

10.2.e

ILT

Van: 10.2.e) - ILT
Verzonden: donderdag 26 maart 2020 14:36
Aan: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
CC: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
Onderwerp: RE: Mediavraag: Corona en passagiersrechten luchtvaart

11.1

Van: 10.2.e) - ILT
Verzonden: donderdag 26 maart 2020 14:21
Aan: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
CC: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
Onderwerp: RE: Mediavraag: Corona en passagiersrechten luchtvaart

Ha allen,

11.1

Groeten,

10.2

10.2.e

Senior bestuursadviseur / netwerkadviseur

.....
Inspectie Leefomgeving en Transport
Directie Omgeving en Dienstverlening
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
 Bezoek adres: Rijnstraat 8 / 2515 XP Den Haag
 Postbus: 16191 / 2500 BD Den Haag

M: 10.2.e

E: 10.2.e @ilent.nl

Van: 10.2.e) - ILT 10.2.e @ilent.nl>
Verzonden: donderdag 26 maart 2020 14:19
Aan: 10.2.e) - ILT <10.2.e @ilent.nl>; 10.2.e) - ILT <10.2.e @ILenT.nl>
CC: 10.2.e) - ILT 10.2.e @ILenT.nl>; 10.2.e) - ILT 10.2.e @ILenT.nl>; 10.2.e
 10.2.e - ILT <10.2.e @ILenT.nl>; 10.2.e - ILT <10.2.e @ILenT.nl>
Onderwerp: RE: Mediavraag: Corona en passagiersrechten luchtvaart

Ha all,

10.2.e

11.1

11.1

11.1

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Inspecteur

ILT
Luchtvaart operaties en SAFA, Toezicht veilige mobiliteit
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Kingsfordweg 1 | 1043 GN | Amsterdam |

M 10.2.e
10.2.e @ilent.nl
<http://www.ilent.nl>

Van: 10.2.e) - ILT <10.2.e @ilent.nl>

Verzonden: donderdag 26 maart 2020 14:06

Aan: 10.2.e - ILT 10.2.e @ILenT.nl; 10.2.e - ILT

10.2.e @ilent.nl

CC: 10.2.e) - ILT 10.2.e @ILenT.nl; 10.2.e) - ILT 10.2.e @ILenT.nl

Onderwerp: Mediatvraag: Corona en passagiersrechten luchtvaart

Dag collega's,

11.1

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 10.2.e @ilent.nl
www.rijksoverheid.nl

Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 26 maart 2020 09:37

Aan: 10.2.e - ILT <10.2.e @ilent.nl>

CC: Persvoorlichting ILT 10.2.e @ILenT.nl; 10.2.e @insideflyer.nl

Onderwerp: Mediatvraag: Corona en passagiersrechten luchtvaart

Beste 10.2.e

Voor een item over toepassing van de Europese Verordening Passagiersrechten, EC261/2004, tijdens de COVID-19 situatie heb ik een aantal vragen namens luchtvaartnieuwsplatform InsideFlyer:

Onder Artikel 5 en 8 van de eerder genoemde regelgeving hebben passagiers van wie de vlucht is geannuleerd, recht op terugbetaling van het ticket, in geld en binnen 7 dagen. In tegenstelling tot additionele compensatie, geldt voor terugbetaling géén overmachtsclausule. Dit is ook door de Europese Commissie herbevestigd.

Vershillende luchtvaartmaatschappijen, waaronder de Nederlandse airlines KLM, Transavia en TUI, weigeren echter een terugbetaling. In plaats daarvan bieden zij een voucher, die eventueel na één jaar pas in te wisselen is voor geld. Daarnaast wijzen zij reizigers niet op hun recht op terugbetaling, wat volgens Artikel 14 van de verordening verplicht is en wat ook op de website van de inspectie vermeld staat. Aangezien de Inspectie Leefomgeving en Transport voor Nederland de aangewezen competente autoriteit is op dit gebied, heb ik de volgende vragen:

- Is de ILenT op de hoogte van de huidige werkwijze van luchtvaartmaatschappijen, die in strijd lijkt met de Europese Verordening 261?
- Wat is het standpunt van de ILenT inzake het aanbieden van een voucher in plaats van terugbetaling in geld door luchtvaartmaatschappijen?
- Geldt er, op Nederlands of Europees niveau, een uitzonderingssituatie voor airlines om tijdelijk geen terugbetaling te betalen, of is deze in de maak? Zo ja, wat is de relevante wettelijke basis?
- Heeft de ILenT klachten ontvangen van reizigers met betrekking tot het weigeren van terugbetaling van een geannuleerde vlucht?
- Is de ILenT voornemens om airlines te wijzen op de geldende regelgeving, dan wel actief te handhaven en compliance af te dwingen? Graag met toelichting.
- Kunnen getroffen reizigers zich wenden tot de ILenT voor een klacht, bemiddeling of verzoek tot handhaving? Zo nee, bij welke autoriteiten kunnen consumenten dan terecht?

Ik zie een reactie graag tegemoet.

Bij voorbaat dank.

Vriendelijke groet,

10.2 e

Redacteur Luchtvaart insideflyer.nl

InsideFlyer

InsideFlyer is a worldwide network of travel websites.

insideflyer.dk | insideflyer.no | insideflyer.se | insideflyer.co.uk | insideflyer.de | insideflyer.nl | insideflyer.com

