



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
ILT-2021/70426

Bijlage(n)
1

Datum 16 december 2021
Betreft ILT inspecties passagiersrechten luchtvaart tijdens de
coronapandemie

Geachte voorzitter,

Als gevolg van de coronapandemie zijn de afgelopen anderhalf jaar veel vluchten geannuleerd. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ziet erop toe dat luchtvaartmaatschappijen zich aan de Europese regels houden op het gebied van passagiersrechten, onder meer bij annulering van vluchten (verordening (EG) nr. 261/2004). Als een luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert, moet zij de passagier de keuze bieden tussen geld terug binnen zeven dagen of een andere vlucht. Ook moet de luchtvaartmaatschappij informatie verstrekken over de rechten die de passagier heeft. Daarnaast hebben passagiers die een los vliegticket via een reisbemiddelaar hebben geboekt, recht op bijstand van de luchtvaartmaatschappij, waaronder hulp bij omboeking of terugbetaling van het ticket via de luchtvaartmaatschappij.

Wanneer de ILT constateert dat luchtvaartmaatschappijen stelselmatig niet voldoen aan de Europese verordening, legt de ILT een sanctie op. De ILT heeft niet de bevoegdheid om te oordelen over individuele claims, dat is aan de kantonrechter.

De ILT heeft inspecties uitgevoerd om te controleren of luchtvaartmaatschappijen aan de Europese verordening voldoen. De uitkomsten vindt u in bijgaand rapport 'Passagiersrechten tijdens de coronapandemie' van de ILT. De ILT heeft verschillende luchtvaartmaatschappijen geïnspecteerd op het naleven van de Europese regels. De ILT heeft de afgelopen periode klachten ontvangen van passagiers over de handelwijze van luchtvaartmaatschappijen, bijvoorbeeld over niet binnen zeven dagen terugbetalen of verwijzen naar een reisbemiddelaar. Op basis van de ontvangen passagiersklachten heeft de ILT veertien maatschappijen uitgebreid geïnspecteerd.

Eerste uitkomst van de inspectie naar de naleving van de Europese verordening is dat bij annulering van een vlucht, passagiers over het algemeen hun geld eerder terug krijgen wanneer ze het ticket direct via de luchtvaartmaatschappij boekten, dan via een reisbemiddelaar. Toch is ook de terugbetaling van tickets die rechtstreeks via een luchtvaartmaatschappij zijn gekocht nog niet op orde. Bij annulering moeten luchtvaartmaatschappijen binnen zeven dagen terugbetalen. Zeven van de veertien luchtvaartmaatschappijen die geïnspecteerd zijn op de

wettelijke terugbetalingstermijn, betalen binnen zeven dagen de tickets terug. De maatschappijen die niet aan de wettelijke termijn voldoen, ontvangen een boete van de ILT. Op dit moment is het boetetraject gestart voor Air Arabia Maroc.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
ILT-2021/70426

De tweede bevinding gaat over het boeken van losse vliegtickets via een reisbemiddelaar. Als de passagier een los vliegticket via een reisbemiddelaar of online platform koopt, moet hij ook bij de luchtvaartmaatschappij terecht kunnen voor terugbetaling of omboeking. Maatschappijen mogen hiervoor niet verwijzen naar de reisbemiddelaar. Luchtvaartmaatschappijen ontvangen een last onder dwangsom wanneer ze passagiers stelselmatig geen keuze bieden tussen omboeking of geld terug en onterecht doorverwijzen naar reisbemiddelaars. De ILT constateert dat negen van de veertien luchtvaartmaatschappijen verwijzen naar de reisbemiddelaar. Hierdoor ontvangt de passagier vrijwel nooit binnen zeven dagen het ticketgeld terug bij annulering. De ILT is gestart met het opleggen van sancties. Het eerste voornemen tot een last onder dwangsom is inmiddels verstuurd aan KLM. Bij de andere vijf maatschappijen is aanvullende informatie nodig. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een luchtvaartmaatschappij in reactie op vragen van de ILT antwoordt dat ze passagiers assisteert die via een reisbemiddelaar hebben geboekt, maar dit niet uit de ontvangen passagiersklachten blijkt.

Tijdens de coronapandemie is grote reisbemiddelaar D-reizen failliet gegaan. Vanwege het faillissement is de situatie ontstaan dat passagiers het geld voor een los ticket dat ze via D-reizen hadden gekocht niet hebben teruggekregen. Op basis van de Europese verordening heeft de ILT aan de luchtvaartmaatschappijen aangegeven dat zij verantwoordelijk blijven voor de terugbetaling aan de passagier. Een aantal maatschappijen heeft daarop de passagiers terugbetaald. Wanneer luchtvaartmaatschappijen weigeren om aan de passagiers terug te betalen, ontvangen ze van de ILT een bestuurlijke boete. De eerste voornemens tot boeteoplegging zijn inmiddels verstuurd aan KLM, Cathay Pacific en Singapore Airlines.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. B. Visser