voor die zaken dan ook niet anders dan de gevraagde nadere juridische duiding door het Europese Hof afwachten. Tot die tijd blijft zij wel met luchtvaartmaatschappijen in overleg om via zogenaamde 'zachtere' interventiemiddelen naleving van de Verordening te bevorderen.

² Nationale Ombudsman <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2010/122>

³ Consumentenbond <http://www.consumentenbond.nl/campagnes/luchtvaart/>

Vraag 4

Bent u bereid vliegmaatschappijen te bewegen om per direct hun klanten actief, juist en volledig te informeren over hun rechten bij vertraging? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke actie gaat u ondernemen om dit voor elkaar te krijgen?

Antwoord 4

Zie het antwoord op vraag 1.

Vraag 5

Bent u tevens bereid vliegmaatschappijen te bewegen tot een laagdrempelige, eenvoudige en uniforme procedure om geld terug te krijgen bij vertraging, bijvoorbeeld via het beschikbaar stellen van verdragingsformulieren op alle luchthavens, een vindbaar formulier online, of een applicatie voor de telefoon?

Antwoord 5

De Verordening stelt een aantal eisen aan de wijze van informatievoorziening door luchtvaartmaatschappijen. De inspectie ziet daarop toe. Ik zie geen reden daar andere eisen aan toe te voegen en daarmee aanvullende nationale regelgeving te introduceren bovenop hetgeen al in de Verordening wordt bepaald. Zie ook het antwoord op vraag 1 voor wat betreft de informatie over compensatie bij vertraging. De praktijk leert dat veel passagiers reageren via de website van luchtvaartmaatschappijen en daar per email antwoord op krijgen. Verder heeft de Europese Commissie een applicatie voor de telefoon ontwikkeld over de rechten van passagiers in alle vormen van transport. De inspectie verwijst daarnaar op haar website.

Vraag 6

Bent u het er mee eens dat de Geschillencommissie Luchtvaart, die in tegenstelling tot de Inspectie Luchtvaart en Transport wel bindende besluiten kon nemen, zo snel mogelijk heropgericht moet worden zodat vliegmaatschappijen zelf zorgen en betalen voor een fatsoenlijke klachtenafhandeling en niet de belastingbetaler zoals nu het geval is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u vliegmaatschappijen hiertoe bewegen?

Antwoord 6

De geschillencommissie Luchtvaart was op basis van vrijwilligheid opgericht door BARIN en de Consumentenbond. Ik vond de oprichting van deze commissie van grote waarde. Helaas heeft de BARIN gemeend de commissie te moeten opheffen. Dat vind ik spijtig. Alhoewel ik een voorstander ben van een vrijwillige geschillencommissie, acht ik gezien de huidige situatie de kans klein dat deze opnieuw wordt opgericht. Een en ander is uitvoerig met uw Kamer besproken in het AO van 21 december 2011.

Met de inspectie heeft de consument een laagdrempelig loket waar hij met zijn klacht terecht kan. De inspectie onderzoekt elke klacht, geeft haar oordeel weer in een brief aan de consument en treedt handhavend op richting luchtvaartmaatschappijen. Voor de volledigheid stuur ik u hierbij nogmaals een overzicht van het aantal klachten bij de inspectie in 2011 (eerder toegezonden als bijlage bij mijn brief van 17 februari 2012, kenmerk IenM/BSK-2012/18546).

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Joop Atsma