

) - ILT

**Van:** ) - ILT  
**Verzonden:** donderdag 28 mei 2020 13:49  
**Aan:** Diepenbeek, F.J. van (Frank) - ILT; Visser, K. (Karin) - ILT; 10.2.e ) - ILT;  
 10.2.e ) - ILT  
**CC:** 10.2.e ) - ILT  
**Onderwerp:** RE: Beantwoording NRC

11.1  
 @Karin, 11.1 ?

10.2 11.1

**Van:** Diepenbeek, F.J. van (Frank) - ILT  
**Verzonden:** donderdag 28 mei 2020 13:44  
**Aan:** 10.2.e - ILT ; Visser, K. (Karin) - ILT ; 10.2.e ) - ILT ; 10.2.e  
 - ILT  
**CC:** 10.2.e - ILT  
**Onderwerp:** RE: Beantwoording NRC

Beste 10.2.e

11.1

10.2.e 11.1

Met vriendelijke groet,

mr. F.J. (Frank) van Diepenbeek  
 Directeur Omgeving en Dienstverlening / plv. Inspecteur-Generaal

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
 Inspectie Leefomgeving en Transport  
 Portefeuille Omgeving en Dienstverlening  
 Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag  
 Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag  
 Secretariaat 10.2.e

M10.2.e  
 @ilent.nl  
<http://www.ilent.nl>

**Van:** 10.2.e - ILT <10.2.e@ilent.nl>  
**Verzonden:** donderdag 28 mei 2020 13:29  
**Aan:** Diepenbeek, F.J. van (Frank) - ILT 10.2.e @ilent.nl>; Visser, K. (Karin) - 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>  
**Onderwerp:** FW: Beantwoording NRC  
**Urgentie:** Hoog

Dag Frank en Karin,

11.1

10.2 e ]?

11.1

[beantwoording NRC]

Dag Mark,

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. De ILT neemt geen individuele meldingen of klachten in behandeling. In Nederland heeft alleen de kantonrechter die bevoegdheid. Wel analyseert de ILT meldingen van passagiers en kan de ILT luchtvaartmaatschappijen die de wet stelselmatig overtreden sancties opleggen.

De ILT kreeg op 25 maart van minister Van Nieuwenhuizen van Infrastructuur en Waterstaat de opdracht om tijdelijk niet te handhaven als luchtvaartmaatschappijen bij annulering van de vlucht een voucher gaven in plaats van geld terug. De minister heeft op 14 mei het voornemen uitgesproken om deze aanwijzing in te trekken. De intrekking van de aanwijzing is formeel op 20 mei ontvangen door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Nu de opdracht om tijdelijk niet te handhaven is ingetrokken, pakt de ILT haar rol als toezichthouder op passagiersrechten weer op. <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart> Met ingang van 21 mei jl. zal de ILT weer Verordening (EG) Nr. 261/2004 handhaven, wat betekent dat passagiers vanaf dat moment een heldere keuze moeten hebben tussen het accepteren van een voucher en terugbetaling binnen zeven dagen. De ILT speelt geen rol in het financieel afdwingen van individuele claims, maar kan handhavend optreden wanneer luchtvaartmaatschappijen stelselmatig de Verordening overtreden. De ILT start binnenkort met een onderzoek naar de gang van zaken rondom de vouchers in deze corona periode. In de matrix hieronder vind je de meldingen rondom vouchers die zijn ontvangen tijdens de covid-19 uitbraak.

Rubriek	Categorie	Subcategorie	2020-01	2020-02	2020-03	2020-04
Luchtvaart	Actualiteiten	COVID19 - Passagiersrechten		1	24	88
		Passagiersrechten Luchtvaart				
	Naleving passagiersrechten	52	43	54	35	
	Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers	1	1	1		
	Status dossier annulering	1	2	1	1	
		Status dossier vertraging	4	5	2	2
<b>Totaal Luchtvaart</b>			<b>58</b>	<b>52</b>	<b>82</b>	<b>126</b>
<b>Eindtotaal</b>			<b>58</b>	<b>52</b>	<b>82</b>	<b>126</b>

De ILT heeft vorig jaar onderzoeken opgestart naar stelselmatige overtreding van -onder meer- de compensatieplicht. Door de corona uitbraak zijn twee andere onderzoeken tot nader order uitgesteld. Zodra de luchtvaart weer op gang komt, worden deze onderzoeken hervat.

Verder zijn er in het verleden boetes opgelegd en zijn luchtvaartmaatschappijen gewaarschuwd bij het vermoeden van stelselmatige overtreding. Opgelegde boetes worden gepubliceerd:

<https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart/toezicht-door-de-ilt>

Daarnaast zijn meerdere maatschappijen uitgenodigd voor een bestuurlijk gesprek. Het ging hierbij om vier luchtvaartmaatschappijen in 2019 om de volgende signalen:

- Passagiers krijgen een standaard afwijzing;
- Luchtvaartmaatschappijen zijn onvoldoende of niet te bereiken voor passagiers;

- Signalen dat een beroep wordt gedaan op buitengewone omstandigheden die volgens het Hof niet buitengewoon zijn.

Hopende je hiermee voor nu voldoende verder te hebben geholpen.

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

@ilent.nl

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)