



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Rapport

Passagiersrechten tijdens de coronapandemie

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



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Rapport

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

Datum

December 2021

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Samenvatting | 5 |
| Inleiding | 7 |
| Resultaten | 8 |
| Conclusie en vervolg | 13 |
| Bijlage 1: Opzet en reikwijdte van de inspecties | 15 |
| Bijlage 2: Aantal meldingen passagiersklachten | 16 |

Samenvatting

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft in totaal 34 luchtvaartmaatschappijen geïnspecteerd op het naleven van de Europese regels voor passagiersrechten bij annulering. Op basis van het aantal passagiersklachten ontvingen maatschappijen een korte of lange vragenlijst.

- Achttien maatschappijen ontvingen een korte vragenlijst over de informatieplicht. Eén maatschappij reageerde niet op de inspectie (Kenya Airways).
- Zestien maatschappijen ontvingen een uitgebreide vragenlijst over de informatieplicht, terugbetaaltermijn en naleving bij tickets via een reisbemiddelaar. Twee maatschappijen reageerden niet of laat op de inspectie (Aeromexico en Air Arabia Maroc). Dat betekent dat veertien maatschappijen uitgebreid zijn geïnspecteerd.

De belangrijkste bevindingen van deze inspecties zijn als volgt:

- *De terugbetaling van tickets die rechtstreeks bij een luchtvaartmaatschappij zijn gekocht* gaat beter dan de terugbetaling van tickets die niet rechtstreeks zijn gekocht, maar is nog niet op orde. Zeven van de luchtvaartmaatschappijen die uitgebreid zijn geïnspecteerd betalen binnen zeven dagen de tickets terug.
- *De terugbetaling van tickets die bij een reisbemiddelaar of online platform zijn gekocht* gaat niet goed. Passagiers ontvangen eigenlijk nooit binnen zeven dagen het ticketgeld terug. Dit geldt voor alle veertien uitgebreid geïnspecteerde maatschappijen. Negen van deze veertien uitgebreide geïnspecteerde maatschappijen verwijzen passagiers terug naar de reisbemiddelaar. Bij de overige maatschappijen is aanvullende informatie op dit onderwerp nodig.

De geïnspecteerde luchtvaartmaatschappijen zijn in oktober 2021 aangeschreven met de bevindingen. De ILT eist een verbeterplan bij onvoldoende naleven. Bij onvoldoende naleven legt de ILT bestuursrechtelijke sancties op.

De inspecties wijzen uit dat passagiers die direct bij een luchtvaartmaatschappij een los vliegticket hebben geboekt beter af zijn, dan passagiers die een los ticket via een (online-)reisbemiddelaar hebben geboekt. Een aantal luchtvaartmaatschappijen geeft aan een selfservice portaal te hebben ontwikkeld, zodat ook passagiers die via een reisbemiddelaar hebben geboekt direct bij de luchtvaartmaatschappij geld kunnen terugvragen of omboeken.

Luchtvaartmaatschappijen ontvangen een last onder dwangsom wanneer ze passagiers stelselmatig geen keuze bieden tussen omboeking of geld terug en onterecht doorverwijzen naar reisbemiddelaars. De ILT legt hiervoor een last onder dwangsom op aan de KLM.

Door het faillissement van D-reizen kreeg een aantal passagiers het geld voor een los ticket niet terug. De ILT heeft de luchtvaartmaatschappijen laten weten dat zij de Europese passagiersrechten pas naleven als de passagier de terugbetaling heeft ontvangen. De ILT legt luchtvaartmaatschappijen die terugbetaling aan passagiers weigeren omdat ze al aan D-reizen hebben betaald, een bestuurlijke boete op. De eerste voornemens tot boeteoplegging zijn inmiddels verstuurd aan de KLM, Cathay Pacific en Singapore Airlines. Cathay Pacific is geen onderdeel van deze inspecties;

alle luchtvaartmaatschappijen zijn hierop apart geïnspecteerd na het faillissement van D-reizen.

Ook handhaaft de ILT op het niet binnen zeven dagen terugbetalen na annulering van vluchten. De handhaving is gestart en de ILT legt Air Arabia Maroc een boete op.

De belangrijkste passagiersrechten bij annulering van een vlucht zijn:

- De keuze krijgen tussen geld terug binnen zeven dagen, of een andere vlucht;
- Recht op bijstand (o.a. terugbetaling) van de luchtvaartmaatschappij, ook bij boeking via een reisbemiddelaar;
- Informatie aangeboden krijgen over passagiersrechten.

Het maakt voor deze rechten niet uit waar de passagier het vliegticket kocht: rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij of via een reisbemiddelaar. De Europese Unie heeft er bewust voor gekozen dat passagiers voor al hun rechten terecht kunnen bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

Alle 34 luchtvaartmaatschappijen waarover tussen 1 oktober 2020 en 21 april 2021 meer dan twee passagiersklachten zijn ontvangen door de ILT, zijn geïnspecteerd. De ILT heeft de maatschappijen korte of uitgebreide lijsten toegestuurd met inspectievragen. De antwoorden van de luchtvaartmaatschappijen die een uitgebreide vragenlijst hebben ontvangen, zijn vervolgens vergeleken met de klachten die de ILT heeft ontvangen. Dit rapport vat de resultaten van die inspecties samen.

Inleiding

De ILT ziet erop toe dat luchtvaartmaatschappijen zich aan de Europese regels op het gebied van passagiersrechten houden. De ILT doet dit voor alle vluchten die vertrekken of aankomen in Nederland. Voor vluchten die aankomen in Nederland gelden de Europese regels alleen wanneer de vlucht door een Europese maatschappij is uitgevoerd.

Als gevolg van de coronapandemie zijn de afgelopen anderhalf jaar veel vluchten geannuleerd. Deze situatie is uniek en heeft zich nooit eerder voorgedaan. Landen gingen tijdelijk soepeler om met de tijdige terugbetalingsverplichting en het verstrekken van vouchers.

De ILT heeft veel klachten van passagiers ontvangen. Veruit de meeste klachten gingen over de niet tijdige terugbetaling van het ticket en over losse tickets die via een reisbemiddelaar zijn geboekt.

Als een luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert, moet zij passagiers de keuze bieden tussen geld terug binnen zeven dagen of een andere vlucht. Ook moet de luchtvaartmaatschappij informatie verstrekken over de rechten die de passagier heeft. Daarnaast hebben passagiers die een los vliegticket via een reisbemiddelaar hebben geboekt, recht op directe bijstand van de luchtvaartmaatschappij, zoals hulp bij het omboeken.

Dit rapport bestaat uit een toelichting op en resultaten van de inspecties bij 34 luchtvaartmaatschappijen. Ook beschrijft het de verdere handhavingstrajecten.

Resultaten

De 34 luchtvaartmaatschappijen ontvingen van de ILT op basis van het aantal klachten van passagiers een korte of uitgebreide vragenlijst. De bevindingen zijn apart in tabel 1 en 2 opgenomen.

In bijlage 1 is informatie opgenomen over de opzet en reikwijdte van de inspecties.

Inspectiebevindingen naleving informatieplicht (korte vragenlijst)

Luchtvaartmaatschappijen zijn verplicht om passagiers schriftelijk te informeren over hun rechten bij annulering van een vlucht. Passagiers moeten schriftelijk worden geïnformeerd over compensatie, bijstand en contactgegevens van de nationale toezichthouder. Dit kan bijvoorbeeld door informatiefolders op luchthavens uit te delen. Tijdens de coronapandemie worden vluchten eerder geannuleerd en zijn passagiers vaak nog thuis. Het is daarom belangrijk dat luchtvaartmaatschappijen op hun website en via de e-mail passagiers juist en volledig informeren over hun rechten. Omdat passagiers niet vaak specifiek over de informatieplicht een klacht indienen bij de ILT, zijn de passagiersklachten bij deze inspectie niet geïnspecteerd. De ILT inspecteerde de achttien maatschappijen die een korte vragenlijst ontvingen op:

- Informatie over passagiersrechten op de website.
- Informatie over passagiersrechten na annulering van een vlucht (e-mail).

Zes luchtvaartmaatschappijen (British Airways, Corondon Nederland, Finnair, SAS en United Airlines) hadden de informatie over de passagiersrechten op de website en per e-mail op orde.

Aan elf maatschappijen is eind oktober 2021 opgedragen de informatie op de website of per e-mail aan te passen of hebben dit inmiddels aangepast. Eén maatschappij (Kenya Airways) heeft niet op de vragenlijst gereageerd. Zij wordt geïnspecteerd op basis van de beschikbare informatie, zoals de website en de passagiersklachten. Bij stelselmatige overtreding(en), wordt handhavend opgetreden. Bijvoorbeeld door het opleggen van een bestuurlijke boete of last onder dwangsom.

Tabel 1: bevindingen naleving informatieplicht per maatschappij. Groen: naleving op orde. Geel: aanvullende inspectie. Rood: nalevingstekort

| Maatschappij | Inspectiebevingen | Conclusie |
|--------------------|---|--|
| Air France | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Air Transat | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| airBaltic | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Alitalia | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | binnen 14 dagen aan te passen. |
| British Airways | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |
| Corendon (Nederland) | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |
| Egypt Air | Geen informatie over de regels inzake compensatie en bijstand. Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| El Al | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. De link op de website naar de nationale toezichthouder werkt niet. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Finnair | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |
| Garuda | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Iceland Air | De link op de website naar de nationale toezichthouder werkt niet. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Kenya Airways | Heeft niet geantwoord op de inspectievragenlijst ondanks herhaalde verzoeken. | Individuele opvolging (sanctie). |
| Lufthansa | Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Norwegian | De link op de website naar de nationale toezichthouder werkt niet. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| Royal Air Maroc | Geen informatie over de regels inzake compensatie en bijstand. Geen verwijzing naar passagiersrechten in geval van een annulering, en de passagier zich niet op de luchthaven bevindt. Geen link op de website naar de nationale toezichthouder. | Maatschappij is opgedragen informatie binnen 14 dagen aan te passen. |
| SAS | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |
| Swiss | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |
| United Airlines | Website en informatievoorziening op orde. | Inspectie afgerond geen vervolgactie nodig. |

Inspectiebevindingen naleving informatieplicht, terugbetaaltermijn en bij tickets via een reisbemiddelaar (uitgebreide vragenlijst)

Zestien maatschappijen ontvingen een uitgebreide vragenlijst vanwege het aantal passagiersklachten. Twee maatschappijen hebben niet of te laat gereageerd, hierop legt de ILT ook sancties op. Aeromexico heeft in het geheel niet gereageerd, Air Arabia Maroc heeft na het afronden van de inspecties een reactie verzonden.

Kolom 1 van tabel 2 bevat het aantal passagiersklachten, die de ILT in de periode van 1 oktober 2020 tot en met 7 september 2021 per maatschappij ontving. Per 1 oktober 2020 handhaaft de ILT weer op de wettelijke terugbetaaltermijn van zeven dagen.

De ILT inspecteerde de luchtvaartmaatschappijen in tabel 2 op:

- Informatie over passagiersrechten op de website.
- Informatie over passagiersrechten na annulering van een vlucht (e-mail).
- Terugbetaaltermijn
- Naleving bij losse vliegtickets die gekocht zijn via een reisbemiddelaar

De ILT beoordeelt zowel de antwoorden van luchtvaartmaatschappijen op de vragenlijsten, als de klachten die passagiers bij de ILT indienden.

Tabel 2: tekortkomingen op de informatieplicht, terugbetaaltermijn en tickets via reisbemiddelaar. Groen: naleving op orde. Geel: aanvullende inspectie. Rood: nalevingstekort

| Maatschappij (aantal klachten) | Naleving informatie-plicht | Naleving terugbetaal-termijn | Naleving bij tickets via reisbemiddelaar | Specifieke bevindingen | Handhavings-traject |
|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--|--|---|
| Aeroflot (14) | Onjuiste informatie op website. | Niet binnen zeven dagen. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | Geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| Aeromexico (22) | Geen reactie. | Geen reactie. | Geen reactie. | Geen reactie op de inspectie vragenlijst. | Handhaving start januari 2022. |
| Air Arabia Maroc (48) | Late reactie | Niet binnen zeven dagen. | Late reactie. | Late reactie na afronding inspectie | Handhaving gestart november 2021 (boete). |
| Air Europa (45) | Voldoet bij directe boeking. | Niet binnen zeven dagen. | Terugverwijzen naar de reisbemiddelaar. | Geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| easyJet (33) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. | Aanvullende informatie nodig. | Geen keuze tussen geld terug of omboeking | Aanvullende inspectie start januari 2022. |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--------------------------------------|--|--|
| Iberia (30) | Voldoet bij directe boeking. | Niet binnen zeven dagen. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | Slechte bereikbaarheid . Geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| KLM (220) | Voldoet niet bij ticket via reisbemiddelaar. | Voldoet bij directe boeking. Voldoet niet bij ticket via reisbemiddelaar. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | - | Boetetraject gestart oktober 2021 na faillissement D-reizen. Last onder dwangsom november 2021. |
| Ryanair (77) | Voldoet bij directe boeking. | Niet binnen zeven dagen. Komt pas in actie nadat passagier zich bij een autoriteit meldt. | Aanvullende informatie nodig. | - | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| Singapore Airlines (7) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. Voldoet niet bij ticket via reisbemiddelaar. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | - | Boetetraject gestart november 2021 na faillissement D-reizen. |
| Surinam Airways (6) | Voldoet bij directe boeking. | Niet binnen zeven dagen. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | Geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| TAP Air Portugal (52) | Voldoet bij directe boeking. | Niet binnen zeven dagen. Komt pas in actie nadat passagier zich bij een autoriteit meldt. | Aanvullende informatie nodig. | Slechte bereikbaarheid . | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| Transavia (44) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. Voldoet niet bij ticket via reisbemiddelaar. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | - | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| TUI Fly Nederland (5) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | - | Aanvullende inspectie start januari 2022. |

| | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|--|--------------------------------------|---|---|
| | | Voldoet niet bij ticket via reisbemiddelaar. | | | |
| Turkish Airlines (13) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. | Terugverwijzen naar reisbemiddelaar. | - | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| Vueling (48) | Voldoet bij directe boeking. | Komt pas in actie nadat passagier zich bij een autoriteit meldt. | Aanvullende informatie nodig. | Slechte bereikbaarheid . Bij annulering ruim van tevoren, geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |
| Wizz Air (16) | Voldoet bij directe boeking. | Voldoet bij directe boeking. | Aanvullende informatie nodig. | Geen keuze tussen geld terug of omboeking. | Aanvullende inspectie start januari 2022. |

Waargenomen ontwikkelingen

Vier luchtvaartmaatschappijen geven aan dat ze voorzieningen op de website hebben (of ontwikkelen) om passagiers die via een reisbemiddelaar boeken beter te kunnen helpen:

- TAP Air Portugal biedt passagiers via de website de mogelijkheid om rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij om te boeken.
- Wizz Air heeft een 'self service option' ontwikkeld.
- Vueling heeft een 'self service portaal' in ontwikkeling.
- Ryanair biedt online mogelijkheden.

Conclusie en vervolg

Rol en verantwoordelijkheden ILT

De ILT is de nationale toezichthouder op de naleving van de Europese passagiersrechten. Daarnaast kunnen passagiers bij de ILT als toezichthouder klachten melden. De klachten die passagiers indienen bij de ILT vormen een belangrijke informatiebron voor het toezicht en de handhaving door de ILT.

Passagiers met individuele claims kunnen deze bij de kantonrechter indienen. De ILT mag geen claims van individuele passagiers behandelen. In Nederland heeft alleen de kantonrechter die bevoegdheid.

De ILT kan boetes opleggen als de luchtvaartmaatschappij de Europese verordening over passagiersrechten overtreedt. Deze boetes zijn meestal per vlucht. Bij blijvend stelselmatig overtreden van regels door luchtvaartmaatschappijen, legt de ILT een last onder dwangsom op om naleving af te dwingen.

Interventies als gevolg van deze inspecties (zie tabel 1 en 2 per maatschappij)

- 6 maatschappijen leven voldoende na: geen vervolgacties.
- Bij 23 maatschappijen is er aanvullende informatie nodig voor een oordeel: aanvullende inspecties starten in januari 2022.
- Bij 5 maatschappijen zijn er reeds nalevingstekort(en) vastgesteld: ILT legt boete en/of last onder dwangsom op.

De belangrijkste bevindingen van deze inspecties zijn als volgt:

- *De terugbetaling van tickets die rechtstreeks bij een luchtvaartmaatschappij zijn gekocht* gaat beter dan de terugbetaling van tickets die niet rechtstreeks zijn gekocht, maar is nog niet op orde. Zeven van de luchtvaartmaatschappijen die uitgebreid zijn geïnspecteerd betalen binnen zeven dagen de tickets terug.
- *De terugbetaling van tickets die bij een reisbemiddelaar of online platform zijn gekocht* gaat niet goed. Passagiers ontvangen eigenlijk nooit binnen zeven dagen het ticketgeld terug. Dit geldt voor alle veertien uitgebreid geïnspecteerde maatschappijen. Negen van deze veertien geïnspecteerde maatschappijen verwijzen passagiers terug naar de reisbemiddelaar. Bij de overige maatschappijen is aanvullende informatie op dit onderwerp nodig.

Onvoldoende medewerking aan inspectie

Reageert de luchtvaartmaatschappij niet of met onvoldoende kwaliteit dan volgt bestuursrechtelijke handhaving. Dit kan bestaan uit het opleggen van een last onder dwangsom (gericht op herstel) of een bestuurlijke boete (bestrafing). De ILT publiceert deze bestuurlijke sancties op haar website: www.ilent.nl

Hoogte van de boetes

De ILT legt boetes op volgens de beleidsregel 'Handhaving verordening (EG) nr. 261/2004 en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake passagiersrechten luchtvaartpassagiers' aan de hand van een boetecatalogus:

| Nummer | Boete/eenheid | Omschrijving overtreding | Artikel verordening |
|--------------|---------------------|--|--|
| DBC 5.1.1 | € 20.000 per vlucht | De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert heeft aan passagiers wier vlucht is geannuleerd, niet de keuzemogelijkheden van artikel 8, eerste lid, van verordening DBC geboden. | 5, eerste lid jo. 8, eerste lid |
| DBC 5.1.2 | € 10.000 per vlucht | De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft aan passagiers wier vlucht is geannuleerd en die gekozen hebben voor volledige terugbetaling van het ticket, niet binnen zeven dagen de prijs waarvoor het ticket was gekocht terugbetaald. | 5, eerste lid jo. 8, eerste lid, onder a |
| DBC 14.2.1 a | € 10.000 per vlucht | De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft er niet voor gezorgd dat iedere passagier die door instapweigering of door annulering van een vlucht is getroffen of wiens vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een schriftelijke mededeling ontvangt, waarin zijn uiteengezet de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig verordening DBC, en waarin de adresgegevens van de Inspectie Leefomgeving en Transport zijn vermeld. | 14, tweede lid |
| DBC 14.2.1 b | € 5.000 per vlucht | De luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, heeft er wel voor gezorgd dat passagiers die door instapweigering of door annulering van een vlucht zijn getroffen of wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, een schriftelijke mededeling hebben ontvangen waarin zijn uiteengezet de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig verordening DBC, maar heeft daarin niet de contactgegevens van de nationale toezichthouder of andere aangewezen instanties vermeld. | 14, tweede lid |

Omstandigheden

De ILT realiseert zich dat een aantal luchtvaartmaatschappijen door de coronapandemie in financieel zwaar weer terecht is gekomen. Dit kan een reden zijn dat zij niet meer aan al hun verplichtingen kunnen voldoen. In de handhaving maakt de ILT hier steeds per geval een afweging, die van invloed kan zijn op de hoogte van de sanctie (proportionaliteit).

D-reizen

De ILT is gestart met het opleggen van bestuurlijke boetes aan luchtvaartmaatschappijen, waarbij passagiers die vanwege het faillissement van D-reizen, geen terugbetaling hebben ontvangen. De luchtvaartmaatschappijen hebben ook de passagiers niet de keuze aangeboden tussen terugbetaling of een omboeking en hebben passagiers niet geïnformeerd over hun rechten.

Bijlage 1: Opzet en reikwijdte van de inspecties

De ILT heeft 34 luchtvaartmaatschappijen geïnspecteerd. Deze selectie vond plaats op basis van voorinspecties naar de maatschappijen waarover tussen 1 oktober 2020 en 21 april 2021 meer dan twee passagiersklachten werden gemeld bij de ILT. Luchtvaartmaatschappijen waarover in deze periode minder dan tien passagiersklachten binnenkwamen bij de ILT, ontvingen een korte inspectievragenlijst. Hierbij ging het om achttien luchtvaartmaatschappijen. Zestien luchtvaartmaatschappijen waarover tussen 1 oktober 2020 en 21 april 2021 meer dan tien klachten waren ontvangen of waarbij de aard van de klachten daartoe aanleiding gaf (bijvoorbeeld het faillissement van D-reizen), kregen een uitgebreide inspectievragenlijst.

De volgende luchtvaartmaatschappijen moesten een korte inspectievragenlijst beantwoorden over de informatieplicht:

Tabel 3: korte vragenlijst

| | | |
|-----------------|---------------|-----------------|
| Air France | Egypt Air | Lufthansa |
| Air Transat | El Al | Norwegian |
| airBaltic | Finnair | Royal Air Maroc |
| Alitalia | Garuda | SAS |
| British Airways | Iceland Air | Swiss |
| Corendon (NL) | Kenya Airways | United Airlines |

De volgende luchtvaartmaatschappijen moesten een uitgebreide inspectievragenlijst beantwoorden over de informatieplicht, het voldoen aan de wettelijke terugbetalingstermijn en over de praktijk als de passagier het losse vliegticket via een reisbemiddelaar kocht:

Tabel 4: uitgebreide vragenlijst

| | | |
|------------------|--------------------|------------------|
| Aeroflot | KLM | TUI Fly (NL) |
| Aeromexico | Ryanair | Turkish Airlines |
| Air Arabia Maroc | Singapore Airlines | Vueling |
| Air Europa | Surinam Airways | Wizz Air |
| EasyJet | TAP | |
| Iberia | Transavia | |

Luchtvaartmaatschappijen moesten een onderbouwing meesturen met de antwoorden, waar nodig voorzien van screenprints vanuit hun systemen.

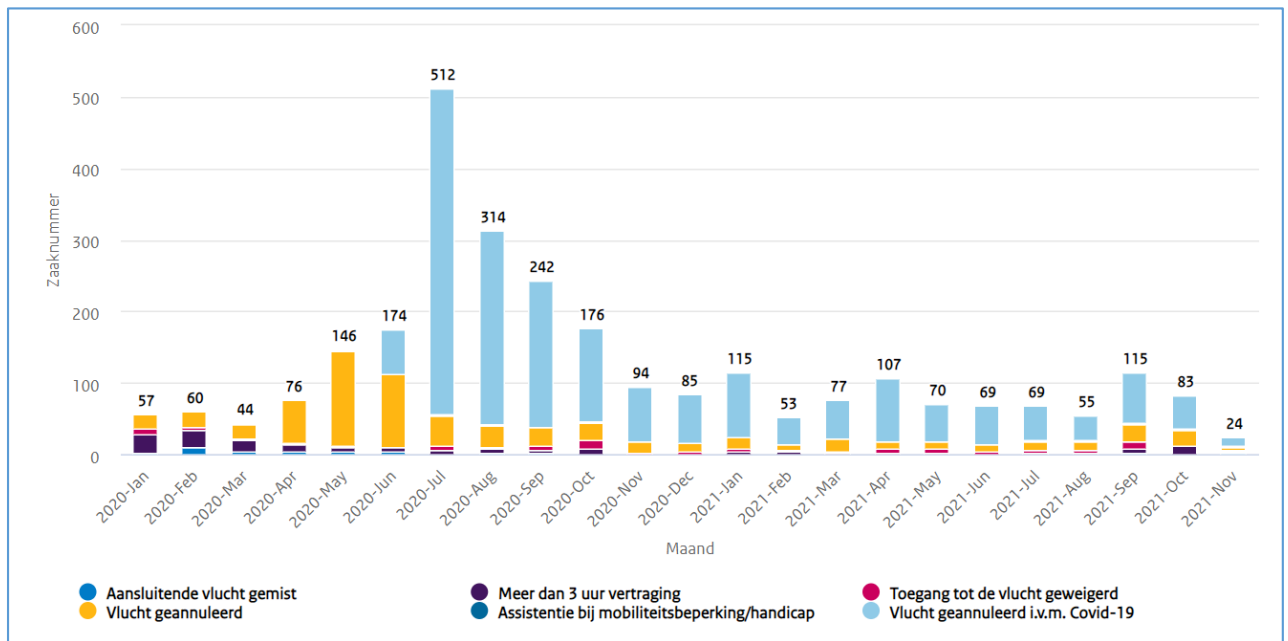
Deze luchtvaartmaatschappijen zijn vervolgens geïnspecteerd en hun antwoorden op de inspectievragen zijn vergeleken met de klachten van passagiers over de luchtvaartmaatschappij en de informatie op websites van luchtvaartmaatschappijen.

Alle maatschappijen hebben een individueel rapport ontvangen met de bevindingen van de inspecties. Bij meerdere vergelijkbare afwijkingen tussen het antwoord van de luchtvaartmaatschappij en wat uit diverse passagiersklachten blijkt, kreeg de luchtvaartmaatschappij het verzoek om daarop te reageren. Behalve een inhoudelijke reactie op geconstateerde afwijkingen en/of tekortkomingen moeten luchtvaartmaatschappijen ook binnen twee weken verplicht een verbeterplan aanleveren.

Bijlage 2: Aantal meldingen passagiersklachten

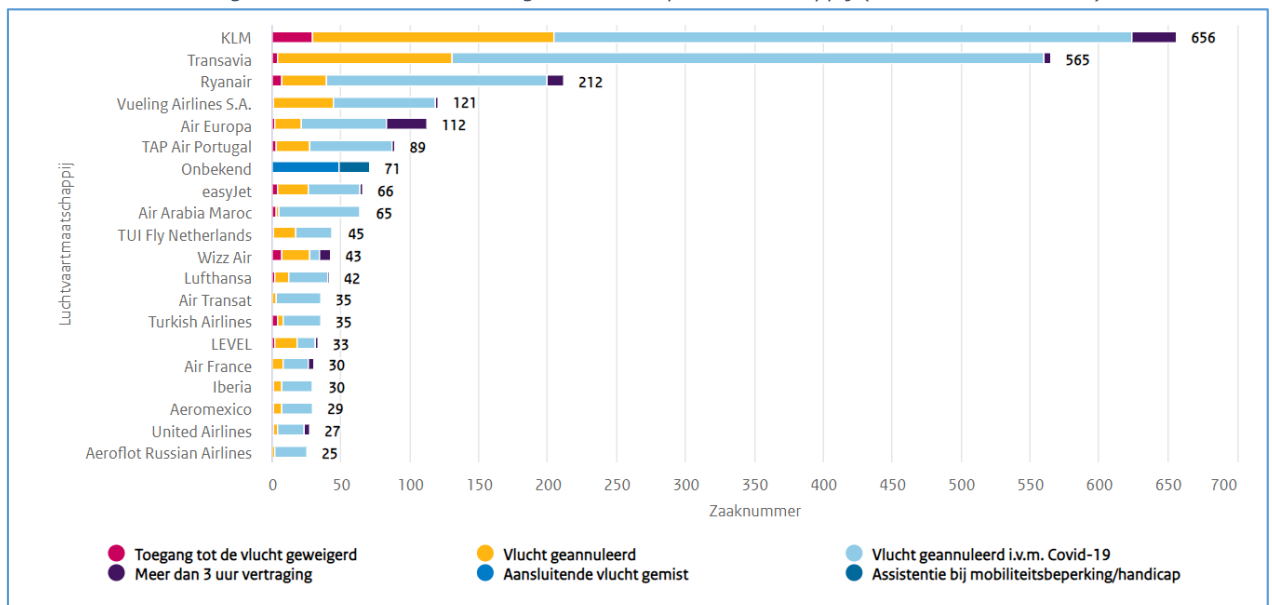
Ter illustratie zijn in de figuren 1 en 2 het aantal ontvangen passagiersklachten in de periode van 1 januari 2020 tot 11 november 2021 weergegeven. Dit is een andere periode dan de periode waarin passagiersklachten zijn onderzocht voor de inspectie van dit rapport. Figuur 1 bevat ook klachten over vertraging, een gemiste aansluiting, instapweigering of assistentie bij mobiliteitsbeperking of handicap. Een ontvangen passagiersklacht betekent overigens niet dat de klacht ook gegrond is.

Figuur 1 totaal aantal ontvangen klachten per maand



In juni 2020 wijzigde de ILT het meldformulier, waardoor vluchten die door Covid-19 zijn geannuleerd, apart inzichtelijk kunnen worden gemaakt. In de periode na april 2020 gingen de meeste ontvangen klachten alleen nog over annulering van de vlucht (i.v.m. Covid-19).

Figuur 2 totaal aantal ontvangen klachten per maatschappij (in absolute aantallen)



Dit is een uitgave van de

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag
088 489 00 00

www.ilent.nl

@inspectieLenT

December 2021