

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

### 1929

Vragen van de leden **Paternotte** (D66) en **Lacin** (SP) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *de berichten dat Ryanair passagiers toch een schadevergoeding moet betalen* (ingezonden 30 januari 2020).

Antwoord van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 20 februari 2020).

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de berichten «Ryanair moet van rechter passagiers toch schadevergoeding betalen»<sup>1</sup>, «Luchtvaartinspectie ontloopt verantwoordelijkheid in zaak Ryanair»<sup>2</sup>, «Ryanair rejects almost 100% of compensation claims»<sup>3</sup> en «Ryanair moet Belgische passagiers financieel compenseren na staking (al zit er mogelijk nog addertje onder het gras)»?<sup>4</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deelt u de stelling dat de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) in Nederland verantwoordelijk is voor de handhaving van verordening 261/2004? Zo nee, welke instantie – zoals bedoeld in art. 16, eerste lid, van verordening 261/2004 – is de geëigende partij om de structurele bescherming van passagiersrechten in Nederland te waarborgen?

#### Antwoord 2

Ja.

<sup>1</sup> Omroep Brabant, 3 juni 2019, Ryanair moet van rechter passagiers toch schadevergoeding betalen (<https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/3008428/Ryanair-moet-van-rechter-passagiers-toch-schadevergoeding-betalen>)

<sup>2</sup> Consumentenbond, 13 augustus 2019, Luchtvaartinspectie ontloopt verantwoordelijkheid in zaak Ryanair

<sup>3</sup> The Sun, 9 december 2019, Airline Compensation Claims tips tricks (<https://www.thesun.co.uk/travel/10497308/airline-compensation-claims-tips-tricks/>)

<sup>4</sup> Nieuwsblad.be, 7 januari 2020, Ryanair moet Belgische passagiers financieel compenseren na staking (al zit er mogelijk nog addertje onder het gras) ([https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20200107\\_04795355](https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20200107_04795355))

### Vraag 3

Kunt u gedetailleerd aangeven hoe de ILT c.q. de door u aangewezen instantie ter bescherming van de passagiersrechten zoals bedoeld in art. 16, eerste lid, van de verordening 261/2004 invulling geeft aan haar verantwoordelijkheid? Kunt u voorts aangeven wat deze inspanningen tot nog toe hebben opgeleverd in het beschermen van passagiersrechten?

### Antwoord 3

De werkwijze van de ILT in de afgelopen jaren was dat ingediende klachten individueel werden onderzocht en voorzien van een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Met dat oordeel kon de klager zich wenden tot de luchtvaartmaatschappij of in het uiterste geval tot de civiele rechter.

Na 1 juli 2019 spreekt de ILT geen oordeel meer uit over individuele klachten. De belangrijkste reden hiervoor is gelegen in de uitvoering van de Ruijssenaars-uitspraak van de Raad van State. Daarin is bepaald dat de ILT niet bevoegd is om te handhaven in individuele gevallen als geen compensatie wordt uitgekeerd bij een vertraagde of geannuleerde vlucht. De reden hiervoor is dat individuele klagers of belanghebbenden op grond van de EU Verordening passagiersrechten bij de civiele rechter terecht kunnen. Deze rechter oordeelt dan vervolgens of de luchtvaartmaatschappij zich wel of niet aan de regels van de Verordening heeft gehouden op het terrein van de compensatie.

De ILT blijft individuele klachten, naast andere bronnen, wel gebruiken om signalen over stelselmatig de Verordening overtredende luchtvaartmaatschappijen te onderzoeken.

In de afgelopen jaren heeft de ILT een aantal luchtvaartmaatschappijen onder verscherpt toezicht geplaatst omdat zij naar het oordeel van de inspectie structureel tekortschieten in de naleving van de Europese passagiersrechtenverordening. Met de betrokken maatschappijen hebben gesprekken plaatsgevonden over verbetermaatregelen. In een aantal gevallen heeft dat tot verbetering geleid, bij twee maatschappijen ziet de ILT nog onvoldoende resultaat en houdt de vinger aan de pols. Ryanair behoort overigens niet tot deze luchtvaartmaatschappijen onder verscherpt toezicht.

Daarnaast publiceert ik periodiek (conform de verplichting in art. 11.27 Wet luchtvaart) een lijst van instanties ten aanzien waarvan in de daaraan voorafgaande periode een beschikking tot oplegging van de bestuurlijke boete of een beschikking tot toepassing van de bestuursdwang onherroepelijk is geworden. De ILT publiceert deze lijst ook op haar website.<sup>5</sup> Het gaat hier overigens om andere overtredingen dan het recht op compensatie.

### Vraag 4

Is het de verantwoordelijkheid van de ILT om te onderzoeken en (zelfstandig) een oordeel te geven over de vraag of een luchtvaartmaatschappij zich in voorkomende gevallen schuldig heeft gemaakt aan overtreding van de verordening 261/2004 door stelselmatig ten onrechte te weigeren het uit de artikelen 5, eerste lid, onder c, en 7 van de verordening voortvloeiende recht op compensatie te honoreren?

### Antwoord 4

Ja. De Raad van State (RvS) heeft in de zaak-Ruijssenaars geoordeeld dat de ILT niet bevoegd is om te handhaven in individuele gevallen als geen compensatie wordt uitgekeerd bij een vertraagde of geannuleerde vlucht. Een passagier kan volgens de RvS bij de rechter direct zelf zijn recht halen en effectueren. Deze rechtsgang voldoet aan de eisen van effectieve rechtsbescherming. De ILT is volgens de RvS wél bevoegd om tot handhaving over te gaan bij stelselmatige overtreding van de Verordening. Om een dergelijke stelselmatigheid te kunnen vaststellen, staan de ILT diverse bronnen ter beschikking. Op basis van individuele klachten kan weliswaar niet gehandhaafd worden maar de ILT mag deze wel onderzoeken om zich een beeld te vormen over de wijze waarop een luchtvaartmaatschappij de bepalingen uit de Verordening in algemene zin naleeft. Andere bronnen kunnen bijvoorbeeld zijn informatie van andere toezichthouders, informatie van luchtvaartmaatschappijen zelf, informatie van claimbureaus of openbare bronnen.

<sup>5</sup> <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart/toezicht-door-de-ilt>

#### Vraag 5

Voorziet de wet Luchtvaart in een algemene grondslag voor de ILT om in het in vraag 4 bedoelde geval van stelselmatige overtreding van de verordening gebruik te maken van de bevoegdheid om handhavend op te treden?

#### Antwoord 5

Ja, in het geval van structurele overtreding kan de ILT op grond van artikel 11.15, onderdeel b, onder 1, van de Wet luchtvaart een last onder dwangsom opleggen, en op grond van artikel 11.16, eerste lid, onderdeel e, onder 1, van de Wet luchtvaart kan de ILT een bestuurlijke boete opleggen.

#### Vraag 6

In welk percentage van de gevallen betwist Ryanair compensatieclaims van Nederlandse passagiers? In hoeveel gevallen worden deze passagiers na een procedure alsnog in het gelijk gesteld?

#### Antwoord 6

De ILT heeft geen gegevens over de gevraagde percentages. Wel blijkt dat 3% (127) van het totaal aantal bij de ILT ingediende klachten (4.299) in de periode 2016–2019 Ryanair betrof. Van de 127 klachten was 18% gegrond, 65% ongegrond en 17% was niet ontvankelijk of werd ingetrokken. Vijftien van de 127 klachten gingen over stakingen van het eigen personeel en zijn destijds als ongegrond aangemerkt.

#### Vraag 7

Deelt u de indruk dat Ryanair veel in het werk stelt om compensatie te voorkomen en consumenten te ontmoedigen aanvragen in te dienen, ook als zij daar alle recht op zouden hebben? Zo ja, hoe beoordeelt u dat? Zo nee, hoe verklaart u de data zoals AirHelp die presenteren waarbij Ryanair kampioen afwijzen van compensatievragen is?

#### Antwoord 7

Die indruk heb ik op basis van de ILT ter beschikking staande gegevens over het aantal ingediende klachten en de mate van gegrondheid niet. In 2018 heeft Ryanair haar website aangepast naar aanleiding van klachten over de klachtenprocedure en een reactie daarop van de ILT. De ILT heeft sindsdien geen klachten meer ontvangen over de klachtenprocedure bij Ryanair. De data van AirHelp ken ik niet, ik kan daar niet over oordelen. De ILT neemt graag kennis van informatie van claimbureaus en andere betrokkenen die inzicht kunnen geven in de wijze waarop luchtvaartmaatschappijen de Verordening naleven.

#### Vraag 8

Bent u bereid om bij bemiddelaars voor compensatie onder verordening 261/2004, zoals EUClaim, Claimingo, Vlucht-vertraagd.nl en eventuele andere bemiddelaars op te vragen welke luchtvaartmaatschappijen opvallend vaak compensatieverzoeken afwijzen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

De ILT onderhoudt reeds contact met onder meer claimbureaus, het Europees Consumenten Centrum en overige (EU)-toezichthouders. Hierbij worden opvallende signalen besproken en uitgewisseld. Alle bemiddelaars voor compensatie zijn welkom om informatie over de afhandeling van compensatieverzoeken of over andere bepalingen uit de Verordening met de inspectie te delen. De inspectie zal deze informatie, naast andere bronnen gebruiken om zich een oordeel te kunnen vormen over de vraag of een luchtvaartmaatschappij stelselmatig de Verordening overtreedt.

#### Vraag 9

Welke luchtvaartmaatschappijen op Schiphol bezorgen reizigers relatief de meeste vertraging? Kunt u dit afzetten tegen de gemiddelde vertraging in minuten per vlucht?

Antwoord 9

De gemiddelde vertraging per vlucht op Schiphol is 15,7 minuten in 2018. Daarvan is 3,8 minuten te wijten aan luchtvaartmaatschappijen. Informatie over individuele luchtvaartmaatschappijen, afkomstig van derden, is vertrouwelijk en kan derhalve niet gedeeld worden.

Vraag 10

Bent u bereid met de ILT het gesprek te voeren over een grotere inspanning om terechte compensatieverzoeken van reizigers zonder tussenkomst van rechters toegewezen te krijgen, zodat passagiers niet langer hoeven te kiezen tussen het opgeven van hun claim en eindeloze procedures?

Antwoord 10

Het is de ILT als gevolg van de Ruijssenaars-uitspraak niet toegestaan te handhaven op individuele passagiersklachten over compensatie. Klagers of belanghebbenden kunnen bij de civiele rechter terecht voor een uitspraak of de luchtvaartmaatschappij zich aan de regels heeft gehouden. Daarbij heeft de Raad van State aangegeven dat deze rechtsgang voldoet aan de eisen van effectieve rechtsbescherming.

De ILT zal wel blijven optreden als vastgesteld kan worden dat sprake is van het stelselmatig niet naleven van de Verordening. Hierbij is zorgvuldigheid vereist omdat de rechter heeft bepaald dat individuele klachten wel gebruikt mogen worden ter motivering van de stelselmatigheid van de overtreding, maar dat de sanctie (last onder dwangsom) niet gericht mag zijn op die individuele passagiersklachten maar op beëindiging van de stelselmatige overtreding. (RvS, 3 oktober 2018 inzake de last onder dwangsom aan Vueling opgelegd in 2016).

Vraag 11

Kunt u bovenstaande vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord 11

Ja.