

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk

IENW/BSK-2020/125210

Datum 30 juni 2020
Betreft Voorwaarden losse vliegtickets bij omboeking en
annulering vanwege gezondheidsklachten

Geachte voorzitter,

Het kabinet doet een beroep op mensen met gezondheidsklachten die kunnen duiden op besmetting met Covid-19 om thuis te blijven. Dat kan betekenen dat zij hun geplande vliegreis niet kunnen maken, terwijl de vlucht wel kan worden uitgevoerd door de luchtvaartmaatschappij. Op 18 juni jl. heb ik tijdens het Notaoverleg luchtvaart en corona toegezegd uw Kamer op hoofdlijnen te informeren over de voorwaarden van luchtvaartmaatschappijen als passagiers willen omboeken of annuleren vanwege gezondheidsklachten.

Wanneer een passagier zelf besluit om een vlucht niet te maken (bv. vanwege gezondheidsklachten), dan zijn diens rechten primair afhankelijk van diens type vliegticket en bijbehorende vervoersvoorwaarden. Ook speelt het (tijdelijke) beleid van luchtvaartmaatschappijen een rol.

Daarnaast mogen luchtvaartmaatschappijen passagiers weigeren op basis van een gezondheidscontrole op de luchthaven. *Verordening (EG) Nr. 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten* is namelijk niet van toepassing. Artikel 2 onderdeel j stelt namelijk dat de verordening niet van toepassing is wanneer instapweigering plaatsvindt om gezondheidsredenen. Er is daarbuiten geen wettelijk kader op basis waarvan passagiers rechten zouden kunnen ontleenen.

Luchtvaartmaatschappijen bieden verschillende typen tickets aan waarbij de voorwaarden voor omboeking of annulering verschillen. Meer flexibiliteit betekent een meerprijs. Uit een vergelijking van de basisvoorwaarden van zes (Europese) luchtvaartmaatschappijen blijkt dat ze daarin tijdelijke versoepelingen hebben doorgevoerd vanwege de coronacrisis, door met name tijdelijk geen omboekingskosten in rekening te brengen of door die kosten te verlagen. Op hoofdlijnen geldt dat de omboekingsmogelijkheden en -kosten afhangen van het moment van boeken, het moment van vliegen en de tijd tot vertrek.

De versoepelingen gelden door de bank genomen voor vluchten in de zomermaanden. Sommige maatschappijen bieden passagiers gunstiger voorwaarden wanneer zij maanden geleden hun vlucht boekten, terwijl andere maatschappijen juist passagiers die nog gaan boeken meer mogelijkheden bieden.

De vergelijking laat ook zien dat passagiers met gezondheidsklachten er goed aan doen om niet af te reizen naar de luchthaven, maar juist vooraf hun reis te wijzigen. Wanneer hen namelijk de instap tot het vliegtuig wordt geweigerd, zijn de mogelijkheden tot omboeking bij de meeste maatschappijen erg beperkt en is de passagier diens ticket kwijt. Het is afhankelijk van de maatschappij tot wanneer een ticket kan worden omgeboekt. Dit varieert van één week tot enkele uren voor vertrek. Slechts één maatschappij biedt deze mogelijkheid na instapweigering op basis van een gezondheidscontrole op de luchthaven.

Passagiers die in de komende weken vliegtickets gaan boeken, zullen hun eigen risicoafweging moeten maken. De kans op ziekte valt in de persoonlijke risicosfeer. Om het risico te beperken kan dat betekenen dat zij een flexibeler (en daardoor duurder) ticket aanschaffen, of dat zij een verzekering afsluiten die annulering wegens ziekte dekt.

De Europese Commissie heeft ten slotte laten weten dat er wordt gekeken naar de passagiersrechten op het punt van instapweigering in het licht van Covid-19 en het advies om bij klachten thuis te blijven. De Commissie komt mogelijk met een advies over dit onderwerp.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga