

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

### 208

Vragen van het lid **Van Helvert** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu en de Minister van Economische Zaken over *het bericht «Vliegen op één rij kost fortuin»* (ingezonden 15 september 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkema** (Infrastructuur en Milieu), mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 18 oktober 2017).

Vraag 1

Kent u het bericht «Vliegen op één rij kost fortuin»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat bij het bestellen van vliegtickets zich verborgen meerkosten voordoen op het gebied van zitplaatsen, die vaak pas tijdens de boeking duidelijk worden? Zo ja, wordt hiermee de wet overtreden?

Vraag 3

Kunt u een overzicht geven van de huidige wettelijke maatregelen die ervoor moeten zorgen dat alle bijkomende kosten vanaf het begin altijd 100% helder zijn, zodat een eerlijke prijsvergelijking mogelijk is?

Antwoord 2 en 3

De definitieve prijs van vliegtickets moet direct worden bekendgemaakt. Dit betekent dat te allen tijde de totaalprijs, dus inclusief belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen, aan het begin van het boekingsproces moet worden vermeld (Artikel 23 van verordening (EG) nr. 1008/2008<sup>2</sup>). Handhaving van de verordening is geïmplementeerd in de Wet handhaving consumentenbescherming en vindt plaats door de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Het boeken van specifieke zitplaatsen is steeds vaker een facultatieve optie. Deze kosten hoeven niet in de definitieve prijs te worden vermeld. Wél moeten deze kosten vanaf het begin van een boekingsproces op duidelijke,

<sup>1</sup> Website De Telegraaf, 13 september 2017 ([http://www.telegraaf.nl/vrij/reizen/29225714/\\_Op\\_een\\_rij\\_kost\\_fortuin\\_.html](http://www.telegraaf.nl/vrij/reizen/29225714/_Op_een_rij_kost_fortuin_.html))

<sup>2</sup> Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees parlement en de Raad van de Europese Unie van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap (PbEU L 293)

transparante en ondubbelzinnige wijze worden vermeld. Deze kosten mogen niet pas in de loop van het boekingsproces worden opgevoerd. Verder moeten de facultatieve opties op een „opt-in»-basis worden aangeboden. De optie mag dus niet vooraf aangevinkt zijn. Overigens moet een luchtvaartmaatschappij op verzoek van de passagier alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, voor zover de veiligheidseisen en de beschikbaarheid dit toestaan.

Vraag 4

Kunt u aangeven of de Autoriteit Consument en Markt (ACM) boetes heeft uitgedeeld voor verborgen meerkosten die zich bij vliegtickets voordoen op het gebied van zitplaatsen? Zo nee, kunt u aangeven of de ACM de problematiek in het vizier heeft?

Antwoord 4

Zoals aangegeven bij vraag 2 en 3 is het boeken van specifieke zitplaatsen steeds vaker een facultatieve optie. Het verborgen houden van bijkomende kosten is per definitie niet toegestaan. De ACM heeft deze problematiek in het vizier en heeft diverse reisaanbieders beboet voor het onjuist vermelden van prijzen.

Vraag 5

Vindt u het wenselijk dat consumenten haast worden gedwongen om extra kosten te betalen om als gezin of reisgezelschap naast elkaar te kunnen zitten in een vliegtuig? Staat het luchtvaartmaatschappijen vrij om dit te doen?

Antwoord 5

Het staat luchtvaartmaatschappijen vrij om extra kosten te vragen voor het boeken van een specifieke zitplaats. Ondanks dat het luchtvaartmaatschappijen vrij staat, verschilt het beleid per luchtvaartmaatschappij. Zo zijn er luchtvaartmaatschappijen waarbij er extra moet worden betaald voor een specifieke zitplaats. Bij andere luchtvaartmaatschappijen wordt er in het boekingsproces rekening gehouden met het plaatsen van bijvoorbeeld ouders met minderjarige kinderen. Daarnaast zijn er ook luchtvaartmaatschappijen waarbij het boeken van een specifieke zitplaats in dezelfde comfortklasse kosteloos is.

Vraag 6

Zijn er wettelijke beperkingen voor luchtvaartmaatschappijen wat betreft de hoogte van kosten voor het reserveren van een vliegtuigstoel? Zo ja, welke beperkingen zijn dit?

Antwoord 6

Nee.