

Vergaderjaar 2008–2009

**29 665**

**Evaluatie Schipholbeleid**

**Nr. 141**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 6 juli 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft een aantal vragen voorgelegd aan de minister van Verkeer en Waterstaat naar aanleiding van de brief van 15 juni 2009 inzake Toezegging brandstoftoeslagen naar aanleiding van het Algemeen Overleg van 5 februari 2009 (Kamerstuk 29 665, nr. 135) (Kamerstuk 29 665, nr. 140).

De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 3 juli 2009. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Jager

De griffier van de commissie,  
Sneep

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vendrik (GL), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Nicolai (VVD), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (CU), Van Heugten (CDA), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA), Linhard (PvdA) en Vacature (PVV).

Plv. leden: Halsema (GL), Van der Vlies (SGP), Boekstijn (VVD), Bilder (CDA), Vacature (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Neppéus (VVD), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Vacature (SP), Anker (CU), Sterk (CDA), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Haverkamp (CDA), Depla (PvdA) en Agema (PVV).

## **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### **De verplichting rond prijstransparantie**

Bijna een jaar geleden werd bepaald dat alle onvermijdbare kosten dienen te worden vermeld bij een ticketprijs. De leden van de fractie van de SP stellen dat deze afspraak helaas niet nagekomen blijkt te zijn. Luchtreizigers en vakantiegangers worden massaal misleid door aanvullende verborgen extra kosten zoals dossierkosten, boekingskosten, archiefkosten of verwerkingskosten. De leden van de fractie van de SP vragen of u dit toelaatbaar acht. Zo nee, waarom laat u dit dan toch toe? Bedrijven die op het eerste zicht goedkoop lijken te zijn, blijken nogal eens stiekem erg duur te zijn. Mensen die denken het goedkoopste kaartje te bemachtigen, komen duur uit. De leden van de fractie van de SP vragen of dat geen misleiding is.

De Europese regels hebben bepaald dat de verborgen kosten niet stiekem in rekening gebracht mogen worden. De leden van de SP-fractie stellen dat deze regels ook in Nederland uitgevoerd moeten worden en dat u daar op toe dient te zien. Deze leden vragen hoe het kan dat deze regels in Nederland niet uitgevoerd worden en waarom hier onvoldoende toezicht op wordt gehouden.

De leden van de SP-fractie stellen dat, ondanks het feit dat de Europese regels van toepassing zijn verklaard in Nederland, er onvoldoende toezicht op de naleving daarvan blijkt te zijn. Deze leden vragen welke instantie dit toezicht moet houden. Moet de Inspectie Verkeer en Waterstaat dit doen of toch een andere autoriteit? Deze leden stellen dat hier snel duidelijkheid over moet komen en dat de toezichthouder(s) snel aangezet moet(en) worden om te gaan handhaven. Deze leden vragen of de toezichthouder(s) ook kunnen handhaven indien blijkt dat luchtvaartmaatschappijen wel de brandstoftoeslagen hard laten stijgen, maar minder snel laten dalen wanneer sprake is van dalingen van de brandstofkosten. Deze mogelijke misleiding van reizigers moet voorkomen worden.

De leden van de SP-fractie merken op dat in andere landen wel wordt ingegrepen als reizigers op het verkeerde been gezet worden. In Nederland lijkt de luchtvaartbranche onschendbaar te zijn. De overheid durft luchtvaartmaatschappijen nauwelijks aan te pakken. En daar worden deze reizigers stevig de dupe van. De leden van de SP-fractie vragen of u bereid bent op te houden met het volgzame optreden richting de luchtvaartmaatschappijen. Welke maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat nog deze zomervakantie dergelijke praktijken tot een einde komen?

De leden van de fractie van de PVV vragen of u bekend bent met het bericht dat reizigers nog steeds worden gefleest bij de boeking van een vliegticket<sup>1</sup>? Deze leden vragen naar aanleiding daarvan of u bereid bent om nog vóór de zomervakantie actie te ondernemen tegen deze malafide praktijken in de reisbranche.

### **Prijstransparantie boekingen via websites luchtvaartmaatschappijen**

De onderzochte maatschappijen passen bij directe boeking via hun websites geen brandstofnaheffing toe. De leden van de fractie van de PvdA vragen of er ook onderzoek is gedaan bij indirecte boekingen. En zo ja, wat is daarvan het resultaat? En zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> [http://www.telegraaf.nl/binnenland/4217608/\\_\\_\\_Toerist\\_gefleest\\_met\\_ticket\\_\\_\\_html?p=2,1](http://www.telegraaf.nl/binnenland/4217608/___Toerist_gefleest_met_ticket___html?p=2,1)

### **Informatievoorziening**

De leden van de fractie van de PvdA achten het prijzenswaardig dat u bereid bent te onderzoeken hoe er een bijdrage geleverd kan worden aan de vermindering van klachten via betere informatievoorziening, maar vraag daarbij wel of dit niet een taak van de luchtvaartmaatschappijen zelf is. Deze leden vragen of het niet veeleer aan de luchtvaartmaatschappijen is om via een gemeenschappelijke grootschalige campagne of via de brancheorganisatie de voorlichting te verzorgen. De klachten hebben immers betrekking op de luchtvaartmaatschappijen en niet op het ministerie. Zo ja, ware het dan niet beter de energie te steken in het aanscherpen van de handhaving?

### **«Bezemactie» Eurocommissaris Consumentenbescherming**

De leden van de fractie van de PvdA vragen welke gevolgen u verbindt aan het niet op korte termijn voldoen aan de EU voorwaarden voor websites door KLM. Welke termijn is hiervoor gegeven?

### **Vliegtax**

De leden van de fractie van de SP stellen dat er nog veel onduidelijkheid is over de vliegtax die door passagiers aan reisbureaus is betaald, maar ondertussen terugbetaald dient te worden. In veel gevallen is de vliegtax nog niet aan de reizigers geretourneerd. Deze leden vragen, gelet op het feit dat het uw belasting was, hoe u ervoor gaat zorgen dat mensen, die onterecht uw belasting betaald hebben, dit geld terugzien. Neemt u hierbij uw verantwoordelijkheid? Deze leden zijn van mening dat ook als reisbureaus minder bereidwillig zijn om mee te werken, u hier nog een verantwoordelijkheid in heeft. De leden van de fractie van de SP vragen of u kunt garanderen dat elke reiziger die deze belasting terug dient te krijgen, deze uiterlijk binnen een maand terug heeft gekregen.

Ook de leden van de fractie van de PVV vragen hoe het staat met de terugbetaling van de afgeschafte vliegtax. Wanneer is deze volledig terugbetaald aan de reizigers?

### **Ticketfee KLM aan reisagenten in Suriname**

De leden van de SP-fractie hebben bericht gekregen dat de KLM gaat stoppen met het doorrekenen van een ticketfee aan reisagenten in Suriname. Deze leden stellen dat deze kostendaling zijn weerslag zal moeten gaan krijgen in de prijs die de reiziger betaalt. Kunt u aangeven in hoeverre u toe gaat zien op deze kostendaling?

## **II. Reactie van de minister**

1

*De leden van de fractie van de SP geven aan dat luchtreizigers en vakantiegangers «massaal worden misleid door aanvullende verborgen extra kosten»; zij geven aan dat dit misleiding is en in hoeverre de minister dit toelaatbaar acht. Leden van de SP en PVV vragen welke maatregelen de minister hiertegen neemt vóór de zomer. De leden van de PVV vragen of u bekend bent met het recente krantenbericht<sup>1</sup> dat reizigers nog steeds worden gefleest bij de boeking van een vliegticket.*

Reclame die verborgen, onduidelijke of dubbelzinnige informatie bevat, is misleidend, en dat is ontoelaatbaar en verboden. Tegen die misleidende reclame geniet de consument op dit moment reeds, dus ook dit zomerseizoen, de bescherming op grond van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken

<sup>1</sup> [http://www.telegraaf.nl/binnenland/421760S/\\_Toerist\\_gefleest\\_metticket\\_.html?p+2,1](http://www.telegraaf.nl/binnenland/421760S/_Toerist_gefleest_metticket_.html?p+2,1)

(OHP). Op basis van die wet zijn misleidende mededelingen (onder andere in reclame) door een aanbieder over belangrijke kenmerken van zijn product of dienst, waaronder de prijs, verboden. Verder mag belangrijke informatie die nodig is om te beslissen over een aankoop – waaronder informatie over de prijs – niet worden weggelaten.

Tegen onregelmatigheden op dit vlak kan de handhavende instantie, de Consumentenautoriteit, in actie komen. Op de website van ConsuWijzer, het informatieloket van de Consumentenautoriteit, de NMa en de OPTA is voor reizigers informatie te vinden over de verplichtingen waaraan adverteerders moeten voldoen.

Op basis van de Wet OHP kan de Consumentenautoriteit er op toezien dat met een heldere totaalprijs van het vliegticket wordt geadverteerd. Voor aanbiedingen van vliegtickets via een webwinkel gelden daarnaast nog de wettelijke bepalingen inzake e-commerce. Als de consument meent gedupeerd te zijn en schade te hebben geleden (bij een overtreding van de wet OHP), kan hij naar de rechter voor schadevergoeding.

Daarnaast kunnen consumenten met een klacht over misleidende reclame op grond van de Code Reisaanbiedingen ook terecht bij de Reclame Code Commissie. De branche, waaronder de BARIN, heeft deze Code Reisaanbiedingen, gericht tegen misleidende reclame, opgesteld. In deze Code zijn regels opgenomen onder andere met betrekking tot de beschikbaarheid en prijsaanduidingen van reisaanbiedingen. In de Code hebben betrokken partijen afgesproken af te zien van «lokkertjes» en te werken met *inclusief* prijzen. Inmiddels zijn ook de aanvullende vereisten uit de Verordening 1008/2008 inzake tarieftransparantie (*Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de gemeenschap*) in de Code opgenomen, dus ook op dat vlak kunnen consumenten al een klacht indienen. Luchtvaartmaatschappijen en reisaanbieders die hebben aangegeven zich aan de Code Reisaanbiedingen te hebben verbonden, zullen zich ook aan die Code moeten houden.

Hoewel de Code in het algemeen goed werkt, zijn er recentelijk toch enkele problemen in het nieuws gekomen. Daar waar partijen zich bij herhaling niet aan de regels houden, kan de Consumentenautoriteit hier tegen optreden op grond van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken of de wettelijke bepalingen inzake e-commerce. De Consumentenautoriteit heeft reeds tegen verschillende aanbieders opgetreden wegens onvolledige prijsinformatie.

Ten slotte is onlangs in Europa de Verordening 1008/2008, zoals hierboven al genoemd, van kracht geworden. Deze bevat, ten opzichte van de Code Reisaanbiedingen, enkele aanvullende vereisten op het gebied van transparante tarieven. Deze Verordening werkt nader uit wat tarieftransparantie in de prijzen van vliegtickets betekent. Toezicht en handhaving op de vereisten in deze laatste Europese Verordening zijn van belang om – boven op het al bestaande toezicht – nóg steviger toe te zien op ondoorzichtige prijzen.

De implementatie van deze Verordening is nog niet afgerond. Dit komt deels doordat de onderdelen tarieftransparantie en het toezicht daarop op het laatste moment door het Europees Parlement aan deze Verordening zijn toegevoegd. Bovendien werd in dit geval geen rekening gehouden met een termijn van inwerkingtreding (het verankeren van de aanvullende verplichtingen in de nationale wet), waardoor bij een aantal lidstaten, waaronder Nederland, de implementatie van de Verordening vertraging opliep. De Europese Commissie heeft begrip getoond voor deze vertraging.

Het is bovendien belangrijk dat deze nieuwe toezichthoudende taak zorgvuldig en bij de juiste instantie wordt belegd. Mijn ministerie heeft samen met het ministerie van Economische Zaken onderzocht of het toezicht en de handhaving het beste bij de Consumentenautoriteit kunnen worden

belegd. Dit mede vanwege het raakvlak met de Wet OHP, die al door de Consumentenautoriteit wordt gehandhaafd. Hierover is inmiddels overeenstemming bereikt en de eerste stappen voor het aanpassen van de wetgeving zijn gezet. Ik heb goede hoop dat we spoedig ook op dit vlak strakker kunnen toezien en handhaven.

Voor wat betreft uw vraag rond de stijging en daling van brandstof toeslagen, verwijs ik u naar eerdere antwoorden uit mijn brief aan uw Kamer (kenmerk 29 665 nr. 140). De doorvertaling van deze stijging of daling is geen onderdeel van het wettelijk vereiste toezicht door de Consumentenautoriteit.

2

*De leden van de fractie van de PvdA vragen of er ook onderzoek is gedaan (naar brandstofnaheffing) bij indirecte boekingen. Zo ja, wat is daarvan het resultaat en zo nee, waarom niet?*

U heeft mij tijdens het Algemeen Overleg van 5 februari 2009 gevraagd bij de sector na te gaan of de door hen gehanteerde brandstof toeslagen passen binnen de Europese regelgeving. In mijn antwoord heb ik aangegeven dat er een verschil is tussen directe en indirecte boekingen. Bij een indirecte boeking (via een agent of touroperator) kan er tijd zitten tussen de verkoop van de reis en definitieve boeking van het vliegticket. Daardoor kan een hogere of lagere brandstof toeslag van toepassing zijn. Op grond van deze informatie zie ik geen reden voor een nader onderzoek naar indirecte boekingen.

3

*De leden van de fractie van de PvdA vragen of betere informatievoorziening niet eerder bij de luchtvaartmaatschappijen ligt dan bij het ministerie. Zij vragen of het niet beter is de energie te steken in het aanscherpen van de handhaving.*

Goede informatievoorziening op het terrein van tarieftransparantie ligt inderdaad voor het overgrote deel bij de luchtvaartmaatschappijen zelf. Informatievoorziening over de laatste Europese Verordening (1008/2008), welke aanvullende vereisten hier gelden en hoe het toezicht geregeld is, is informatie die vanuit mijn ministerie, het ministerie van Economische Zaken en de handhavende instantie zal komen. U kunt er echter zeker van zijn dat ik nu alle nodige energie zal steken in het afronden van de implementatie van de laatste Europese Verordening en daarbij hoort uiteindelijk ook een goede informatievoorziening aan de consument.

4

*De leden van de fractie van de PvdA vragen welke gevolgen de Minister verbindt aan het niet op korte termijn voldoen aan de EU-voorwaarden voor websites door KLM. De leden vragen welke termijn hiervoor is gegeven.*

Deze actie is een door de Europese Commissie opgezette screening om te onderzoeken in hoeverre boekingsites voldoen aan de Europese voorwaarden voor consumentenbescherming. Hierbij werd veel breder gekeken dan alleen de aanvullende vereisten op het gebied van tarieftransparantie. Deze actie is niet vrijblijvend opgepakt: de Europese Commissie is in overleg met luchtvaartmaatschappijen over de manier om blijvende transparantie te garanderen. De Commissie noemt een Europese gedragscode als een mogelijke oplossing. Over specifieke termijnen is echter niet gesproken. Bij de KLM-website ging het overigens om een paar kleine omissies en was de site verder in orde.

5

*De leden van de fractie van de SP vragen hoe de minister ervoor gaat zorgen dat reizigers die de vliegtax hebben betaald, deze belasting uiterlijk binnen een maand terug zullen krijgen. Ook de leden van de fractie van de PVV willen weten wanneer deze vliegtax volledig is terugbetaald aan de reizigers.*

Allereerst wil ik erop wijzen dat het ministerie van Financiën primair verantwoordelijk is voor het dossier vliegbelasting. De beëindiging van de vliegbelasting direct al per 1 juli 2009 betekent enerzijds een snelle en gerichte fiscale stimulering voor de reis- en vliegsector, maar impliceert voor deze sectoren tegelijk een fikse teruggaafoperatie. Op dit punt is er de afgelopen weken al veel gebeurd. Volgens informatie die de koepelorganisaties van respectievelijk de reisbranche (ANVR) en de luchtvaartmaatschappijen (BARIN) aan het Ministerie van Financiën heeft verstrekt, heeft een groot deel van de reizigers, die vertrekken na 30 juni 2009, de al eerder betaalde vliegbelasting intussen weer teruggekregen van hun reisbureau of, bij rechtstreekse boeking, van de betrokken luchtvaartmaatschappij. Zo heeft bijvoorbeeld KLM aangegeven de teruggaaf al te hebben afgerond. Voor reisbureaus die de vliegbelasting al hebben teruggegeven kan dit betekenen, dat zij zijn vooruitgelopen op teruggaaf door de betrokken luchtvaartmaatschappij van eerder door het reisbureau doorbetaalde bedragen. Er zijn echter ook reisbureaus die wachten tot zij zelf teruggaaf van de luchtvaartmaatschappij hebben ontvangen.

Een aantal luchtvaartmaatschappijen wacht om verschillende redenen nog met teruggaaf. Allereerst zijn er luchtvaartmaatschappijen die hebben aangegeven pas tot teruggaaf over te gaan nadat de parlementaire behandeling is afgerond en de wet daadwerkelijk is aangepast. In dit verband kan worden opgemerkt dat de Eerste Kamer de behandeling van het wetsvoorstel heeft geagendeerd voor 30 juni 2009. Verder zijn er luchtvaartmaatschappijen die wachten tot de vlucht daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, om de mogelijkheid van dubbele teruggaaf uit te sluiten wanneer de vlucht niet wordt gemaakt. Dit betreft luchtvaartmaatschappijen die in die situatie ook al op basis van het vervoerscontract eerder betaalde bedragen teruggeven.

6

*De leden van de fractie van de SP vragen of, nu de KLM gaat stoppen met het doorberekenen van een ticketfee aan reisagenten in Suriname, de Minister aan kan geven in hoeverre hij erop toe gaat zien dat dit ook zijn weerslag zal gaan krijgen in de prijs die de reiziger betaalt.*

KLM is voornemens haar overeenkomst met de associatie van Surinaamse reisagenten (ASRA) per eind juli 2009 op te zeggen, indien er op dat moment geen overeenstemming wordt bereikt over de door KLM te betalen fee aan de reisagenten. Dit is ingegeven door het feit dat een Surinaams Staatsbesluit thans de plicht aan luchtvaartmaatschappijen oplegt om een commissie van 6% aan de reisagenten te betalen. Nederland heeft verschillende malen bij Suriname aangedrongen op afschaffing van dit besluit, omdat dit volgens Nederland in strijd is met de geest van het open tarievenregime uit het luchtvaartverdrag tussen Nederland en Suriname.

De overheid kan slechts ingrijpen in de tarieven in die gevallen waarin luchtvaartmaatschappijen afbraakprijzen of onredelijk hoge of lage prijzen hanteren. Hier valt toezicht op het al dan niet doorberekenen van de genoemde kostendalingen in de prijs van tickets dus buiten, tenzij er sterke indicaties zijn dat dit zou leiden tot onredelijk hoge of lage prijzen.