Beoordeling klachten ten aanzien van EasyJet en Ryanair

1. In aantallen
   1. EasyJet
      * 2014: van de 1221 onderzochte klachten ging ongeveer 5% over EasyJet  
        Aantal ontvangen klachten 2014: 71, waarvan ongegrond 61 en gegrond: 10
      * 2015: van de 383 onderzochte klachten ging zo’n 5% over EasyJet  
        Aantal ontvangen klachten 2015: 19, waarvan gegrond: 5
   2. Ryanair
      * 2014: van de 1221 onderzochte klachten ging 6% over Ryanair  
        Aantal ontvangen klachten 2014: 73, waarvan ongegrond 54 en gegrond: 19
      * 2015: van de 383 onderzochte klachten ging ongeveer 5% over Ryanair  
        Aantal ontvangen klachten 2015: 20, waarvan gegrond: 5
2. Inhoudelijk  
   Op basis van beoordeling van alle klachten van 2015 over de beide maatschappijen en een steekproef van de in 2014 ingediende klachten komt het volgende beeld naar voren:
   * + Veel klachten worden gecompenseerd voordat ILT een inhoudelijk onderzoek heeft gedaan.
     + Voor sommige klachten heroverweegt de luchtvaartmaatschappij de primaire weigering wegens buitengewone omstandigheden en betaal alsnog.
     + De indruk ontstaat dat het soms goedkoper is om de compensatie te betalen dan te voldoen aan de bewijslast die de ILT stelt voor buitengewone omstandigheden.
     + Ook in dossiers waarin duidelijk wordt dat de luchtvaartmaatschappij door factoren die zij niet zelf kan beïnvloeden niet aan de bewijslast kan voldoen wordt alsnog compensatie betaald. (bijv. weersomstandigheden en problemen met een ingehuurd vliegtuig)