

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 160

Vragen van het lid **Bashir** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het niet uitbetalen van compensatie voor vertraging door prijsvechters in de luchtvaart* (ingezonden 19 augustus 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 30 september 2015) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 3365

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de cijfers van EUclaim die erop wijzen dat prijsvechters in de luchtvaart zich niet houden aan de wettelijk verplichte compensatie voor vertraagde vluchten?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Uit gegevens van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) blijkt in zijn algemeenheid dat luchtvaartmaatschappijen het verschuldigde compensatiebedrag aan de passagier betalen als deze daar naar het oordeel van de ILT recht op heeft. Dat geldt ook voor prijsvechters als Ryanair en EasyJet. De cijfers van EUclaim herkent de ILT dan ook niet uit haar eigen praktijk van de klachtenbehandeling en het toezicht op luchtvaartmaatschappijen.

#### Vraag 2

Staat u nog steeds achter uw antwoorden op Kamervragen van vorig jaar dat u zich niet herkende in het beeld dat luchtvaartmaatschappijen zich niet houden aan het naleven van de verplichte compensatie? Kunt u uw antwoord toelichten?<sup>2</sup>

#### Antwoord 2

Ja. Dit kunt u ook zien in het overzicht van klachtbehandeling door de ILT over de afgelopen jaren, zoals bijgevoegd in bijlage 1.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> NOS.nl, 16 augustus 2015 (<http://nos.nl/artikel/2052338-prijsvechters-wimpelen-claim-vertraagde-passagier-vaak-af.html>)

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 891

<sup>3</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

### Vraag 3

Heeft u een soortgelijk overzicht met cijfers van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) over luchtvaartmaatschappijen die onder de compensatie uit proberen te komen of de vertraagde passagiers tegenwerken? Houdt de ILT ook bij welke luchtvaartmaatschappijen claims afwijzen? Zo ja, kunt u hier het overzicht van sturen? Zo nee, bent u bereid dit vanaf heden wel te gaan doen?

### Antwoord 3

De ILT heeft alleen gegevens over haar eigen activiteiten, te weten het toezicht in de vorm van klachtbehandeling en inspecties. Passagiers moeten in eerste instantie rechtstreeks bij luchtvaartmaatschappijen compensatie vragen. De ILT heeft daar geen gegevens over. Een passagier kan in tweede instantie bij de ILT een klacht indienen over de reactie van een luchtvaartmaatschappij. De passagier kan echter ook, zonder een klacht bij ILT te hebben ingediend, zelf of via een commercieel claimbureau naar de civiele rechter stappen. Hierdoor zijn de cijfers bij verschillende partijen niet een-op-een te vergelijken. Uit resultaten met betrekking tot de klachten die bij de ILT binnenkomen krijgt de ILT niet het beeld dat luchtvaartmaatschappijen onder de compensatie proberen uit te komen. Afwijzingen van dergelijke aanvragen kunnen terecht zijn. Het overzicht van de klachtbehandeling door ILT stuur ik als bijlage \*) 1 bij deze antwoorden mee.

### Vraag 4

Deelt u de mening dat het vooral Ryanair en EasyJet zijn die zich niet houden aan de wettelijk verplichte compensatie voor vertraagde vluchten? Wat vindt u van de houding van deze luchtvaartmaatschappijen?

### Antwoord 4

Cijfers over Ryanair en EasyJet laten het volgende beeld zien (zie bijlage \*) 2): van het totaal aantal klachten in 2014 en 2015 gaat zo'n 5% over Ryanair en ongeveer eenzelfde aandeel over EasyJet. In geval van klachten die de ILT als gegrond beoordeelt, is in alle gevallen ook door Ryanair en EasyJet de verschuldigde compensatie uitbetaald.

De ILT houdt actief systeemtoezicht op de naleving. Daarbij kijkt de ILT onder meer of maatschappijen hun klachtenprocessen goed op orde hebben. Uit informatie van het toezicht door de ILT blijkt dat Ryanair en EasyJet processen voor afhandeling van wettelijk verplichte compensatie voor vertraagde vluchten hebben ingericht en deze ook toepassen. Dit beeld wordt gedeeld door de Engelse toezichthouder, die een uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar de naleving van de Verordening (zie ook het antwoord op vraag 5).

### Vraag 5

Op welke wijze informeert u de reizigers, zodat deze zich niet zomaar met een kluitje in het riet laten sturen door een luchtvaartmaatschappij? Welke nieuwe initiatieven gaat u nemen om reizigers nog beter te informeren?

### Antwoord 5

De ILT houdt enerzijds toezicht op de informatievoorziening aan reizigers op luchthavens en door luchtvaartmaatschappijen en informeert anderzijds zelf de reizigers over hun rechten en de mogelijkheid een klacht in te dienen. In overleg met de Consumentenbond en ANWB is de website klantvriendelijker en inzichtelijker gemaakt. Het overleg met de consumentenorganisaties en de Barin wordt voortgezet met het oog op blijvende verbetering van de informatievoorziening. Daarnaast zal de ILT nog dit jaar starten met een soortgelijk onderzoek als de Engelse toezichthouder heeft uitgevoerd, onder andere gericht op het informeren van de passagier door luchtvaartmaatschappijen<sup>4</sup>. De resultaten van dat onderzoek zullen dienen als basis voor de invulling van het jaarlijkse inspectieprogramma.

De ILT geeft invulling aan haar toezichtrol door inspecties bij luchtvaartmaatschappijen om te bezien of ze de informatievoorziening goed geregeld hebben en door op luchthavens te controleren of de informatievoorziening ter plekke voldoet aan de Verordening. Dat blijkt het geval. Op alle Nederlandse

<sup>4</sup> <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201227%20Cancellations%20and%20Delays.pdf>

luchthavens zijn de EU folders over passagiersrechten goed verkrijgbaar en in de incheckzones is de verplichte mededeling aanwezig. ILT blijft actief controleren op de informatievoorziening.

Vraag 6

Is het niet uitbetalen van claims volgens u een vorm van oneerlijke concurrentie ten opzichte van luchtvaartmaatschappijen die zich wel netjes aan de wet houden? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 6

Alle luchtvaartmaatschappijen moeten zich aan de regels houden. Wanneer er sprake is van een gegronde compensatieverzoeken moet de luchtvaartmaatschappij hieraan voldoen.

Vraag 7

Hoe is het mogelijk dat na jaren van aandringen vanuit de Kamer op betere handhaving van passagiersrechten en het naleven van de compensatieverplichting voor vertraging, de ILT nog steeds geen enkele boete heeft uitgedeeld?

Antwoord 7

De ILT houdt actief en intensief toezicht op toepassing van passagiersrechten. Het toezicht bestaat enerzijds uit klachtafhandeling, anderzijds uit inspecties bij luchtvaartmaatschappijen en op luchthavens. Zo inspecteert zij onder andere hoe luchtvaartmaatschappijen optreden in geval van een grote vluchtverstoring. De ILT weet hierbij met de inzet van interventies als een waarschuwing en een bestuurlijk gesprek de naleving te bevorderen, het opleggen van een bestuurlijke boete is nog niet nodig gebleken. Passagiers kunnen zelf hun recht halen bij luchtvaartmaatschappijen en als ze niet tevreden zijn met de reactie kunnen ze daarover een klacht indienen bij de ILT. De ILT onderzoekt alle klachten en verstrekt daarover een onderbouwd oordeel. Als de ILT een klacht als gegrond beoordeelt, betalen luchtvaartmaatschappijen de verschuldigde compensatie uit.

Vraag 8

Deelt u de mening dat wanneer luchtvaartmaatschappijen ruim de helft van de claims bij vertraging afwijzen, hiervoor hardere sancties vanuit de ILT noodzakelijk zijn? Zo ja, hoe gaat u er voor zorgen dat de ILT eindelijk gaat optreden?

Antwoord 8

De ILT heeft geen gegevens over hoeveel claims de luchtvaartmaatschappijen zelf afwijzen in het initiële directe contact tussen de passagier en de maatschappij. Mogelijk zijn deze afwijzingen terecht. Niet bij alle vertragingen van meer dan 3 uur heeft een passagier recht op compensatie. Bijvoorbeeld in geval van stakingen, weersomstandigheden (zoals blikseminslag of hagel) of beslissingen van de luchtverkeersleiding die de vluchtuitvoering beïnvloeden, is er meestal geen recht op compensatie. Als een passagier naar zijn mening ten onrechte geen compensatie krijgt van een luchtvaartmaatschappij kan hij hierover een klacht indienen bij de ILT. Deze onderzoekt en beoordeelt iedere klacht. In geval van een door de ILT als gegrond beoordeelde klacht betalen luchtvaartmaatschappijen tot op heden in alle gevallen de verschuldigde compensatie aan de passagier.