



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Tussenrapport: Inspecties passagiersrechten tijdens de coronapandemie

Inspecties naar de informatieplicht, tickets via een reisbemiddelaar
en de terugbetalingstermijn



Tussenrapport: inspecties passagiersrechten tijdens de coronapandemie

2021

Inspecties naar de informatieplicht, tickets geboekt via een reisbemiddelaar en de terugbetalingstermijn

Datum augustus 2021

Colofon

Uitgegeven door

Inspectie Leefomgeving en Transport
ILT/Toezicht veilige mobiliteit

Amsterdam
Postbus 16191, 2500 BD Den Haag

088 489 00 00
www.ilent.nl
[@inspectieLeNT](https://twitter.com/inspectieLeNT)

Inleiding

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) controleert of luchtvaartmaatschappijen de Europese regels op het gebied van passagiersrechten naleven. Door de coronacrisis moesten veel vluchten geannuleerd worden. De ILT kreeg meldingen van passagiers dat luchtvaartmaatschappijen de regels bij annuleringen niet naleefden. Mede naar aanleiding van die passagiersmeldingen, inspecteert de ILT in 2021 luchtvaartmaatschappijen op de volgende 3 onderwerpen:

- De informatievoorziening over passagiersrechten op de websites van de luchtvaartmaatschappijen.
- De terugbetaling van vliegtickets die via een (online) reisbemiddelaar zijn geboekt.
- De terugbetalingstermijn van luchtvaartmaatschappijen.

Per inspectie is een selectie gemaakt van relevante luchtvaartmaatschappijen voor de Nederlandse markt en het te inspecteren onderwerp. In dit tussenrapport informeert de ILT over de eerste bevindingen van de uitgevoerde inspecties. De volgende punten vallen op:

- De meeste websites bevatten de juiste informatie over passagiersrechten.
- Informatie is soms moeilijk te vinden op de websites.
- Wanneer passagiers een los ticket hebben geboekt via een (online) reisbemiddelaar moeten ze ook kunnen omboeken of hun geld terugvragen via de luchtvaartmaatschappij. Vaak wordt door de luchtvaartmaatschappij onterecht verwezen naar de reisbemiddelaar.
- Luchtvaartmaatschappijen reageren traag op vragen van de ILT.
- De terugbetalingstermijn van 7 dagen wordt goed nageleefd bij direct geboekte tickets.

De ILT zal de geïnspecteerde luchtvaartmaatschappijen individueel informeren over de inspectieresultaten. Binnenkort ontvangen luchtvaartmaatschappijen een bevindingenrapportage. Waar relevant staat hier een opdracht voor een verbeterplan in. De eindrapportage die de ILT 1 november 2021 naar buiten brengt zal een totaalbeeld bieden, inclusief eventuele verbeteringen op basis van de bevindingenrapportage.

Tijdpad

- Februari/maart 2021: vooronderzoek naar de informatie op de websites van 36 luchtvaartmaatschappijen.
- 26 april 2021: uitzetten vragenlijsten onder 34 luchtvaartmaatschappijen.
- Mei/juni 2021: onderzoek naar de ingevulde vragenlijsten en naar de passagiersmeldingen.
- Augustus 2021: publicatie tussenrapport.
- September: Vergelijken inspectie resultaten met informatie uit passagiersmeldingen.
- 1 november 2021: eindrapportage.

Als er handhaving nodig is, gebeurt dat altijd volgens de [Landelijke Handhavingsstrategie van de ILT](#).

De ILT vergelijkt de reacties van de luchtvaartmaatschappijen op het tussenrapport met de meldingen die passagiers hebben ingediend via het [webformulier op de ILT website](#).

Waarom deze tussenrapportage

De ILT kondigde eerder aan dat zij de uitkomsten van de inspecties medio 2021 zou publiceren. De eindrapportage zal echter later gepubliceerd worden, onder meer door vertraging in de reacties van luchtvaartmaatschappijen. De ILT publiceert nu deze tussenrapportage met de opvolging van de resultaten tot nu toe. De eindrapportage volgt 1 november 2021.

Door de coronacrisis zijn er nieuwe en bijzondere situaties ontstaan. Bij het maken van de regelgeving was daar geen rekening mee gehouden. Inspecteurs van de ILT monitoren continu de meldingen die binnenkomen via het [webformulier op de ILT website](#). De afgelopen periode is veel overleg geweest met luchtvaartmaatschappijen om verbeteringen voor passagiers te bewerkstelligen. Ook werkt de ILT samen met de ACM aan een onderzoek naar passagiersrechten op Europees niveau in CPC-verband. Dat is een Europees samenwerkingsverband op het gebied van consumentenrechten bij mogelijke grote overtredingen. De Europese Commissie is hierbij betrokken. Afstemming op Europees niveau is nodig, zodat Nederland in het toezicht niet uit de pas loopt ten opzichte van andere toezichthouders. Bovendien zorgt deze afstemming voor een gelijk speelveld voor alle luchtvaartmaatschappijen in Europa. Zo blijven de passagiersrechten goed beschermd.

1 (Voor)onderzoek websites van luchtvaartmaatschappijen

1.1 Gecontroleerde luchtvaartmaatschappijen

Periode: februari - maart 2021

De ILT onderzocht tijdens de coronacrisis de aanwezige informatie op de websites van de volgende 36 luchtvaartmaatschappijen:

1. Aeroflot	13. Egypt Air	25. Royal Air Maroc
2. Aeromexico	14. El Al	26. Ryanair
3. Air Arabia Maroc	15. Finnair	27. SAS
4. Air Europa	16. Garuda	28. Singapore Airlines
5. Air France	17. Iberia	29. Surinam Airways
6. Air Transat	18. Iceland Air	30. Swiss
7. airBaltic	19. Kenya Airways	31. TAP
8. Alitalia	20. KLM	32. Transavia
9. British Airways	21. LEVEL	33. Turkish Airlines
10. Corendon (TR)	22. Lufthansa	34. United Airlines
11. Corendon (NL)	23. Norwegian Int.	35. Vueling
12. easyJet	24. Norwegian Shuttle*	36. Wizz Air

*Norwegian International en Shuttle hebben dezelfde website.

De ILT selecteerde hiervoor de luchtvaartmaatschappijen die tussen 1 oktober 2020 en 10 februari 2021 meer dan 2 passagiersmeldingen hadden. De Inspectie onderzocht de websites van de luchtvaartmaatschappijen aan de hand van vooraf vastgestelde criteria, zoals informatie over rechten bij annulering, compensatie en de verwijzing naar een toezichthouder:

- Staat er op de homepage een link naar informatie over corona in relatie tot annuleringen van vluchten?
- Bevat de website informatie over compensatie?
- Bevat de website informatie over de keuze tussen geld terug of het omboeken van de vlucht bij annulering?
- Wordt op de website gerefereerd naar de competente nationale handhavende instantie?
- Heeft de website een zoekfunctie?
- Bevat de website correcte zoekresultaten voor de zoekwoorden: annulering, cancellation, terugbetaling, refund, compensatie, compensation, schadevergoeding, damages, omboeken/omboeking, rebook/rebooking?

Uitkomsten

Enkele websites sprongen er positief uit, doordat alle informatie over passagiersrechten te vinden was. Vrijwel alle luchtvaartmaatschappijen besteden op hun website aandacht aan wat passagiers moeten doen als de vlucht niet doorgaat vanwege corona.

Vervolgonderzoek

Na het vooronderzoek heeft de ILT vragen gesteld aan luchtvaartmaatschappijen over de informatie op de websites in verband met de plicht van luchtvaartmaatschappijen om passagiers te informeren over hun rechten.

De ILT heeft aangegeven dat luchtvaartmaatschappijen vanaf 1 oktober 2020 de EU-verordening weer volledig naleven en dat de terugbetalingstermijn van 7 dagen weer geldt. Luchtvaartmaatschappijen die betrokken waren bij het vooronderzoek en die tussen 1 oktober 2020 en 21 april 2021 minder dan 10 passagiersmeldingen hadden bij de ILT ontvingen een korte vragenlijst. Hierbij ging het om 18 maatschappijen. Luchtvaartmaatschappijen waarover tussen 1 oktober 2020 en 21 april 2021 meer dan 10 meldingen waren ontvangen of waarbij de aard van de meldingen daartoe aanleiding gaf (bijvoorbeeld in het kader van het faillissement van D-reizen), hebben een uitgebreide vragenlijst gekregen. Dit waren 16 maatschappijen.

2 Verkorte vragenlijst over informatie op de website

2.1 Gecontroleerde luchtvaartmaatschappijen

Periode: april – juni 2021

De verkorte vragenlijst is gestuurd aan de volgende 18 maatschappijen:

1. Air France	7. Egypt Air	13. Lufthansa
2. Air Transat	8. El Al	14. Norwegian
3. airBaltic	9. Finnair	15. Royal Air Maroc
4. Alitalia	10. Garuda	16. SAS
5. British Airways	11. Iceland Air	17. Swiss
6. Corendon (NL)	12. Kenya Airways	18. United Airlines

De meldingen over Corendon (TR, Turkije) bleken inhoudelijk niet over Corendon (TR) te gaan, maar vooral over Corendon (NL, Nederland) of over pakketreizen. Pakketreizen vallen niet onder het toezicht van de ILT. Corendon (TR) maakt daarom niet verder deel uit van dit onderzoek. LEVEL Europe is inmiddels failliet en is daarom ook verwijderd uit het onderzoek. Norwegian International en Shuttle behoren tot één maatschappij en zijn samengevoegd als 'Norwegian'.

Vragenlijst: informatie aan passagiers over hun rechten

In de vragenlijst werd onder andere ingegaan op de informatie die passagiers krijgen over hun rechten op grond van Europese regels in coronatijd. Ook werd ingegaan op de vraag tot wie zij zich moeten wenden als ze daar een klacht over hebben (zie bijlage 1). Passagiers moeten informatie krijgen over hun rechten bij een lange vertraging, instapweigering of annulering. Dit gebeurt vaak ter plekke op de luchthaven, bijvoorbeeld via een informatiefolder. Tijdens de coronapandemie werden vluchten vaker ruim van tevoren geannuleerd. Daarom is het in coronatijd belangrijk dat de informatie ook online goed te vinden is.

Uitkomsten

Enkele maatschappijen sprongen er positief uit. Zij wezen passagiers op hun passagiersrechten en gaven aan tot welke nationale toezichthouder zij zich moesten wenden bij klachten. Dit gebeurde ook online. Er waren ook websites waar helemaal geen informatie te vinden was over passagiersrechten.

3 Uitgebreide vragenlijst over tickets via reisbemiddelaar, de terugbetaaltermijn en de informatie op de websites

3.1 Gecontroleerde luchtvaartmaatschappijen

Periode: april – juni 2021

De ILT stuurde een uitgebreide vragenlijst aan de volgende 16 maatschappijen:

1. Aeroflot	7. KLM	13. TUI Fly (NL)
2. Aeromexico	8. Ryanair	14. Turkish Airlines
3. Air Arabia Maroc	9. Singapore Airlines	15. Vueling
4. Air Europa	10. Surinam Airways	16. Wizz Air
5. easyJet	11. TAP	
6. Iberia	12. Transavia	

Surinam Airways, Singapore Airlines en TUI Fly Netherlands zijn aan de selectie toegevoegd door het faillissement van D-reizen en de meldingen die de ILT ontving.

Vragenlijst

De luchtvaartmaatschappijen kregen een uitgebreidere vragenlijst waarin ook werd ingegaan op het voldoen aan de wettelijke terugbetalingstermijn en de praktijk waarbij het losse vliegticket via een reisbemiddelaar werd gekocht (zie bijlage 2).

Uitkomsten

Sommige luchtvaartmaatschappijen hebben een selfservice portaal ingericht op hun website. Zo kunnen passagiers rechtstreeks hun geld terugvragen, ook als zij via derden een los ticket boekten. Veel maatschappijen betalen de rechtstreeks bij de maatschappij geboekte tickets binnen 7 dagen terug. Maar als het ticket via een reisbemiddelaar werd gekocht, wordt deze wettelijk termijn voor terugbetaling vrijwel nooit gehaald.

Door het faillissement van D-reizen is de situatie ontstaan dat passagiers het geld voor een los ticket dat ze via D-reizen hadden gekocht niet hebben teruggekregen. De ILT heeft aan de luchtvaartmaatschappijen aangegeven dat zij verantwoordelijk zijn voor de terugbetaling aan de passagier. Een aantal maatschappijen heeft daarop de passagiers terugbetaald. De ILT zal een interventie starten bij de luchtvaartmaatschappijen die dit weigeren.

4 Opvolging

- De ILT vergelijkt de antwoorden van de luchtvaartmaatschappij met de ontvangen meldingen van passagiers. Wijken de antwoorden van de luchtvaartmaatschappij af van wat uit de meldingen blijkt? Dan kan de ILT de luchtvaartmaatschappij vragen hierop te reflecteren in een verklaring. Als deze verklaring onvoldoende bewijst dat de luchtvaartmaatschappij de regels naleeft, dan zal de ILT ingrijpen volgens de [Landelijke Handhavingsstrategie van de ILT](#).
- De ILT schrijft de maatschappijen die de regels niet naleven aan en zet interventies in om tot verbetering van de naleving te komen. Bijvoorbeeld het voeren van interventiegesprekken met een verplicht verbeterplan. Luchtvaartmaatschappijen die niet, of niet snel genoeg de regels naleven krijgen van de ILT een herstelsanctie in de vorm van een last onder dwangsom.
- De ILT zal een sanctie opleggen aan luchtvaartmaatschappijen die, in het kader van het faillissement van D-reizen, weigeren om aan de passagiers terug te betalen.

Bijlage 1 : Verkorte vragenlijst

(Engelstalig)

- In case a cancellation of a flight is not made on the day of departure as mentioned on the ticket (passengers will not be at the airport), how is the written notice as prescribed in article 14(2) provided to passengers?
- Does your website contain information about the rules for compensation and assistance in line with this Regulation?
- Does your website contain a search option for passengers to find information regarding passenger rights?
- Does your website contain information about contacting the National Enforcement Bodies (NEB)?
- Does your website contain information about passenger rights in relation to cancellation of a flight because of Covid-19?

(Nederlandstalig)

- Als een annulering van een vlucht niet plaatsvindt op de dag van vertrek, zoals vermeld op het ticket (passagiers zijn niet op het vliegveld), hoe worden passagiers dan schriftelijk op de hoogte gesteld zoals voorgeschreven in artikel 14(2)?
- Bevat uw website informatie over de regels voor compensatie en hulp volgens deze richtlijn?
- Bevat uw website een zoekfunctie voor passagiers zodat zij informatie kunnen vinden over hun passagiersrechten?
- Bevat uw website informatie over contactmogelijkheden met de nationale handhavende instantie?
- Bevat uw website informatie over passagiersrechten in relatie tot vluchten die geannuleerd zijn vanwege corona?

Bijlage 2: Uitgebreide vragenlijst

(Engelstalig)

- Does the airline at the moment (month of April 2021) meet the reimbursement term of 7 days
- (How) does the airline safeguard the reimbursement term of 7 days to passengers, if the airline chooses to reimburse the ticket via an (online) intermediary?
- Can passengers with ticket booked through an intermediary contact the airline directly for requesting reimbursement or rebooking of their ticket?
- Did the airline take actions together with intermediaries to improve the refund to passengers.
- Referring back and forth passengers between airlines and intermediaries. How does the airline deal with these type of complaints when the passenger contacts your airline?
- In case a cancellation of a flight is not made on the day of departure as mentioned on the ticket (passengers will not be at the airport), how is the written notice as prescribed in article 14(2) provided to passengers?
- Does your website contain information about the rules for compensation and assistance in line with this Regulation?
- Does your website contain a search option for passengers to find information regarding passenger rights?
- Does your website contain information about contacting the National Enforcement Bodies (NEB)?
- Does your website contain information about passenger rights in relation to cancellation of a flight because of Covid-19?

(Nederlandstalig)

- Haalt de luchtvaartmaatschappij op dit moment (april 2021) de terugbetalingstermijn van 7 dagen?
- Hoe zorgt de luchtvaartmaatschappij ervoor dat de terugbetalingstermijn van 7 dagen wordt gehaald als het ticket is gekocht via een reisbemiddelaar?
- Kunnen passagiers die hun ticket kochten via een reisbemiddelaar rechtstreeks contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij om hun ticket terugbetaald te krijgen?
- Heeft de luchtvaartmaatschappij samen met de reisbemiddelaar acties ondernomen om de terugbetaling aan passagiers te verbeteren.
- Hoe gaat de luchtvaartmaatschappij om met klachten over gevallen waarbij de reisbemiddelaar doorverwijst naar de luchtvaartmaatschappij en andersom.
- Als een annulering van een vlucht niet plaatsvindt op de dag van vertrek, zoals vermeld op het ticket (passagiers zijn niet op het vliegveld), hoe worden passagiers dan schriftelijk op de hoogte gesteld zoals voorgeschreven in artikel 14(2)?
- Bevat uw website informatie over de regels voor compensatie en hulp volgens deze richtlijn?
- Bevat uw website een zoekfunctie voor passagiers zodat zij informatie kunnen vinden over hun passagiersrechten?
- Bevat uw website informatie over contactmogelijkheden met de nationale handhavende instantie?
- Bevat uw website informatie over passagiersrechten in relatie tot vluchten die geannuleerd zijn vanwege corona?

Dit is een uitgave van de

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BB Den Haag
088 489 00 00

www.ilent.nl

@inspectieLeNT

Augustus 2021