

> 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**  
IenM/BSK-2013/270541

**Bijlage(n)**

Datum 25 november 2013  
Betreft Beantwoording Kamervragen PvdA over uitbetaling  
compensatie en reactie op het voorstel van D66 over  
bagage

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u de antwoorden op de Kamervragen van het lid Kuiken (PvdA fractie) over het bericht in de *Telegraaf* dat 'luchtvaartmaatschappijen massaal de compensatieregeling ontwijken' (ingezonden 12 november 2013). Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik om te reageren op het voorstel dat het lid Hachchi (D66 fractie) tijdens het AO Transportraad van 2 oktober heeft gedaan om vaste compensatiebedragen in te voeren voor beschadiging en vermissing van bagage.

**Kamervragen lid Kuiken over ontwijken compensatieregeling**

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het bericht dat 'luchtvaartmaatschappijen massaal de compensatieregeling ontwijken'?

Antwoord 1

Ja

Vraag 2

Bent u bekend met een onderzoek daarover van de Consumentenbond onder Nederlandse luchtreizigers?

Antwoord 2

Ik ben bekend met de conclusies die de Consumentenbond naar buiten heeft gebracht. Het onderliggende onderzoek is niet publiek beschikbaar en heb ik ook niet op andere wijze verkregen.

Vraag 3

Klopt het dat 95% van alle verzoeken om compensatie bij vertragingen langer dan drie uur en vluchtannuleringen in eerste instantie gelijk wordt afgewezen en dat de consument bewust onwetend wordt gehouden?

#### Antwoord 3

Dit percentage wordt door de Consumentenbond genoemd als een belangrijke conclusie uit haar onderzoek. Zoals ik bij vraag 2 heb aangegeven, is het onderliggende onderzoek bij mij niet bekend en kan ik dus in algemene zin geen uitspaken doen over de conclusies uit dat onderzoek.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2013/270541

Een consument die van mening is dat hij recht op compensatie heeft vanwege een langdurige vertraging, zal zijn verzoek om compensatie moeten indienen bij de betrokken luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij zal dan in eerste instantie beoordelen of de consumenten inderdaad voor compensatie in aanmerking komt, dan wel dat er omstandigheden zijn op grond waarvan compensatie niet hoeft te worden betaald (zoals bij buitengewone omstandigheden). Indien de consument van mening is dat het verzoek ten onrechte is afgewezen, kan hij zich richten tot de Inspectie Leefomgeving en Transport (hierna: ILT). De ILT beoordeelt dan of de klacht gegrond is of niet.

Op 27 februari 2013 heb ik uw Kamer (IenM/BSK-2013/33078) geïnformeerd over de naleving van de compensatieverplichting. In deze brief heb ik aangegeven dat op grond van de informatie die beschikbaar is bij de ILT kan worden geconcludeerd dat de luchtvaartmaatschappijen sinds de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van 23 oktober 2012 de compensatieverplichting blijken te naleven. In de bijlage bij die brief heb ik u een overzicht gegeven van het door de ILT aantal behandelde en gegrond verklaarde klachten in 2011 en 2012.

#### Vraag 4

Klopt het dat er in uw opdracht een SEO-rapport over dit onderwerp is geschreven?

#### Antwoord 4

Ik heb de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) opdracht gegeven om een onderzoek te doen naar de financiële effecten van de door de Europese Commissie voorgestelde regeling voor compensatie en alternatieve compensatieregelingen. Over dit onderzoek heb ik uw Kamer bij brief 21 november jl (IENM/BSK-2013/263163) geïnformeerd. Zoals u in de brief heeft kunnen lezen, heeft het onderzoek van SEO geen betrekking op de naleving van de huidige regelgeving of de bedragen die zouden zijn gemoeid met het niet toekennen van compensatie.

#### Vraag 5

Klopt het dat met het niet toekennen van compensatie een bedrag van tien miljoen euro zou zijn gemoeid?

#### Antwoord 5

Ik heb in de media (Telegraaf van 8 november 2013) gelezen dat uit het bovengenoemde rapport van SEO zou blijken dat compensatiebedragen op Schipholvluchten tot 10 miljoen kunnen oplopen als meer mensen gaan claimen waar ze recht op hebben. Deze conclusie kan echter niet op grond van dit rapport worden getrokken.

Om de financiële impact van de verschillende onderzochte compensatieregelingen in kaart te brengen heeft SEO een aantal aannames moeten maken over de claimrate: het percentage passagiers dat in de onderzochte alternatieve compensatieregelingen besluit om een verzoek om compensatie te claimen. SEO hanteert hierbij een zogenaamd laag scenario (weinig mensen claimen) en hoog

scenario (meer mensen claimen). Deze scenario's en berekeningen zeggen echter niets over het huidige claimpercentage of over de bedragen die gemoeid zouden zijn met het niet toekennen van compensatiebedragen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2013/270541

Vraag 6

Wat is uw oordeel over het onthouden van dit bedrag aan de luchtvaartconsument?

Antwoord 6

Zie mijn antwoord op vraag 5.

### **Voorstel vaste compensatiebedragen voor bagage**

Tijdens het AO heeft mevrouw Hachchi aangegeven dat het probleem van slecht behandelde bagage (vertraagd, beschadigd of verdwenen) zich in Europa twee keer zo vaak voordoet als in Amerika en vijf keer zo vaak als in Azië. Er is dus ruimte voor verbetering. D66 stelt daarom voor om een vaste compensatie in te voeren van €20 per dag met een verdubbeling van dit bedrag na 48 uur. Vaste compensatiebedragen hebben bijgedragen aan vermindering van annuleringen en instapweigering en kunnen volgens de D66 ook bijdragen aan vermindering van dit probleem. Vaste compensatiebedragen zouden aan de luchtvaartmaatschappijen een prikkel geven om bagageproblemen snel op te lossen en problemen bij het bepalen van de hoogte van de claim en het overleggen van aankoopbonnen kunnen voorkomen.

#### *Het probleem van slecht behandelde bagage*

De informatie over slecht behandelde bagage waarnaar mevrouw Hachchi verwijst is te vinden in het zogenaamde SITA Bagage report 2013. Dit rapport laat inderdaad zien dat het probleem in Europa (nu nog) zich vaker voordoet dan in Amerika en Azië<sup>1</sup>. Het rapport geeft echter ook aan dat de afgelopen zes jaar wereldwijd – ook in Europa – enorme verbeteringen hebben plaatsgevonden. Het aandeel verkeerd behandelde bagage per 1000 passagiers is in Europa de afgelopen zes jaar met 43% gedaald naar 9,4 stuk bagage per 1000 passagiers. Deze verbeteringen hebben plaatsgevonden door initiatieven van luchtvaartmaatschappijen en luchthavens. Deze initiatieven worden ook uitgevoerd op de luchthaven Schiphol waar de exploitant van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen continu werken aan het verbeteren van het logistieke proces van de bagageafhandeling.

#### *Huidige compensatieregeling voor bagage*

Voor verloren geraakte, beschadigde en vertraagde bagage, geldt voor de luchtvaart het Verdrag van Montreal. Dit is een mondiale regeling waarin aansprakelijkheidslimieten en indieningstermijnen zijn vastgelegd. Luchtreizigers hebben bij vertraging, beschadiging of vermissing van hun bagage recht op een compensatie tot maximaal 1131 SDR (Special Drawing Rights of bijzondere

---

<sup>1</sup> Het rapport is o.a. te vinden op <http://www.sita.aero/surveys-reports/industry-surveys-reports/baggage-report-2013> en <http://cdn.thejournal.ie/media/2013/04/baggage-report-2013-final.pdf>.

trekkingsrechten), ongeveer 1300 Euro. Het Verdrag van Montreal is omgezet naar de Europese Verordening 2027/1997 over aansprakelijkheid bij ongevallen en is tevens vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, Boek 8. Voor geschillen kan een civielrechtelijke procedure worden opgestart; in Nederland bij de kantonrechter.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2013/270541

#### *Voorstel vaste compensatiebedragen*

Ik ben van mening dat het invoeren van vaste compensatiebedragen niet nodig is om de bagageafhandeling in Europa verder te verbeteren. Zoals hierboven is aangegeven, worden deze verbeteringen voor een belangrijk deel al vrijwillig doorgevoerd.

Bovendien doet de Commissie een aantal voorstellen die positie van de consument verder versterkt. Ten eerste worden luchtvaartmaatschappijen verplicht de passagier bij de booking en bij de check-in volledig te informeren over de voorwaarden die gelden bij bagage inclusief bagage afmetingen en mogelijke meerkosten. Ten tweede zal het eenvoudiger worden om claims in te dienen doordat de klachtenformulieren standaard op de luchthaven beschikbaar moeten worden gesteld. Persoonlijk acht ik het wenselijk om luchtvaartmaatschappijen daarbij ook te verplichten de formulieren online beschikbaar te stellen. Ook stelt de Commissie voor dat er toezicht wordt gehouden op de naleving van deze informatieverplichting, procedures en de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen. De voorstellen van de Commissie zijn aldus gericht op een verbeterde werking van de huidige regelgeving en passen binnen de kaders van het Verdrag van Montreal.

Dit laatste kan niet zondermeer worden gezegd over het invoeren van vaste compensatiebedragen. Een afwijkende Europese regeling wordt ontraden omdat dit tot strijdigheid met het Verdrag van Montreal zou leiden. Niet alleen Nederland maar ook de Europese Unie zijn partij bij dit verdrag. Slechts een wijziging van het verdrag zou hier verandering in kunnen brengen dit is echter zeker op korte termijn niet haalbaar. In haar impact assessment bij de herziening Passagiersrechten Luchtvaart legt de Europese Commissie standaardcompensatie dan ook naast zich neer vanwege waarschijnlijke strijdigheid met het verdrag van Montreal (SWD(2013) 62). Los hiervan, merk ik op dat in een mondiale sector als de luchtvaart een Europees vastgelegde standaardcompensatie zou leiden tot onduidelijkheid bij de sector en passagiers over welke regels bij welke vluchten gelden. Het zou ook kunnen leiden tot een verstoring van het level playing field.

Tot slot merk ik op dat de situatie die D66 schetst dat veel passagiers problemen ondervinden bij het bepalen van de hoogte van het compensatiebedrag of het overleggen van bonnen, ik wat betreft de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen niet direct herken. Indien u hier echter nadere informatie over heeft, ontvang ik die graag.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IenM/BSK-2013/270541

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Wilma J. Mansveld