

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-2020/41695

Bijlage(n)

1

Datum 20 juli 2020
Betreft Resultaten van de inspectie naar luchtvaartvouchers
door de ILT

Geachte voorzitter,

Tijdens het Notaoverleg Luchtvaart en corona van 18 juni jl. heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de resultaten van de inspectie naar de luchtvaartvouchers door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) in relatie tot verordening (EG) nr. 261/2004.

Hierbij stuur ik u het inspectierapport van de ILT. De ILT heeft beoordeeld of de luchtvaartmaatschappijen de verordening naleven. Luchtvaartmaatschappijen moesten laten zien hoe zij borgen dat passagiers weer direct de keuze voor terugbetaling krijgen voorgelegd. Dit geldt ook voor passagiers die ten tijde van de aanwijzing aan de ILT een voucher hebben ontvangen, maar toch geld terug willen ontvangen. Ook is onderzocht of de daadwerkelijke uitbetaling plaatsvindt. De ILT heeft ervoor gekozen om de inspectie uit te voeren bij de tien belangrijkste luchtvaartmaatschappijen voor de Nederlandse markt.

De belangrijkste resultaten van de inspectie zijn als volgt:

- Vier Nederlandse luchtvaartmaatschappijen hebben ongevraagd vouchers aangeboden zonder keuze voor terugbetaling of een andere vlucht en hebben passagiers die bezwaar maakten tegen de vouchers niet de optie geboden om geld terug te krijgen.
- Uit de inspectie van de ILT blijkt dat deze vier maatschappijen hun beleid inmiddels hebben aangepast bij alle annuleringen. Passagiers krijgen weer de keuze tussen terugbetaling, een vervangende vlucht of een voucher en passagiers die onvrijwillig een voucher hebben ontvangen, krijgen alsnog hun geld terug. Aandachtspunt vormt nog wel de termijn van terugbetaling.
- Met deze vier luchtvaartmaatschappijen houdt de ILT een interventiegesprek om afspraken te maken over een concrete en redelijke terugbetalingstermijn. De verordening schrijft voor dat passagiers die daarvoor kiezen, recht hebben op terugbetaling binnen zeven dagen. Vanwege corona is het aantal verzoeken voor terugbetaling zo uitzonderlijk hoog dat terugbetaling binnen zeven dagen voor luchtvaartmaatschappijen praktisch niet haalbaar is. De ILT moet vanuit proportionaliteit van de handhaving in haar toezicht rekening houden met de omstandigheden die de uitbraak van het coronavirus veroorzaakte. Die omstandigheden verschillen van luchtvaartmaatschappij tot

luchtvaartmaatschappij. Duidelijk moet zijn dat er zicht is op concrete doorlooptijd van de behandeling van de terugbetalingsverzoeken, maar de termijn zal niet van alle maatschappijen hetzelfde zijn. De interventiegesprekken vinden plaats in juli en augustus en zijn niet vrijblijvend. Luchtvaartmaatschappijen die afspraken onvoldoende naleven, krijgen van de ILT een herstelsanctie in de vorm van een last onder dwangsom.

- Vijf van de zes onderzochte buitenlandse luchtvaartmaatschappijen hebben passagiers vanaf het begin van de uitbraak van de coronacrisis de keuze geboden tussen geld terug en omboeking van de vlucht.
- Eén buitenlandse maatschappij heeft aangegeven de passagiers steeds de keuze aan te bieden tussen geld terug en omboeking. De meegestuurde bewijzen, het aantal ontvangen meldingen bij de ILT en de aard ervan geven echter een ander beeld. Daarom is de ILT inmiddels een diepgaander onderzoek gestart. Met deze maatschappij zal ook een interventiegesprek plaatsvinden.
- De ILT houdt de vinger aan de pols voor wat betreft de naleving. Naast de gesprekken met de luchtvaartmaatschappijen beoordeelt de ILT ook of de naleving verbetert aan de hand van meldingen via haar website, meldingen van andere partijen zoals de Consumentenbond, het Europees Consumentencentrum en de ACM. Ook houdt de ILT de berichtgeving in de media in de gaten.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
ILT-2020/41695

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga