



Minister IenW

**Bestuurskern**

 Dir.Luchtvaart  
 Project Luchtvaartnota

Den Haag

**Contactpersoon**

 10 2 e  
 10 2 e  
 M +31(0)6-10 2 e  
 10 2 e @minienw.n  
 |

**Datum**

17 maart 2020

**Kenmerk**
**Bijlage(n)**  
 0

# beslisnota

 Maatregelen i.h.k.v. Verordening (EU) 261/2004  
 passagiersrechten om airlines financieel te ontzien

**Inleiding**

Met luchtvaartmaatschappijen KLM, Transavia, Corendon en TUIfly is gesproken over hun financiële verplichtingen die voortkomen uit Verordening (EU) 261/2004, en is de vraag gesteld hoe het Rijk hen hierbij kan ondersteunen. Het gaat om de volgende punten:

1. Het bieden van verzorging ("care") aan gestrande passagiers;
2. Het terugbetalen van de ticketprijs binnen zeven dagen aan passagiers wiens vlucht is geannuleerd;
3. Het bestempelen van COVID-19, en de gevolgen daarvan, als buitengewone omstandigheid.

Vanwege de omvang van het aantal geannuleerde en gedupeerde passagiers door de COVID-19-uitbraak is de urgentie om maatregelen te nemen groot.

Verder informeert deze nota u over brieven die vanuit belangenorganisaties aan u zijn gestuurd. Zij dringen daarin aan op maatregelen, zie p.4-5.

**Geadviseerd besluit**

 Ad.1: 11.1
 

 Ad.2: 11.1
 

 Ad.3: 11.1
 

Onder *argumentatie* staan andere beleidsopties. Bij verdere uitwerking wordt HBJZ nauw betrokken.

**Beslistermijn 18 maart**

## Argumentatie

### Het bieden van verzorging ("care") aan gestrande passagiers;

Volgens de Verordening moeten luchtvaartmaatschappijen aan passagiers wiens vlucht lang is vertraagd of geannuleerd verzorging bieden. Dit gaat niet alleen om eten en drinken, maar ook om hotelovernachtingen. In het licht van vliegverboden en de grote aantallen gedupeerde passagiers is dit een grote kostenpost.

Er zijn meerdere beleidsopties.

- i. **BRW** [redacted]
- ii. **BRW** [redacted]
- iii. **BRW** [redacted]

### De inzet in Europees verband voor een tijdelijke aanpassing in de Verordening

Volgens de Verordening hebben passagiers het recht op omboeking of op terugbetaling van de ticketprijs wanneer hun vlucht is geannuleerd. Gelet op de beperkingen die nu gelden in de luchtvaart is omboeking geen reële optie meer. De termijn voor terugbetaling is zeven dagen. Vanwege de acute situatie die is ontstaan vanwege COVID-19 gaat het om grote aantal passagiers, en daarmee om grote bedragen. **10.1.c. en 10.2.g** [redacted]

De luchtvaartmaatschappijen geven aan niet aan de Verordening te kunnen voldoen. In plaats daarvan keren zij vouchers uit. Die hebben een looptijd tot één jaar. Een passagier kan de voucher gebruiken voor de aanschaf van een

ticket op een andere vlucht; afhankelijk van de prijs daarvan wordt geld teruggestort of is een extra betaling verschuldigd. Mocht de passagier de voucher niet gebruiken, dan krijgt hij alsnog zijn geld terug.

Volgens de maatschappijen wordt hier door passagiers overwegend positief op gereageerd (uit solidariteit), maar het kan wel tot rechtszaken leiden. Het is immers niet in overeenstemming met de Verordening.

Daarom is inzet in Europees verband nodig om te komen tot een (tijdelijke) aanpassing in de Verordening, waarin het gebruik van vouchers wordt toegestaan. Van belang is daarbij dat het recht op terugbetaling niet vervalt. Tot die tijd zou de ILT een instructie kunnen krijgen om de vouchers te gedogen/niet strikt te handhaven op de terugbetalingstermijn van zeven dagen. Immers, dit is een kwestie van overmacht waarbij het voor luchtvaartmaatschappijen niet mogelijk is om aan hun verplichtingen te voldoen.

## BRW

[Redacted text block]

[Redacted text block]

## Politieke context

### 11.1

[Redacted text block]

De SP heeft op 17-3 Kamervragen gesteld n.a.v. berichtgeving in de media waarin werd genoemd dat gedupeerde passagiers vouchers ontvingen. De SP wijst erop dat reisorganisaties zich moeten houden aan de wet, en tot terugbetaling moeten overgaan. 11.1

[Redacted text block]

--einde onderdeel passagiersrechten--

**Sectorbrieven ten aanzien van COVID-19**

Sectorpartijen zoals IATA, A4E, en ACI hebben verschillende brieven gestuurd. In deze brieven bepleiten zij dat de overheid een aantal maatregelen dient te nemen om ervoor te zorgen dat de luchtvaartsector niet ten onder gaat aan de consequenties van de huidige COVID-19 crisis. **BRW**

[Redacted text block]

**BRW**

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

**BRW**

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

BRW

[Redacted text block]

10.2.e

10.2.e

10.2.e

10.2.e