

2012Z15020

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu en de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *compensatie van passagiers met grote vertraging door vliegtuigmaatschappijen* (ingezonden 13 augustus 2012).

Vraag 1

Wist u dat veel vliegmaatschappijen hun klanten nog steeds verkeerd en onvolledig voorlichten over hun recht op compensatie bij vertraging?¹

Vraag 2

Vindt u ook dat vliegmaatschappijen hun klanten netjes en eerlijk moeten behandelen? Zo ja, bent u bereid dit punt speerpunt te maken van consumentenbeleid?

Vraag 3

Bent u bereid de vele signalen van onder andere de Nationale Ombudsman, de Consumentenbond^{2 3} en de Tweede Kamer, over het schenden van consumentenrechten door luchtvaartmaatschappijen nu eindelijk serieus te nemen en vliegmaatschappijen te dwingen hieraan een einde te maken?

Vraag 4

Bent u bereid vliegmaatschappijen te bewegen om per direct hun klanten actief, juist en volledig te informeren over hun rechten bij vertraging? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke actie gaat u ondernemen om dit voor elkaar te krijgen?

Vraag 5

Bent u tevens bereid vliegmaatschappijen te bewegen tot een laagdrempelige, eenvoudige en uniforme procedure om geld terug te krijgen bij vertraging, bijvoorbeeld via het beschikbaar stellen van vertragingsformulieren op alle luchthavens, een vindbaar formulier online, of een applicatie voor de telefoon?

¹ RTL Nieuws, 09.00 uur, 10-08-2012)

² Nationale Ombudsman <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2010/122>

³ Consumentenbond <http://www.consumentenbond.nl/campagnes/luchtvaart/>

Vraag 6

Bent u het er mee eens dat de Geschillencommissie Luchtvaart, die in tegenstelling tot de Inspectie Luchtvaart en Transport wel bindende besluiten kon nemen, zo snel mogelijk heropgericht moet worden zodat vliegmaatschappijen zelf zorgen en betalen voor een fatsoenlijke klachtenafhandeling en niet de belastingbetaler zoals nu het geval is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u vliegmaatschappijen hiertoe bewegen?