

Vouchers en terugbetaling van vliegticket

Minister Van Nieuwenhuizen (IenW) heeft op 14 mei het voornemen uitgesproken om de aanwijzing in te trekken die de ILT de opdracht gaf om tijdelijk niet te handhaven als luchtvaartmaatschappijen bij annulering van de vlucht een voucher gaven in plaats van geld terug. Zie brief.

De intrekking van de aanwijzing is formeel op 20 mei ontvangen door de ILT. Nu de opdracht om tijdelijk niet te handhaven is ingetrokken, pakt de ILT haar rol als toezichthouder op Verordening (EG) Nr. 261/2004 weer op.

Dit betekent dat passagiers een heldere keuze moeten hebben tussen het accepteren van een voucher en terugbetaling binnen zeven dagen. De ILT behandelt geen individuele meldingen of klachten (in Nederland heeft alleen de rechter die bevoegdheid) maar betreft meldingen van passagiers bij de handhaving op het stelselmatig overtreden van regels door luchtvaartmaatschappijen.

De ILT start op basis van de signalen die de inspectie heeft ontvangen een onderzoek naar de gang van zaken rondom de vouchers van luchtvaartmaatschappijen. Om op te treden heeft de ILT meldingen van passagiers nodig die een klacht hebben ingediend of een melding hebben gedaan bij de luchtvaartmaatschappij. Met als doel om aan de hand van deze meldingen zicht te krijgen of luchtvaartmaatschappijen de rechten van passagiers rondom het verstrekken van de vouchers voldoende naleven.

Passagiers kunnen via dit meldformulier dat op de website van ILT terug te vinden is hun melding indienen: <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart/klacht-over-naleving-melden>

Waarom trekt de minister de aanwijzing in?

De EU-verordening over passagiersrechten schrijft voor dat bij annulering van vluchten passagiers de keuze krijgen tussen:

- Omboeking op een vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden,
- Terugbetaling van het volledige ticketbedrag binnen 7 dagen.

Luchtvaartmaatschappijen mogen een voucher verstrekken, maar passagiers kunnen zelf een afweging maken of zij een voucher accepteren of hun geld terugvragen.

De Europese Commissie heeft onder meer aangegeven dat voor passagiers keuzevrijheid moet bestaan. Vanwege het standpunt van de Europese Commissie heeft de minister besloten om de aanwijzing aan de ILT in te trekken.

Wat betekent dit voor passagiers?

Een passagier heeft bij annulering volgens een EU-verordening het recht om te kiezen tussen een alternatieve vlucht en terugbetaling van de kosten van het ticket.

De Europese Commissie is op de hoogte van de praktijk dat luchtvaartmaatschappijen in verscheidene EU-landen ertoe zijn overgegaan vouchers uit te geven. Daarbij heeft de Commissie benadrukt dat passagiers het recht op terugbetaling behouden, zonder het gebruik van vouchers als alternatief af te wijzen.

Wat betekent dit voor luchtvaartmaatschappijen?

Uit meldingen is gebleken dat luchtvaartmaatschappijen verschillend met de vouchers zijn omgaan. Ook verliep de informatieverstrekking door de luchtvaartmaatschappijen niet altijd goed.

Luchtvaartmaatschappijen horen passagiers goed te informeren over hun rechten bij annulering van een vlucht en horen de verschillende keuzemogelijkheden aan te bieden.

Rol van de ILT

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. Dat kan het geval zijn als een luchtvaartmaatschappij vaak en gedurende langere tijd de rechten van passagiers niet naleeft.

Bent u het niet eens met het aan u verstrekte voucher in verband met de annulering van uw vlucht? Dien uw klacht of claim in bij de luchtvaartmaatschappij. De ILT speelt geen rol in het financieel afdwingen van individuele claims op luchtvaartmaatschappijen.

Wel kan de ILT luchtvaartmaatschappijen die de wet overtreden, sancties opleggen. Daarom ontvangt de ILT graag een melding van uw klacht. Voor meer informatie kunt u terecht op de [webpagina passagiersrechten luchtvaart](#).