

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> 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  
Waterstaat**

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

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**

ILT-2020/33899

Datum 11 juni 2020  
Betreft Handhaving verordening (EG) nr. 261/2004 in relatie tot  
vouchers in de luchtvaart

Geachte voorzitter,

Tijdens het Vragenuur van 2 juni jl. heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de invulling van de handhaving van verordening (EG) nr. 261/2004 door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) in relatie tot de uitgifte van vouchers in de luchtvaart.

Ik heb op 14 mei jl. aan uw Kamer laten weten dat ik de aanwijzing heb ingetrokken die aan de ILT de opdracht gaf om niet te handhaven op de verplichting tot terugbetaling binnen zeven dagen onder artikel 8, eerste lid, onderdeel a van de verordening, als een luchtvaartmaatschappij stelselmatig voornoemd artikel overtrad door in plaats daarvan vouchers uit te geven<sup>1</sup>. Daarmee handhaaft de ILT de verordening weer.

De ILT ziet er in Nederland op toe dat luchtvaartmaatschappijen zich houden aan de Europese regels op het gebied van passagiersrechten. De civiele rechter heeft de bevoegdheid om te oordelen over individuele claims.

De ILT heeft mij laten weten dat zij in het kader van haar inspectie een brief naar luchtvaartmaatschappijen heeft gestuurd. Daarin geeft de ILT aan dat de maatschappijen moeten laten zien hoe zij borgen dat passagiers direct de keuze voor terugbetaling krijgen voorgelegd. Verder moeten zij uiterlijk 11 juni ook aangeven hoe zij de situatie gaan herstellen voor passagiers die vóór 14 mei een voucher hebben gekregen en alsnog geld terug willen ontvangen. Terugkoppeling van de eerste bevindingen zal ik geven tijdens het Notaoverleg Luchtvaart en corona op 18 juni a.s. De volledige resultaten van de inspectie zullen naar verwachting medio juli openbaar worden gemaakt.

Op basis van de reacties van de luchtvaartmaatschappijen en andere signalen beoordeelt de ILT of de maatschappijen de verordening naleven, met name of passagiers de heldere keuze krijgen voor een vervangende vlucht, terugbetaling of een voucher en of de terugbetaling op gang gekomen is. De ILT kan niet afdwingen dat luchtvaartmaatschappijen in individuele gevallen tot terugbetaling

---

<sup>1</sup> Kamerstukken, Vergaderjaar 2019-2020, 31936 nr. 740

overgaan, maar betreft de meldingen van passagiers bij de handhaving op het stelselmatig overtreden van de verordening door luchtvaartmaatschappijen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Als luchtvaartmaatschappijen stelselmatig onvoldoende actie ondernemen, zal ILT handhavend optreden. Daarbij kunnen bestuursrechtelijke sancties worden ingezet zoals het opleggen van een last onder dwangsom.

**Ons kenmerk**  
ILT-2020/33899

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga