

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-2016/64923

Bijlage
2

Datum 12 oktober 2016
Betreft Informatieblad passagiersrechten luchtvaart

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u het door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) opgestelde 'Informatieblad Passagiersrechten Luchtvaart'.

De ILT heeft onderzoek gedaan naar de naleving van de informatieplicht van luchtvaartmaatschappijen over passagiersrechten. De resultaten van dat onderzoek zijn vastgelegd in bijgaand informatieblad, dat eveneens gepubliceerd zal worden op de website van de ILT.

Uit het onderzoek is gebleken luchtvaartmaatschappijen de informatieplicht goed naleven. De wijze van informeren kan verschillen evenals de manier waarop de maatschappijen hun interne processen hebben ingericht voor het borgen van de passagiersrechten. De ILT blijft toezien op de naleving van de passagiersrechten en de borging daarvan bij de maatschappijen. Dat doet zij onder andere door regelmatige controles bij maatschappijen en op de luchthavens.

In het informatieblad heeft de ILT tevens een overzicht opgenomen van het aantal behandelde klachten in 2013, 2014 en 2015. Klachten gaan in bijna alle gevallen over een compensatieclaim en niet over (gebrek aan) informatievoorziening.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkema