

10.2.e) - ILT

Van: 10.2.e) - ILT
Verzonden: donderdag 14 mei 2020 14:44
Aan: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
CC: 10.2.e ILT; 10.2.e - ILT; 10.2.e) - ILT
Onderwerp: Beantwoording vragen Telegraaf over vouchers

Dag 10.2.e ,

11.1 10.2.e 1

11.1

Groet, 10.2

Van: 10.2.e) - ILT
Verzonden: donderdag 14 mei 2020 14:07
Aan: 10.2.e @telegraaf.nl
Onderwerp: RE: Vragen vouchers

Dag 10.2.e

In reactie op jouw vragen. De ILT heeft gezien dat de minister in de Kamerbrief van vandaag heeft aangegeven dat ze de aanwijzing aan de ILT om vouchers te accepteren gaat intrekken. Wij wachten op de formele intrekking. We hebben die nodig om het beleid uit te voeren.

Mbt de vragen:

- 1) De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ziet er in Nederland op toe dat luchtvaartmaatschappijen zich houden aan de Europese regels op het gebied van passagiersrechten. Heeft u een klacht of verzoek om financiële vergoeding bij vertraging of annulering? Dien uw klacht of claim in bij de luchtvaartmaatschappij. De ILT neemt geen individuele compensatieverzoeken in behandeling. Wel kan de ILT luchtvaartmaatschappijen die de wet overtreden, sancties opleggen. Daarom ontvangt de ILT graag een melding van uw klacht. <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart>
- 2) Dat zal duidelijk worden in de aanwijzing van IenW. In het algemeen geldt dat de passagier wordt geadviseerd contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij. Als de passagier en de luchtvaartmaatschappij er samen niet uitkomen, dan is in Nederland de kantonrechter bevoegd om een uitspraak over te doen of er dan alsnog recht bestaat op geld terug. Daarna kan een melding worden gedaan bij ILT. Meldingen helpen ILT in het toezicht op luchtvaartmaatschappijen.
- 3) De Europese Commissie heeft vandaag aangegeven dat ze vouchers toestaan en geeft daarnaast ook adviezen om ze aantrekkelijk te maken. Ook herhaalt de Commissie het standpunt dat de reizigers recht blijven houden op terugbetaling.
- 4) Zie antwoord op vraag 2

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Woordvoering Inspectie Leefomgeving en Transport

.....
Directie Communicatie
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
 Rijstraat 8 | 2515XP | Den Haag
 Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

M 10.2.e

E @ilent.nl

www.rijksoverheid.nl

Van: 10.2.e [redacted]@telegraaf.nl>

Verzonden: donderdag 14 mei 2020 11:53

Aan: 10.2.e [redacted] - ILT 10.2.e [redacted]@ilent.nl>

Onderwerp: Vragen vouchers

Hierbij een aantal vragen, deels bij ons binnengekomen:

- Waar kan een consument terecht zodra een luchtvaartmaatschappij weigert om geld terug te geven?
- Kun je na accepteren voucher alsnog geld terugkrijgen nu gedoogbeleid is gestopt?
- KLM heeft vlucht op datum X geannuleerd en klant een voucher aangeboden, vervolgens is de voucher ingetrokken omdat KLM alsnog een nieuwe vluchtdatum kon inplannen, maar consument wilde dit niet: alle hotels etc waren al geannuleerd. Heeft de consument alsnog recht op voucher of geld terug?
- Hoe gaat de ILT om met de gedoogperiode? Kunnen consumenten met terugwerkende kracht nog iets doen voor die periode?

Groeten, 10.2.e [redacted]

The information contained in this e-mail, including possible attachments, is confidential and is solely for the use of the intended recipient(s). Should you have received this e-mail unintentionally you are then requested to inform the sender and to destroy the message. It is prohibited to use or disclose the information this message contains in whatsoever way.