

Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal voor  
Energie, Telecom en  
Mededinging**

Directie Mededinging en  
Consumenten

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

**Postadres**

Postbus 20101  
2500 EC Den Haag

**Factuuradres**

Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

**Overheidsidentificatienr**

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/eleni](http://www.rijksoverheid.nl/eleni)

Datum 12 oktober 2011

Betreft Beantwoording vragen inzake het berekenen van buitensporig hoge  
annuleringskosten

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u, mede namens de minister van Veiligheid en Justitie, de  
antwoorden op de vragen van de leden Dijksma en Bouwmeester (beiden PvdA)  
over het berekenen van buitensporig hoge annuleringskosten, ingezonden 10  
oktober 2011 onder nummer 2011Z19795.

1

Bent u ervan op de hoogte dat bij annulering van op Vliegwinkel.nl gekochte  
tickets een hoog annuleringsstarief wordt berekend, nl. € 50 euro voor  
Vliegwinkel.nl en nog eens € 50 euro voor de luchtvaartmaatschappij?<sup>1</sup>

Antwoord

Ik heb kennisgenomen van de algemene voorwaarden die Vliegwinkel.nl hanteert.

2

Deelt u de mening dat het hier om een buitensporig hoog tarief gaat in relatie tot  
de ticketprijs?

3

Waarom zijn deze annuleringskosten niet bekend gemaakt anders dan door de  
onleesbare "annuleringsvoorwaarden" op de website?

Antwoord 2 en 3

Een aanbieder mag kosten in rekening brengen voor het annuleren of wijzigen van  
een boeking. Ik verwijs hierbij naar de antwoorden op de vragen van de leden  
Van Dam en Dijksma van 23 september jl. over de kosten van annuleren van  
boekingen (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, Aangangsel 83). De  
consument moet volgens artikel 6:193b BW in staat zijn een geïnformeerd besluit  
te nemen. Daarvoor moet de consument voor het aangaan van een overeenkomst  
essentiële informatie ontvangen over de aankoop. Informatie over de annulerings-  
of wijzigingsvoorwaarden kan worden beschouwd als essentiële informatie voor

---

<sup>1</sup> [www.vliegwinkel.nl](http://www.vliegwinkel.nl)

**Ons kenmerk**

ETM/MC / 11148984

**Uw kenmerk**

2011Z19795

het aangaan van een overeenkomst; kan een consument hiervan niet of onvoldoende kennis nemen, dan is doorgaans sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Voorts moet de consument kennis kunnen nemen van de overige algemene voorwaarden. Bij een online boeking krijgt de consument de algemene voorwaarden ter kennisname te zien voordat de overeenkomst wordt gesloten en moet hij vervolgens akkoord gaan met de algemene voorwaarden voordat de boeking definitief gemaakt kan worden.

4

Is, in het licht van vraag 3, er hier sprake van een misleidende handelspraktijk in de zin van art. 6:193d en 6:193e van het burgerlijk wetboek? Zo ja, hoe en wanneer gaat de Consumentenautoriteit hier iets aan doen? Zo nee, hoe is het hanteren van dit tarief dan te kwalificeren?

Antwoord

Verwezen zij naar de beantwoording van de vragen 2 en 3. De Consumentenautoriteit doet geen uitspraken over eventueel lopende onderzoeken en het oordeel of er in een specifiek geval sprake is van een oneerlijke handelspraktijk is voorbehouden aan de Consumentenautoriteit en de rechter.

5

Welke andere wegen staan er voor de gedupeerde reiziger open om zijn recht te halen?

Antwoord

De consument die vindt dat zijn rechten zijn aangetast, kan zich wenden tot de Geschillencommissie Reizen. Daarnaast kan de consument zijn geschil aanhangig maken bij de burgerlijke rechter.

6

Kunt u deze vragen beantwoorden voor het Algemeen Overleg Luchtvaart & Consumentenrechten op 13 oktober 2011?

Antwoord 6

Ja.

(w.g.) drs. M.J.M. Verhagen  
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie