

ons kenmerk
SM/OK-mg

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
De heer M.G.J. Harbers
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

datum: 25 februari 2022

Open brief

Betreft: terugbetaling geannuleerde
vliegreizen

Geachte heer Harbers,

Ten eerste willen wij u van harte feliciteren met uw benoeming tot Minister van Infrastructuur en Waterstaat in het Kabinet Rutte IV. De missie van I&W te willen zorgen voor een veilig, bereikbaar en leefbaar Nederland spreekt ons zeer aan. Wij wensen u dan ook veel succes.

Graag leggen wij u het volgende voor. Na het faillissement van D-reizen en diverse andere, kleinere reisaanbieders zijn naar schatting zeker 700 consumenten nog altijd in afwachting van de terugbetaling van hun geannuleerde vliegreis door KLM en Transavia. Het gaat om veel geld, in sommige gevallen enkele duizenden euro's per boeking. De KLM, tevens het moederbedrijf van Transavia, weigert de gedupeerde passagiers rechtstreeks terug te betalen. Zij stelt dat zij alle restitutieverzoeken heeft terugbetaald aan de reisaanbieders en daarmee aan haar verplichtingen heeft voldaan. Klanten zouden zelf moeten proberen hun geld terug te halen uit de failliete boedels. In de praktijk is dat uiteraard een onmogelijke opgave.

De Consumentenbond stelt vast dat het gedrag en de zienswijze van de twee luchtvaartmaatschappijen in strijd is met wet- en regelgeving. De Europese Verordening op het gebied van passagiersrechten is duidelijk: airlines zijn verplicht om rechtstreeks aan passagiers terug te betalen. Ook toezichthouder Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), de Europese Commissie en de rechter stellen vast dat KLM en Transavia consumenten rechtstreeks dienen te compenseren. Helaas is het concern niet onder de indruk. Ondanks de druk vanuit Europa en een aangekondigde sanctie van ILT houden de airlines voet bij stuk. De strategie van de bedrijven is glashelder: ze laten het aankomen op tijdrovende bezwaar- en beroepsprocedures terwijl de vervalttermijn van een groot deel van de vorderingen verstrijkt. Diverse pogingen van de Consumentenbond om de directie van KLM te bewegen haar verantwoordelijkheid te nemen bleken aan dovemans oren gericht. We betreuren het dat een luchtvaartmaatschappij, die overeind wordt gehouden met miljarden aan staatssteun, een loopje neemt met passagiersrechten.


We stellen vast dat ILT over onvoldoende mandaat en middelen beschikt om in dit soort gevallen daadwerkelijk invulling te geven aan haar rol als toezichthouder, waardoor de gedupeerde consumenten het nakijken hebben. De Consumentenbond is niet bereid zich hierbij neer te leggen. Wij zien twee oplossingsrichtingen. In de eerste plaats hebben wij uw ministerie in een gesprek op 21 februari jl. verzocht om met ons en de ILT in gesprek te gaan om de knelpunten te bespreken en van gedachten te wisselen over mogelijke oplossingen. Tot ons genoegen heeft het ministerie hierop inmiddels positief gereageerd. Hiermee zouden we op langere termijn de positie van (luchtvaart)consumenten kunnen versterken.

Een dergelijke oplossing biedt de huidige benadeelde consumenten echter geen soelaas. Hoewel wij begrijpen dat het ministerie formeel geen middelen heeft om de luchtvaartmaatschappijen tot inkeer te brengen, zien wij toch een mogelijkheid die u kunt benutten. Het kabinet Rutte III heeft aan het verlenen van staatssteun een aantal voorwaarden verbonden, die onder andere betrekking hebben op duurzaamheid. Inmiddels is er een bedrag van 3,4 miljard euro mee gemoeid (exclusief NOW en uitstel van belastingen). De Consumentenbond vindt het niet meer dan vanzelfsprekend dat het kabinet op basis van de reeds verleende staatssteun de KLM en Transavia met nadruk verzoekt om zich te houden aan de Europese richtlijnen en gehoor te geven aan de uitspraak van ILT. Verder dringt de Consumentenbond er op aan om bij de toekenning van nieuwe staatssteun het naleven van passagiersrechten als expliciete randvoorwaarde op te nemen in de afspraken.

Wij zien uw reactie met veel belangstelling tegemoet, en zijn van harte bereid om het bovenstaande nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond

Sandra Molenaar
algemeen directeur



Consumenten
bond