



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectierapport over uitgifte van vouchers door luchtvaartmaatschappijen tijdens corona



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectierapport over uitgifte van vouchers door luchtvaartmaatschappijen tijdens corona

Datum

16 juli 2020

Colofon

Uitgegeven door

Inspectie Leefomgeving en Transport

Den Haag
Postbus 16191, 2500 BD Den Haag

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

Inhoud

1. Vooraf
2. Samenvatting
3. Reikwijdte van het inspectie-onderzoek
4. Methodiek
5. Resultaten
6. Nadere bevindingen
7. Vervolg

1. Vooraf

Dit inspectierapport bevat de resultaten van de inspectie die de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) uitvoerde naar de verstrekking van vouchers door luchtvaartmaatschappijen tijdens de coronacrisis in 2020.

Luchtvaartmaatschappijen namen hun toevlucht tot de uitgifte van vouchers als gevolg van de uitbraak van het coronavirus. Verordening (EG) Nr. 261/2004 schrijft voor dat passagiers de keuze moeten krijgen tussen terugbetaling en een vervangende vlucht. De minister van Infrastructuur en Waterstaat heeft tijdelijk de ILT opdracht gegeven niet te handhaven op het uitgeven van vouchers wanneer daar niet meteen de keuze bij geboden werd voor terugbetaling of een vervangende vlucht. Wanneer passagiers bezwaar maakten tegen de vouchers, moesten de luchtvaartmaatschappijen wel geld terugbetalen. Inmiddels heeft de ILT het toezicht weer opgepakt en handhaaft bij stelselmatige overtreding.

De ILT behandelt geen individuele meldingen of klachten over de toepassing van passagiersrechten. In Nederland heeft alleen de rechter die bevoegdheid. Wel betreft de ILT meldingen van passagiers bij de handhaving op het stelselmatig overtreden van regels door luchtvaartmaatschappijen.

2. Samenvatting

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ontving signalen over het niet naleven van de passagiersrechten door luchtvaartmaatschappijen bij de annulering van vluchten als gevolg van de uitbraak van het coronavirus in 2020. De ILT is hierop een inspectie gestart.

De ILT heeft onderzocht of de luchtvaartmaatschappijen de verordening naleven, met name of passagiers weer de keuze krijgen voor een vervangende vlucht, terugbetaling of een voucher en of de terugbetaling op gang gekomen is. De ILT is geen toezichthouder voor pakketreizen. Daarom heeft zij alleen de gang van zaken rond losse vliegtickets onder de loep genomen.

Van de tien onderzochte luchtvaartmaatschappijen hebben er zes aangegeven de verplichtingen vanuit de verordening te hebben nageleefd bij annuleringen als gevolg van corona. Eén van deze zes luchtvaartmaatschappijen heeft deze bewering niet voldoende kunnen onderbouwen (Vueling Airlines). De ILT heeft inmiddels nader onderzoek gestart en zal een interventiegesprek houden met de maatschappij.

Vier luchtvaartmaatschappijen hebben ongevraagd vouchers verstrekt en niet de optie van terugbetaling geboden wanneer passagiers bezwaar maakten tegen het ontvangen van een voucher. Het gaat om KLM, Corendon, Transavia en TUI.

Deze luchtvaartmaatschappijen hebben hun beleid aangepast nu duidelijk is geworden dat de passagiersrechten bij annuleringen door corona onverkort van kracht blijven. Zij bieden passagiers weer de keuze tussen geld terug, een vervangende vlucht en een voucher. Ze hebben een begin gemaakt met het

terugbetalen van de ticketprijzen, ook voor de passagiers eerder tegen hun wil een voucher hebben ontvangen.

De termijn van terugbetaling vormt nog wel een aandachtspunt. Met deze vier maatschappijen zal de ILT interventiegesprekken voeren om afspraken te maken over een concrete en redelijke terugbetalingstermijn. De gesprekken vinden plaats in juli en augustus en zijn niet vrijblijvend. Luchtvaartmaatschappijen (niet beperkt tot dit onderzoek) die niet, of na een waarschuwing niet snel genoeg, de afspraken naleven, krijgen van de ILT een herstelsanctie in de vorm van een last onder dwangsom.

3. Reikwijdte van het inspectie-onderzoek

De ILT heeft ervoor gekozen om het inspectie-onderzoek te beperken tot de tien belangrijkste luchtvaartmaatschappijen voor de Nederlandse markt. Bij de keuze heeft zij gekeken naar het aantal vliegbewegingen op jaarbasis en de verdeling over de verschillende allianties binnen de luchtvaart. Verder heeft zij een passende verdeling in ogenschouw genomen tussen Nederlandse en buitenlandse luchtvaartmaatschappijen, maatschappijen die goedkope vluchten aanbieden en maatschappijen die eigendom zijn van een touroperator.

Dit zijn de tien luchtvaartmaatschappijen die de ILT aan een onderzoek heeft onderworpen:

1. Deutsche Lufthansa
2. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij
3. British Airways
4. Corendon Dutch Airlines
5. EasyJet
6. Ryanair
7. Vueling Airlines
8. Transavia Airlines
9. Delta Air Lines
10. TUI Airlines Nederland

4. Methodiek

Begin juni 2020 heeft de ILT alle luchtvaartmaatschappijen richtsnoeren gestuurd waarin stond wat de ILT van ze verwacht (bijlage 1). De tien geïnspecteerde luchtvaartmaatschappijen kregen bij deze richtsnoeren ook een lijst met inspectievragen met de verplichting deze te beantwoorden en de antwoorden te onderbouwen met bewijs. De reacties van de luchtvaartmaatschappijen zijn bijgevoegd (bijlage 2).

De vragen hebben onder meer betrekking op:

1. De mate van beperking van de rechten van passagiers.
2. De omvang van de annuleringen (getroffen vluchten en passagiers, hoeveel vouchers zijn verstrekt, hoeveel terugbetalingen vonden er al plaats?)
3. De wijze en de snelheid van het alsnog uitvoeren van terugbetaling voor met name de passagiers die tegen hun wil vouchers ontvingen.
4. De wijze waarop luchtvaartmaatschappijen de vouchers tot een aantrekkelijkere optie maakten.
5. Het moment waarop luchtvaartmaatschappijen bij het annuleren van vluchten passagiers weer de keuze gaven tussen geld terug en omboeking.

Wetgeving (zie ook bijlage 3 voor relevante wet- en regelgeving)

Passagiers hebben bij annulering van een vlucht recht op de keuze tussen volledige terugbetaling van de ticketprijs en omboeking op een andere vlucht.

Vouchers mogen gegeven worden, maar alleen als de passagier daarmee heeft ingestemd.

De verordening schrijft voor dat passagiers die daarvoor kiezen, recht hebben op terugbetaling binnen zeven dagen. Vanwege corona is het aantal verzoeken voor terugbetaling zo uitzonderlijk hoog dat terugbetaling binnen zeven dagen voor luchtvaartmaatschappijen praktisch niet haalbaar is. De ILT moet vanuit proportionaliteit van de handhaving in haar toezicht rekening houden met de omstandigheden die de uitbraak van het coronavirus veroorzaakte. Die omstandigheden verschillen van luchtvaartmaatschappij tot luchtvaartmaatschappij. Duidelijk moet zijn dat er zicht is op concrete doorlooptijd van de behandeling van de terugbetalingsverzoeken, maar de termijn zal niet bij alle maatschappijen hetzelfde zijn.

5. Resultaten

De volgende luchtvaartmaatschappijen hebben passagiers vanaf het begin van de uitbraak van de coronacrisis altijd de keuze geboden tussen geld terug en omboeking van de vlucht:

1. Deutsche Lufthansa
2. BRITISH AIRWAYS
3. EASYJET
4. Ryanair
5. Delta Air Lines
6. Vueling Airlines*

*Vueling Airlines heeft aangegeven de passagiers steeds de keuze aan te bieden tussen geld terug en omboeking. De meegestuurde bewijzen, het aantal ontvangen

meldingen bij de ILT en de aard ervan geven echter een ander beeld. Daarom is de ILT inmiddels een diepgaander onderzoek gestart.

De volgende luchtvaartmaatschappijen hebben ongevraagd vouchers aangeboden zonder keuze voor terugbetaling of een andere vlucht en passagiers die bezwaar maakten tegen de vouchers niet alsnog geld terug betaald:

1. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.
2. Corendon Dutch Airlines B.V.
3. Transavia Airlines C.V.
4. TUI Airlines Nederland B.V.

Uit de inspectie van de ILT blijkt dat deze vier maatschappijen hun beleid inmiddels hebben aangepast bij alle annuleringen. Passagiers krijgen weer de keuze tussen terugbetaling, een vervangende vlucht of een voucher en passagiers die onvrijwillig een voucher hebben ontvangen, krijgen alsnog hun geld terug. Aandachtspunt vormt de termijn van terugbetaling.

6. Nadere bevindingen

Soms kan een luchtvaartmaatschappij de keuze voor omboeking niet bieden omdat zij niet meer op de bestemming vliegt. Als een passagier had gekozen voor een bestemming waar wegens corona niet meer op gevlogen mag worden, dan is omboeking tot nader order niet mogelijk.

Het is opvallend dat luchtvaartmaatschappijen verschillend met vouchers zijn omgegaan. Vaak verving een voucher de keuze tussen geld terug en een andere vlucht, maar in andere gevallen werden vouchers alleen gebruikt om een nieuwe vlucht bij dezelfde luchtvaartmaatschappij te kunnen boeken.

Ook zijn er vouchers verstrekt aan passagiers die zelf annuleerden omdat zij niet meer wilden vliegen en dus geen recht hadden op geld terug of een andere vlucht.

Uit het onderzoek bleek verder dat de omvang van de problematiek door annuleren sterk verschilt per luchtvaartmaatschappij als het gaat om aantallen geannuleerde vluchten of betrokken passagiers. Bijvoorbeeld van luchtvaartmaatschappijen die onderdeel zijn van een touroperator zijn veel van de tickets verkocht als onderdeel van een pakketreis en daarvoor gelden andere regels. Als het ticket verkocht is via een agent of een andere tussenpersoon heeft de luchtvaartmaatschappij niet altijd voldoende gegevens van de passagier om de afhandeling snel te regelen.

7. Vervolg

Nu voor alle partijen duidelijk is dat passagiers bij geannuleerde vluchten de keuze moeten krijgen tussen omboeking en geld terug, richt het toezicht van de ILT zich met name op het herstel van de toepassing van de passagiersrechten. Met de vier luchtvaartmaatschappijen die ongevraagd vouchers hebben verstrekt en bij bezwaar door passagiers niet meteen geld hebben terugbetaald, houdt de ILT een zogenoemd

interventiegesprek om afspraken te maken over een redelijke terugbetalingstermijn. Er vindt nog nader onderzoek plaats naar de naleving van de regels door Vueling en deze maatschappij wordt ook uitgenodigd voor een interventiegesprek. De gesprekken vinden plaats in juli en augustus en zijn niet vrijblijvend. Luchtvaartmaatschappijen (niet beperkt tot dit onderzoek) die niet, of na een waarschuwing niet snel genoeg, de regels naleven, krijgen van de ILT een herstelsanctie in de vorm van een last onder dwangsom.

Naast de gesprekken met de luchtvaartmaatschappijen beoordeelt de ILT ook of de naleving verbetert aan de hand van meldingen via haar website, meldingen van andere partijen zoals de Consumentenbond, het Europees Consumentencentrum en de ACM. Ook houdt de ILT de berichtgeving in de media in de gaten.



Dit is een uitgave van de

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag
088 489 00 00

www.ilent.nl

@inspectieLenT

Juli 2020