

Vergaderjaar 2010–2011

**21 501-33**

**Raad voor Vervoer, Telecommunicatie en Energie**

**Nr. 298**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 november 2010

Op verzoek van de vaste kamercommissie voor Verkeer en Waterstaat (2010Z14767/2010D40000) stuur ik u hierbij de reactie van de IVW op de door de heer Bashir via de IVW-website gestelde vraag over handhaving passagiersrechten.

De staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
J. J. Atsma

**Reactie aan de heer Bashir, verzonden per email op 27 september 2010**

Aan de heer Bashir

U heeft om een reactie gevraagd op de informatie die KLM verstrekt over compensatie bij vertragingen en verwijst daarbij naar de brochure op de KLM-website. Ik bied u allereerst mijn verontschuldigingen aan voor de late reactie.

Wat compensatie bij vertraging betreft, geldt dat de uitspraak van het Europese Hof van 19 november 2009 moet worden nageleefd door de luchtvaartmaatschappijen. Dat betekent dat passagiers die met een vertraging van 3 of meer uren op hun bestemming aankomen, hetzelfde recht op compensatie hebben als passagiers die te maken hebben met een annulering van hun vlucht. Wat de Inspectie Verkeer en Waterstaat betreft, is er geen enkele twijfel dat deze uitspraak toegepast moet worden. Ook verschillende Nederlandse rechters hebben dat inmiddels bevestigd. De Inspectie past deze uitspraak dan ook toe in haar handhaving bij de behandeling van klachten.

Handhaving van de informatieplicht heeft structureel hoge prioriteit en is ook prominent onderwerp van de reguliere inspecties bij luchtvaartmaatschappijen op luchthavens. De Inspectie wijst de maatschappijen regelmatig schriftelijk op hun verplichtingen op dit punt en gaat bij inspecties ter plaatse na of het foldermateriaal aanwezig is en of de procedures goed zijn. Naast de reguliere inspecties reageert de Inspectie ook op signalen van derden, al dan niet uit ingediende klachten. Ook een signaal als dat van u nemen we heel serieus. De Inspectie zal in contact treden met KLM en zondig handhavend optreden, te beginnen met een waarschuwing.

Hoogachtend,

Inspectie Verkeer en Waterstaat