

2021Z01654

Vragen van de leden **Paternotte** en **Schonis** (beiden D66) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *het feit dat Transavia reizigers straft die het reisadvies willen volgen*. (ingezonden 28 januari 2021).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het feit dat een consument door het huidige omboekingsbeleid van Transavia tot wel € 35 per enkele reis kwijt kan zijn voor het omboeken van een vlucht?

Vraag 2

Klopt het dat deze omboekingskosten alleen voorkomen kunnen worden door voorafgaand aan de vlucht een pakket te boeken (het *Flex*-pakket) voor € 9 per vlucht, maar dat deze mogelijkheid alleen bestaat voor vluchten die zijn geboekt na 8 oktober 2020?

Vraag 3

Klopt het dat het reisadvies vóór oktober 2020 voor een significant aantal landen nog geel was en dat het boeken van reizen daarmee niet werd afgeraden? Klopt het dan ook dat een consument die vóór 8 oktober 2020 een vlucht boekte naar een land met een geel reisadvies dat vervolgens wijzigde naar oranje, deze € 35 aan omboekingskosten volledig moet betalen aan Transavia?

Vraag 4

Bent u het eens met de stelling dat reizigers die zich aan het reisadvies willen houden, hier niet financieel gestraft voor zouden moeten worden, maar dat dit juist zo veel mogelijk zou moeten worden gestimuleerd? Zo nee, waarom niet?

Vraag 5

Bent u het eens met de stelling dat een bedrijf dat staatssteun ontvangt, ook een voorbeeldfunctie zou moeten hebben als het aankomt op het reizigers kunnen laten naleven van dringende adviezen van de regering in het belang van de bestrijding van de pandemie? Hoe beoordeelt u het omboekingsbeleid van Transavia?

Vraag 6

Bent u reeds in overleg getreden met Transavia over het belang van het bieden van coulance en flexibiliteit aan consumenten tijdens deze coronacrisis? Zo nee, bent u bereid dit alsnog te doen?

Vraag 7

Kunt u deze vragen zo spoedig mogelijk elk afzonderlijk beantwoorden?