

Valt niet onder reikwijdte



Van: 10.2.e) - ILT <10.2.e @ILenT.nl>
Verzonden: dinsdag 21 april 2020 17:01
Aan: 10.2.e @consumentenbond.nl
CC: 10.2.e) - BSK 10.2.e @minienw.nl>
Onderwerp: Vouchers luchtvaart

Beste 10.2.e

Van 10.2.e (DGLM) heb ik je gegevens ontvangen en het verzoek gekregen om aan te geven wanneer de ILT wel en niet zal handhaven op basis van de Aanwijzing van de minister.

De rechten van passagiers veranderen niet. Als ILT handhaafden we niet op basis van individuele klachten, daarvoor is de gang naar de rechter mogelijk vanuit de passagier en dat blijft zo. De ILT handhaaft bij stelselmatige overtredingen.

Onderstaand een paar voorbeelden van overtredingen waarbij de ILT handhavend optreedt als ze stelselmatig voorkomen:

- als een luchtvaartmaatschappij niet de hele ticketprijs (incl. bijv. extra beenruimte of brandstof toeslag waar wel voor betaald is) vergoedt via de voucher, maar een lager bedrag;
- als een luchtvaartmaatschappij niet helder communiceert over het recht op uitbetaling van het resterende bedrag op de voucher na 12 maanden. Het initiatief hiertoe ligt bij de luchtvaartmaatschappij

De ILT treedt niet handhavend op wanneer een luchtvaartmaatschappij de betaalde ticketprijs niet binnen 12 maanden terugbetaalt terwijl de passagier daar wel om heeft verzocht. De ILT heeft een aanwijzing om te accepteren dat luchtvaartmaatschappijen de ticketprijs niet terugbetalen maar een voucher verstrekken bij annulering van een vlucht. Na maximaal 12 maanden moet het resterende bedrag wel worden terugbetaald.

Misschien had je het al gezien, op onze website hebben we hier ook een bericht over geplaatst: <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart/coronavirus-en-passagiersrechten-luchtvaart/vouchers-alternatief-voor-terugbetaling-vliegticket>

We zijn bezig om bovenstaande aanwijzing om te zetten in een beleidsregel, die we ook zullen publiceren. We zullen deze ook communiceren met de luchtvaartmaatschappijen en aangeven welke voorwaarden er verbonden zijn aan het uitgeven van de vouchers, bijv. de punten die hierboven benoemd staan.

Hopelijk ben je hiermee voldoende geïnformeerd. Mochten er nog vragen zijn, neem gerust contact op.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

10.2.e

Senior bestuursadviseur / netwerkadviser

.....
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: @ilent.nl