

## 4

### Vragenuur: Vragen Paternotte

**Vragen** van het lid Paternotte aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat over **vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven**.

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de heer Paternotte namens D66, voor zijn vragen aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat, die ik van harte welkom heet, over vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven. De heer Paternotte, namens D66.



De heer **Paternotte** (D66):

Voorzitter. Handhaven, ingrijpen, het zijn sterke teksten die we net hoorden over de demonstratie op de Dam. De kritiek van het kabinet op de gemeente Amsterdam is terecht. Handhaven is ook precies wat ik vraag aan deze minister, want niet alleen Amsterdam moet zich aan de regels houden, Nederland ook, bijvoorbeeld bij de rechten van passagiers die zijn vastgelegd in de Europese verordening 261/2004; dat passagiers van wie de vlucht geannuleerd wordt, hun vlucht terugbetaald moeten kunnen krijgen.

En toch kregen reizigers, als hun vlucht geschrapt werd, de afgelopen tijd massaal een voucher in plaats van de vrije keuze tussen een voucher en geld terug. De minister wilde dit gedogen. De Europese Commissie zei toen: Nederland, hou je aan de wet. Maar premier Rutte zei: nou, we kunnen nog wel even door met die vouchers.

Ik prijs deze minister dat zij premier Rutte terugfloot en weer ging handhaven vanaf 14 mei, maar voor 14 mei hebben honderden mensen vouchers gekregen en die krijgen nog steeds niet de vrije keuze. Luchtvaartmaatschappijen hebben als beleid om niet terug te betalen.

In e-mails heb ik talloze voorbeelden gezien van mensen die niet bij hun eigen geld kunnen. Een zzp'er van wie door corona de inkomsten instortten en die het geld van een geboekte zakenreis nu keihard nodig heeft. Een moeder die 24 tickets kocht voor een voetbalteam en nu 24 vouchers heeft. En zelfs een vrouw die terminaal ziek is en te horen kreeg dat zij een jaar moest wachten op haar geld.

Genoeg mensen vinden het prima, zo'n voucher. Ik heb er zelf ook een. Maar de wet is duidelijk: het is een vrije keuze, niemand mag gedwongen zijn om leenbank voor de luchtvaartsector te zijn. En toch weigeren KLM, Transavia en andere maatschappijen om geld terug te betalen.

Daarom drie vragen aan de minister:

1. Geldt de Europese wet op passagiersbescherming überhaupt of pas vanaf 14 mei?

2. Hebben reizigers recht op hun geld terug, als zij dat willen?

3. Wat gaat zij doen om ervoor te zorgen dat luchtvaartmaatschappijen aan mensen die dat willen, ook hun eigen geld teruggeven?

**De voorzitter:**

Dan geef ik nu het woord aan de minister.



**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Dank u wel, voorzitter. Ik kon zo snel niet meeschrijven met de vragen, maar als ik iets vergeet zal de heer Paternotte me daar wel aan herinneren.

De eerste vraag was: geldt de wet überhaupt dat mensen altijd hun geld terug moeten kunnen krijgen? Het antwoord daarop is volmondig ja. Dat geldt zowel voor als na 14 mei, dat heb ik vanaf het begin steeds aangegeven, als mensen hun geld terug willen. Ik kreeg zelf ook vrij snel een berichtje in mijn mailbox van iemand van wie de vlucht was gecancelled en die vanuit een ander land terug wilde naar Nederland. Hij zei dat hij wel terug kon met een andere maatschappij, die nog wel vloog, dus hij wilde zijn geld terug. Dat was een voorbeeld waarvan ik dacht: die kan ik meteen geruststellen, dat is altijd het geval geweest.

Waarom hebben we in het begin toch die oproep gedaan? Omdat er een acute situatie ontstond, waarbij in één keer de hele luchtvaart in elkaar klapte. Toen hebben we — niet alleen Nederland, maar in totaal met vijftien andere landen — gezegd: is dit niet aanleiding om die regel 261, zoals u ook vermeldde, te gaan heroverwegen? Daarin is opgenomen dat je binnen zeven dagen je geld terug moet krijgen. Dat zou bij heel veel airlines tot heel veel problemen hebben kunnen leiden, dus vandaar dat ik heb opgeroepen, nogmaals, met heel veel andere landen, om in de tussentijd te kijken of wij die zeven dagen kunnen aanpassen of iets dergelijks.

De Europese Commissie heeft op een gegeven moment laten weten dat zij dat geen goed idee vond. Inmiddels was ook duidelijk dat daar een normaal Europees wetgevingstraject voor nodig zou zijn. Met andere woorden: dat was een onbegaanbare weg, dus vanaf dat moment hebben we ook in de richting van de ILT aangegeven dat die aanwijzing weer wordt ingetrokken.

Hebben mensen recht om hun geld terug te krijgen? Dat was uw tweede vraag. Ja, dat hadden ze en dat hebben ze. Alleen hebben we in het begin toegestaan dat airlines a priori een voucher toestuurd. En nu zeggen we dat airlines nog steeds een voucher mogen aanbieden, maar dat zij er heel duidelijk bij moeten vermelden dat mensen ook hun geld terug kunnen krijgen. Dan is het dus aan die airlines — daar heeft de Commissie ook op aangedrongen — om er zelf voor te zorgen dat zo'n voucher ook een aantrekkelijk product is, bijvoorbeeld door de waarde te verhogen enzovoorts.

Volgens mij waren dat in hoofdlijnen de vragen.

De heer **Paternotte** (D66):

Nee, want nu is de vraag hoe de minister ervoor gaat zorgen dat mensen hun geld terug kunnen krijgen als ze dat willen.

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

De heer Paternotte weet dat de inspectie, de ILT, toezicht houdt op het stelsel. Zij kan niet handhaven op individuele zaken — dat is in het verleden ook al vaker gebleken — maar wel op het stelselmatige. Dus wanneer een airline stelselmatig geen geld terugbetaalt of daar andere regels voor hanteert, bouwt de ILT het op. Dan kan de ILT er bestuursrechtelijk op handhaven. Uiteraard staat de weg naar de civiele rechter open voor al die individuele klanten, zoals dat altijd het geval is geweest.

**De heer Paternotte (D66):**

De ILT hoeft daarvoor niet een heel dossier op te bouwen. Het staat gewoon op de website van KLM: "Als uw vlucht gecancelled is op of na 15 mei, heeft u recht op geld terug. Als uw vlucht gecancelled is voor 15 mei, kunt u alleen kiezen voor een voucher." Ik hoorde de minister zeggen dat dit niet klopt, dat dit niet volgens de wet is. Het staat op de website van KLM. Ook op de website van Transavia, maar dan met 4 juni. De ILT hoeft er dus niet naar te zoeken. Mijn vraag is: wat gaat u hieraan doen? Want mensen krijgen hun geld niet terug.

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

De ILT is een onafhankelijke inspectie. Ik kan niet precies bij hen naar binnen kijken hoe zij die handhaving op dit moment vormgeven, maar ik ben graag bereid om bij hen na te vragen hoe ze dit precies doen en u daarover — we hebben volgens mij binnenkort nog een AO Luchtvaart — van tevoren te informeren. Dat lijkt me dan de handigste weg.

**De heer Paternotte (D66):**

Dat is de eerste toezegging. Ik wil graag dat u duidelijk maakt hoe de wet in elkaar zit. We hadden net een debat over handhaven. We hebben eerder gezegd dat het lastig is voor de luchtvaartmaatschappijen als ze geen vouchers kunnen uitkeren. Het is ook lastig voor mensen die niet bij hun geld kunnen als ze het echt nodig hebben. Die rechten moeten gelijk staan. U hoort nu van mij — en u kunt het zo meteen ook nog zien — dat op de website van KLM duidelijk staat dat ze mensen hun geld niet teruggeven. Er wordt zelfs gezegd dat dit overheidsbeleid is. Daar verschuilen ze zich achter. Het zou overheidsbeleid zijn om niet terug te betalen. Wat zegt u dan tegen Pieter Elbers?

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Dat dat niet klopt. Ik heb het van begin af aan aangegeven. De airlines kregen de mogelijkheid om mensen in eerste instantie alleen een voucher aan te bieden, in de periode dat de aanwijzing gold. Ook toen heb ik steeds gezegd dat ze het geld terug moesten geven als een klant om wat voor redenen dan ook, omdat hij het geld nodig had, zijn geld terug wilde. Dat was ook toen al zo. Vanaf het moment dat de aanwijzing is ingetrokken, moet iedere airline aangeven dat het geld binnen zeven dagen terug kan komen. Daarnaast mogen ze nog steeds een voucher aanbieden. Het is aan hen om dat aantrekkelijk te maken.

**De heer Paternotte (D66):**

Dus zegt de minister hier dat KLM, Transavia, Corendon en TUI aan iedereen die erom vraagt, die dat dus wil, binnen zeven dagen hun geld moeten teruggeven, als ze eerder een voucher toegestuurd hebben gekregen?

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Dat is nu zo en dat was ook voor 14 mei al het geval.

**De heer Paternotte (D66):**

Kunt u dan heel precies aangeven wat u ervoor gaat doen om te zorgen dat dit ook gebeurt? Want er zijn Facebook-groepen met honderden mensen, ook met veel schrijnende verhalen. Zij geven allemaal aan dat zij dit proberen en dat zij te horen krijgen: nee, het beleid is dat wij voor 15 mei niet terugbetalen.

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Het is aan de ILT om daarop te handhaven. Nogmaals, ik ben graag bereid om daar navraag te doen hoe ze dat precies gaan doen, zodat ik u daarover kan informeren.

**De heer Paternotte (D66):**

De minister heeft eerder tegen de ILT gezegd dat zij niet mag handhaven. Daarom vraag ik of uw boodschap nu onverkort is: "ILT, ik heb u eerder gevraagd om niet te handhaven. Ik heb gezegd: gedoog. Nu zeg ik: handhaaf alsnog wel." Is dat uw overduidelijke boodschap? Want ik denk dat het heel belangrijk is dat het ook voor de luchtvaartmaatschappijen duidelijk is dat u nu zegt wat er wat u betreft moet gebeuren.

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Ik begrijp heel goed dat er verwarring over is ontstaan. Dat hoor ik ook in uw vragen. Het verschil is dat we airlines aanvankelijk hebben toegestaan om niet meteen de keuze te maken om binnen zeven dagen terug te betalen, wat gewoon in die regel 261 staat, en hun de mogelijkheid hebben geboden om mensen in één keer een voucher aan te bieden. Daarbij heeft altijd gegolden dat iemand, als hij dat voucher niet wilde accepteren, alsnog het geld moest krijgen. Daarmee win je natuurlijk een beetje tijd. Dat is opgehouden vanaf 16 mei. Vanaf dat moment mocht er nog steeds een voucher worden aangeboden, maar daarbij moest direct die terugbetalingstermijn van binnen zeven dagen vermeld staan. In die zin is het een nuanceverschil. Het is ook niet heel veel meer dan dat, want ik heb ook steeds gezegd — volgens mij heb ik het ook in Kamerbrieven benadrukt — dat het recht van de consument om zijn geld terug te krijgen, altijd heeft bestaan.

**De heer Paternotte (D66):**

Ik heb nog één vraag, voorzitter. Die verwarring is natuurlijk ook ontstaan, omdat de minister zei, op 14 mei: "We handhaven vanaf nu". Ik denk dat het goed is dat u daarom even heel duidelijk zegt: "We handhaven niet vanaf nu of vanaf 14 mei, nee, we handhaven. Dat betekent dat iedereen van wie de vlucht is geannuleerd het recht heeft om binnen zeven dagen zijn geld nu alsnog terug te krijgen. Ik ga

daarop toezien en ik ga bij de ILT erop aandringen dat zij dat handhaven."

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Voor 14 mei was de situatie dat een airline ook gewoon alleen een voucher kon aanbieden, in eerste instantie. Maar om het maar eens simpel te zeggen zoals u het ook net stelde: er moet gehandhaafd worden op zowel voor als na 14 mei, als mensen hun geld niet terugkrijgen. Dan gaat het om het stelselmatig handhaven door de ILT; in individuele gevallen kan dat bij de civiele rechter. Zo is het nog steeds.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Paternotte.

**De heer Paternotte (D66):**

We gaan het hopelijk snel zien.

**De voorzitter:**

Dank u wel.

**Mevrouw Kröger (GroenLinks):**

Met mijn vraag wil ik hier toch weer op doorgaan. We weten al dat dit stelselmatig misgaat. De minister zegt nu: ja, de ILT moet hierop handhaven. Wat zijn dan de sancties die de minister en de ILT daartegenover stellen? We weten namelijk dat mensen op dit moment nog steeds het geld van hun ticket niet terugkrijgen. Dus welke sanctie staat erop als luchtvaartmaatschappijen niet meewerken?

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

De conclusies die mevrouw Kröger trekt, laat ik even voor haar. De sancties als minister zijn er niet. De ILT kan sancties opleggen. Dat gaat dan om bestuursrechtelijke sancties. Die kunnen een last onder dwangsom opleggen aan een airline die zich niet aan de algemene regels houdt, dus mensen hun geld niet terugbetaalt.

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

De minister heeft net een brief toegezegd voor het AO over luchtvaart. Ik weet dat zij goede contacten heeft bij de luchtvaartmaatschappijen, dus mijn vraag is ...

**De voorzitter:**

O?

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

Ja, vast. Ze spreekt hen vaker dan wij, in ieder geval. Mijn vraag is dus of zij de moeite zou willen nemen om deze regel nog eens een keertje goed onder de aandacht te brengen. Misschien kan zij in die brief dan ook terugkoppelen wat de reacties zijn. Het lijkt mij namelijk zeer onwenselijk als iedereen naar de rechter toe moet om zijn recht te halen.

**Minister Van Nieuwenhuizen-Wijbenga:**

Ik ben het zeer met mevrouw Van Brenk eens dat het heel onwenselijk zou zijn als grote groepen mensen dat allemaal via de rechter moeten afdwingen. Ik kan dat niet inschatten; er zijn heel veel airlines en heel veel soorten vouchers. In Nederland kijken we natuurlijk ook met elkaar naar een pakket, bijvoorbeeld voor KLM, om ervoor te zorgen dat ze overeind blijven, zodat mensen geen risico lopen. Immers, als een airline omvalt, heb je bij een los ticket in allebei de gevallen niks. Wij zetten daar dus zeer op in. Maar ik ben het helemaal met mevrouw Van Brenk eens.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Daarmee zijn we ook aan het einde gekomen van het vragenuur. Ik schors de vergadering en dan gaan we stemmen.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.