

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

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

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**  
ILT-2017/85949

Datum 30 november 2017  
Betreft Gevolgen annuleringen Ryanair

Geachte voorzitter,

Naar aanleiding van vragen van mevrouw Visser (VVD) tijdens het AO Luchtvaart d.d. 28 september 2017 en het VAO Luchtvaart d.d. 4 oktober 2017 heeft de toenmalige staatssecretaris toegezegd de Kamer schriftelijk nader te informeren over de situatie bij Ryanair, in het bijzonder over de betekenis van de interventies van de Britse toezichthouder CAA voor de Nederlandse situatie. Met deze brief geef ik invulling aan deze toezegging.

### **Vergelijking met het Verenigd Koninkrijk**

Allereerst ga ik in op de situatie in het Verenigd Koninkrijk, waar het aantal gedupeerde passagiers aanmerkelijk hoger ligt dan in Nederland. De CAA-UK is in actie gekomen tegen de aanvankelijke opvatting van Ryanair dat zij niet verplicht zou zijn om een alternatieve vlucht van een andere maatschappij aan te bieden. Aanvankelijk bood Ryanair in het Verenigd Koninkrijk alleen eigen vluchten als alternatief. Bovendien trad de CAA-UK op tegen de naar haar mening misleidende informatie door Ryanair over deze kwestie op de website en in persverklaringen. De grondslag voor het optreden tegen misleidende informatie staat in het Verenigd Koninkrijk in de 'Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008'.

In Nederland ligt de bevoegdheid om op te treden tegen oneerlijke handelspraktijken bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die kan handhaven op grond van de Wet oneerlijke handelspraktijken (Wet OHP). De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft geen wettelijke bevoegdheid om op basis van de Europese verordening 261/2004 op te treden tegen bijvoorbeeld een onoverzichtelijke website of e-mails. Wel heeft de ILT in het verleden Ryanair meermaals gewezen op de onduidelijkheid van de website, tot op heden zonder resultaat.

De e-mails die door Ryanair zijn verstuurd aan gedupeerde passagiers in het kader van de recente annuleringen, zijn door de ILT opgevraagd en beoordeeld. Naar het oordeel van de ILT voldoet de door Ryanair verstrekte informatie in de e-mails aan de eisen uit de Europese verordening, maar roept het vanuit het oogpunt van duidelijkheid voor de consument ook vragen op. De ILT heeft daarom de informatievoorziening door Ryanair aan de consument via de website én e-mails aan de getroffen passagiers recentelijk onder de aandacht gebracht van de

ACM. De ACM beziet nu samen met andere nationale consumentenautoriteiten in het Europese samenwerkingsverband CPC of en in hoeverre er sprake is van een oneerlijke handelspraktijk in de zin van de wet OHP.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
ILT-2017/85949

### **De situatie bij Ryanair: betekenis voor vluchten vanuit Nederland**

Op 15 september 2017 maakte Ryanair bekend in de periode tot eind oktober dagelijks veertig tot vijftig vluchten te annuleren vanwege "problemen met de punctualiteit van de dienstregeling". Naar schatting werden in totaal 315.000 passagiers van Ryanair hierdoor getroffen.<sup>1</sup> Op 27 september 2017 maakte het bedrijf bekend ook in de periode vanaf november 2017 tot maart 2018 dagelijks vluchten te schrappen, waarmee naar schatting nog eens 400.000 passagiers worden getroffen.

De ILT heeft bij Ryanair gegevens opgevraagd over de geannuleerde, uit Nederland vertrekkende vluchten. Uit cijfers die door Ryanair zijn verstrekt, blijkt het om negen geannuleerde vluchten te gaan in de periode van 15 september tot 1 november, die korter dan twee weken voor vertrek zijn geannuleerd. Bij vluchten die op langere termijn (vijf weken tot vijf maanden voor vertrek) zijn geannuleerd, zijn geen Nederlandse bestemmingen opgenomen.

In totaal zijn 1.147 passagiers getroffen door de annuleringen in Nederland. Deze passagiers zijn door Ryanair per mail geïnformeerd, 1.014 van hen hebben daarop gereageerd. Ruim 300 passagiers zijn op alternatieve vluchten met een Ryanair-toestel vertrokken en nog eens 29 met een andere maatschappij. In totaal hebben 680 passagiers hun geld terug gehad; 133 passagiers hebben nog geen keuze gemaakt tussen geld terug of een alternatieve vlucht. Verder zijn er inmiddels 202 compensatieclaims ingediend, waarbij een claim ook meer dan één passagier kan betreffen.<sup>2</sup>

Tot 1 november waren bij de ILT sinds 15 september dertien vragen binnen gekomen specifiek over annuleringen door Ryanair. Het aantal bij de ILT ingediende klachten over de afhandeling van compensatieclaims door Ryanair in verband met de annuleringen sinds medio september bedraagt nul. Hierbij moet worden bedacht dat een luchtvaartmaatschappij twee maanden de tijd heeft om te beslissen op een ingediende claim.

Naar aanleiding van de ontstane situatie zijn de volgende maatregelen getroffen:

1. De ILT heeft de teksten van e-mails opgevraagd waarmee Ryanair gedupeerde passagiers heeft geïnformeerd om te beoordelen of de opgesomde rechten juist, volledig en up-to-date zijn weergegeven en of correct is doorverwezen naar de bevoegde toezichthouder. De opgevraagde e-mails voldoen naar het oordeel van de ILT strikt genomen aan de eisen uit de Europese verordening in die zin dat in de mails een link is opgenomen naar een overzicht van alle zaken waarop gedupeerden recht hebben. Wel heeft de ILT twijfels of de informatie in de e-mails voor de reiziger erg duidelijk en overzichtelijk is weergegeven, maar hierover bevat de Europese verordening geen specifieke voorschriften. Om die reden zijn de mails door de ILT onder de aandacht van de ACM gebracht om te bezien of er wellicht grond is om op te treden tegen oneerlijke handelspraktijken in de zin van de wet OHP.
2. De ILT heeft naar aanleiding van de annuleringen door Ryanair via sociale media en op haar website de rechten van passagiers bij annuleringen extra onder de aandacht gebracht.

<sup>1</sup> <http://corporate.ryanair.com/news/ryanair-cancellations-update/>

<sup>2</sup> Stand per 27 oktober 2017 volgens opgave Ryanair.

3. Op verzoek van de ILT heeft Ryanair op 19 september jl. schriftelijk laten weten geen beroep te zullen doen op "bijzondere omstandigheden". Daardoor zou Ryanair geen compensatie hoeven uit te betalen. Ryanair heeft aangegeven om tot uitbetaling van compensatie over te zullen gaan. Zoals eerder aangegeven zijn er op dit moment geen klachten ontvangen of andere concrete signalen dat Ryanair de gedane toezegging niet nakomt.
4. Op 29 september jl. heeft Ryanair de ILT schriftelijk laten weten passagiers ook om te boeken op vluchten van andere luchtvaartmaatschappijen of op andere vervoersmiddelen (bus, trein) als er dezelfde of volgende dag geen andere optie beschikbaar is van Ryanair zelf. Juist over dit aspect was in het Verenigd Koninkrijk onduidelijkheid ontstaan. Ook hier geldt dat er geen aanwijzingen zijn dat deze toezegging in de Nederlandse situatie niet wordt nagekomen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
ILT-2017/85949

De ILT monitort de ontwikkelingen bij Ryanair en zal, als de situatie verandert, bezien welke actie gewenst is.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga