

Van: 10.2.e - DCO
Aan: [Nieuwenhuizen, C. van \(Cora\) - DBO](#)
Cc: 10.2.e - DBO; 10.2.e - DBO; 10.2.e - DCO;
 10.2.e
Onderwerp: Reactie ILT Hart van Nederland
Datum: dinsdag 5 mei 2020 19:38:33

Dag Cora, onderstaand ter info de reactie die de ILT aan Hart van Nederland heeft gegeven over de vouchers.

Groet 10.2.e

De ILT herkent het beeld en heeft de signalen over de informatievoorziening ook ontvangen; en beraadt zich op dit moment over deze gang van zaken.'

Nb. De ILT treedt op bij stelselmatige overtredingen. In individuele gevallen is er de mogelijkheid voor de passagier om een rechtszaak te starten als een passagier er niet uitkomt met de luchtvaartmaatschappij, zoals dit ook al vóór de coronacrisis het geval was.

Van: 10.2.e 10.2.e [>](mailto:@talpanetwork.com)

Verzonden: dinsdag 5 mei 2020 12:00

Aan: 10.2.e - ILT
10.2.e [>](mailto:@ILenT.nl)

Onderwerp: Persvragen Hart van Nederland over toezicht voucherbeleid ILT

Beste 10.2.e,

Vanochtend hebben wij telefonisch contact gehad over vragen van Hart van Nederland. Als programma zijn wij benieuwd hoe de Inspectie Leefomgeving en Transport vindt dat het voucherbeleid van luchtvaartmaatschappijen wordt uitgevoerd. Klachtenwebsites staan vol met ontevreden reviews over meerdere luchtvaartmaatschappijen en externe ticketsites. De klantenservice van deze bedrijven is vaak onbereikbaar en op de websites wordt het recht tot terugbetaling van het vliegticket niet beschreven. Dit gaat in tegen de voorwaarden van het gedoogbeleid (zoals in Kamerbrief van minister van Nieuwenhuizen van 30-03-2020) voor het uitgeven van vouchers door luchtvaartbedrijven.

Voor Hart van Nederland wil ik graag horen wat de Inspectie Leefomgeving en Transport vindt van de huidige informatievoorziening naar de consument van het luchtvaartmaatschappijen en ticketwebsites over het voucherbeleid.

Ik hoor graag of het mogelijk is om vandaag nog iemand te spreken over de bovenstaande vragen. Daarin ben ik mij bewust van het feit dat het vandaag een officiële feestdag is. Indien het niet mogelijk is vandaag te reageren op deze mail hoor ik graag op welke termijn je wel verwacht dit te kunnen.

Met vriendelijke groet,
10.2.e

Redacteur Hart van Nederland
+316 10.2.e