

## 2020Z01651

Vragen van de leden **Paternotte** (D66) en **Lacin** (SP) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *de berichten dat Ryanair passagiers toch een schadevergoeding moet betalen* (ingezonden 30 januari 2020).

### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de berichten «Ryanair moet van rechter passagiers toch schadevergoeding betalen»<sup>1</sup>, «Luchtvaartinspectie ontloopt verantwoordelijkheid in zaak Ryanair»<sup>2</sup>, «Ryanair rejects almost 100% of compensation claims»<sup>3</sup> en «Ryanair moet Belgische passagiers financieel compenseren na staking (al zit er mogelijk nog addertje onder het gras)»?<sup>4</sup>

### Vraag 2

Deelt u de stelling dat de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) in Nederland verantwoordelijk is voor de handhaving van verordening 261/2004? Zo nee, welke instantie – zoals bedoeld in art. 16, eerste lid, van verordening 261/2004 – is de geëigende partij om de structurele bescherming van passagiersrechten in Nederland te waarborgen?

### Vraag 3

Kunt u gedetailleerd aangeven hoe de ILT c.q. de door u aangewezen instantie ter bescherming van de passagiersrechten zoals bedoeld in art. 16, eerste lid, van de verordening 261/2004 invulling geeft aan haar verantwoordelijkheid? Kunt u voorts aangeven wat deze inspanningen tot nog toe hebben opgeleverd in het beschermen van passagiersrechten?

<sup>1</sup> Omroep Brabant, 3 juni 2019, Ryanair moet van rechter passagiers toch schadevergoeding betalen (<https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/3008428/Ryanair-moet-van-rechter-passagiers-toch-schadevergoeding-betalen>)

<sup>2</sup> Consumentenbond, 13 augustus 2019, Luchtvaartinspectie ontloopt verantwoordelijkheid in zaak Ryanair

<sup>3</sup> The Sun, 9 december 2019, Airline Compensation Claims tips tricks (<https://www.thesun.co.uk/travel/10497308/airline-compensation-claims-tips-tricks/>)

<sup>4</sup> Nieuwsblad.be, 7 januari 2020, Ryanair moet Belgische passagiers financieel compenseren na staking (al zit er mogelijk nog addertje onder het gras) ([https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20200107\\_04795355](https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20200107_04795355))

Vraag 4

Is het de verantwoordelijkheid van de ILT om te onderzoeken en (zelfstandig) een oordeel te geven over de vraag of een luchtvaartmaatschappij zich in voorkomende gevallen schuldig heeft gemaakt aan overtreding van de verordening 261/2004 door stelselmatig ten onrechte te weigeren het uit de artikelen 5, eerste lid, onder c, en 7 van de verordening voortvloeiende recht op compensatie te honoreren?

Vraag 5

Voorziet de wet Luchtvaart in een algemene grondslag voor de ILT om in het in vraag 4 bedoelde geval van stelselmatige overtreding van de verordening gebruik te maken van de bevoegdheid om handhavend op te treden?

Vraag 6

In welk percentage van de gevallen betwist Ryanair compensatieclaims van Nederlandse passagiers? In hoeveel gevallen worden deze passagiers na een procedure alsnog in het gelijk gesteld?

Vraag 7

Deelt u de indruk dat Ryanair veel in het werk stelt om compensatie te voorkomen en consumenten te ontmoedigen aanvragen in te dienen, ook als zij daar alle recht op zouden hebben? Zo ja, hoe beoordeelt u dat? Zo nee, hoe verklaart u de data zoals AirHelp die presenteren waarbij Ryanair kampioen afwijzen van compensatievragen is?

Vraag 8

Bent u bereid om bij bemiddelaars voor compensatie onder verordening 261/2004, zoals EUClaim, Claimingo, Vlucht-vertraagd.nl en eventuele andere bemiddelaars op te vragen welke luchtvaartmaatschappijen opvallend vaak compensatieverzoeken afwijzen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 9

Welke luchtvaartmaatschappijen op Schiphol bezorgen reizigers relatief de meeste vertraging? Kunt u dit afzetten tegen de gemiddelde vertraging in minuten per vlucht?

Vraag 10

Bent u bereid met de ILT het gesprek te voeren over een grotere inspanning om terechte compensatieverzoeken van reizigers zonder tussenkomst van rechters toegewezen te krijgen, zodat passagiers niet langer hoeven te kiezen tussen het opgeven van hun claim en eindeloze procedures?

Vraag 11

Kunt u bovenstaande vragen één voor één beantwoorden?