

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2346

Vragen van het lid **Jansen** (SP) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over *de enorme vertragingen voor luchtvaartpassagiers door de aswolk* (ingezonden 23 april 2010).

Antwoord van minister **Eurlings** (Verkeer en Waterstaat) (ontvangen 3 mei 2010).

Vraag 1

Hoe interpreteert u de Europese Verordening 261/2004 in relatie tot de luchtreizigers die gedupeerd zijn door de recente sluiting van luchtruimen ten gevolge van de vulkaanuitbarsting op IJsland? Welke directe en indirecte schade ten gevolge van het annuleren van vluchten dient vergoed te worden door de luchtvaartmaatschappij, welke komt voor rekening van de reiziger zelf?

Antwoord 1

Verordening 261/2004 kent twee soorten rechten toe aan passagiers:

1. recht op financiële compensatie
2. recht op bijstand (recht op terugbetaling of een andere vlucht; recht op verzorging)

Ten aanzien van het recht op financiële compensatie, kan een luchtvaartmaatschappij volgens de Verordening een beroep doen op overmacht wegens buitengewone omstandigheden. De luchtruimsluiting als gevolg van de aswolk geldt als een buitengewone omstandigheid. Passagiers hebben dan geen recht op compensatie. Voor de periode vanaf opheffing van het vliegverbod geldt dat de IVW per geval zal bezien of er al dan niet terecht een beroep op overmacht wordt gedaan.

Ten aanzien van het recht op bijstand kan volgens de Verordening geen beroep worden gedaan op overmacht wegens buitengewone omstandigheden. Passagiers hebben op grond van art. 8 recht op terugbetaling van hun ticket of recht op een andere vlucht en op grond van art. 9 hebben zij recht op verzorging (maaltijden, overnachtingen). Deze kosten komen in principe voor rekening van de luchtvaartmaatschappij. De vraag of en zo ja, in hoeverre er compensatie richting de sector dient plaats te vinden, is onderdeel van de discussie in de Transportraad op 4 mei a.s. De Verordening voorziet verder niet in vergoedingen voor (andere) directe en indirecte schade ten gevolge van het annuleren van vluchten.

Op 27 april heeft vice-voorzitter van de Europese Commissie Kallas een informerende nota uitgebracht over het omgaan met de gevolgen van de

aswolk voor de luchtvaart. Daarin geeft hij o.a. aan dat de passagiersrechten moeten worden nageleefd.

Vraag 2

Wat zijn de wettelijke verplichtingen van Nederlandse luchthavens in dit soort situaties?

Antwoord 2

Er zijn geen bijzondere wettelijke verplichtingen van Nederlandse luchthavens die specifiek betrekking hebben op alleen dit soort situaties.

Vraag 3

Zijn de rechten van de passagiers conform uw antwoorden op de vragen 1 en 2 bij het bovengenoemde vulkaanincident gerespecteerd? Zo ja, hoe is dit te rijmen met de voorbeelden uit de uitzending van Netwerk d.d. 22 april 2010?¹ Zo nee, gaat u de luchtvaartmaatschappijen hierop aanspreken en hoe gaat u dat doen?

Antwoord 3

Ik heb op dit moment nog geen volledig zicht op de mate van naleving van de passagiersrechten. In de media heb ik berichten gezien waarin de passagiersrechten leken te worden geschonden, maar daar tegenover staan ook berichten over luchtvaartmaatschappijen die hun uiterste best hebben gedaan om passagiers onder te brengen in hotels en te voorzien van maaltijden. Bij de Inspectie zijn tot nu toe nog geen klachten binnengekomen. Als passagiers vinden dat hun rechten ook dan nog onvoldoende zijn gerespecteerd, kunnen ze daarover een klacht indienen bij de Inspectie of naar de geschillencommissie luchtvaart of de rechter stappen. De Inspectie neemt ingediende klachten in behandeling en geeft daarover haar oordeel. Als de klacht gegrond is, zal de luchtvaartmaatschappij daarop worden aangesproken.

Vraag 4

Hoeveel uit Nederland afkomstige dan wel via Nederland reizende reizigers zijn gedupeerd door de aswolk?

Antwoord 4

Het totale aantal gedupeerde reizigers is niet bekend. In beginsel raakt het alle personen met een bevestigde boeking op alle vluchten die zijn geannuleerd of langdurig vertraagd als gevolg van de sluiting van het luchtruim.

Vraag 5

Zijn deze mensen systematisch gewezen op hun rechten? Heeft uw ministerie hierbij een taak?

Antwoord 5

Passagiers zijn op hun rechten gewezen via diverse kanalen: websites, sms, email, reisleiding, personeel op de luchthaven etc. Ook op dit punt heb ik nog geen goed zicht op de mate van naleving van de informatieplicht door luchtvaartmaatschappijen. Hiervoor geldt ten aanzien van klachten en de rol van de Inspectie hetzelfde als ik in het antwoord op vraag 3 heb gesteld.

Vraag 6

Bent u bereid deze vragen zo spoedig mogelijk te beantwoorden vanwege de zorgen van veel gedupeerde reizigers?

Antwoord 6

Ja.

¹ Netwerk, 22 april 2010
<http://www.netwerk.tv/uitzending/2010-04-22/wie-gaat-de-extra-reiskosten-betalen>