

Vergaderjaar 2008–2009

31 232

Wijziging van de Wet luchtvaart en de Luchtvaartwet ter implementatie van verordening (EG) nr. 2111/2005 inzake de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod en informatie aan luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij (PbEU L 344) en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU L 204)

Nr. 25

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 juni 2009

In het Algemeen Overleg van 8 april 2009 (kamerstuk 31 232, nr. 19) over de geschillencommissie luchtvaart, heb ik drie toezeggingen gedaan. Over twee van deze toezeggingen wil ik u bij deze schriftelijk informeren. Over de derde toezegging bent u reeds schriftelijk geïnformeerd middels mijn brief van 2 juni 2009 (kamerstuk 31 232, nr. 20).

1

De minister zal de Kamer vóór het zomerreces 2009 informeren over de voorlichting aan consumenten over het competentiegebied van de geschillencommissie luchtvaart (welke vluchten vallen wel niet binnen de werkingsfeer) en over de luchtvaartmaatschappijen die aangesloten zijn bij BARIN en welke niet.

Het competentiegebied van de geschillencommissie luchtvaart loopt niet helemaal langs de lijnen van de Verordening. Dat hoeft ook niet, want de geschillencommissie is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de Verordening, maar voor de uitvoering van een overeenkomst tussen marktpartijen. IVW is verantwoordelijk voor de individuele klachtenafhandeling binnen de Verordening.

Bij de geschillencommissie kunnen consumenten geschillen indienen over *alle* vluchten met als *eerste* plaats van vertrek een luchthaven in Nederland.

Passagiers die een geschil willen indienen zullen over het competentiegebied worden geïnformeerd via de websites van betrokken partijen en

via voorlichtingsmateriaal. Met name de website www.degeschillencommissie.nl zal de benodigde informatie bevatten, want deze website vormt de ingang voor het indienen van geschillen.

In sommige opzichten is het competentiegebied van de geschillencommissie ruimer dan het toepassingsgebied van de Verordening. Een passagier die zijn vliegreis begint vanaf een luchthaven in Nederland, kan met geschillen over alle trajecten van zijn reis terecht bij de geschillencommissie. Daaronder vallen ook trajecten na een eventuele transfer, evenals de terugreis.

In andere opzichten is het competentiegebied van de geschillencommissie krasser dan het toepassingsgebied van de Verordening. Immers alle vluchten die vanaf een luchthaven in Nederland vertrekken vallen onder de Verordening, ook als die luchthaven niet de eerste plaats van vertrek is. Dit geldt ook voor vluchten met als eerste plaats van vertrek een luchthaven in het buitenland en met bestemming Nederland, als die vluchten worden uitgevoerd door EU luchtvaartmaatschappijen.

Bij de afbakening van het competentiegebied hebben marktpartijen de belangen van Nederlandse consumenten voorop gesteld. Met de gekozen afbakening wordt de Nederlandse consument op de meest ruime wijze bediend, ruimer dan de Verordening vraagt. Bovendien hebben BARIN en de Consumentenbond in hun intentieverklaring van 24 november 2008 afgesproken dat zij na de oprichting van de geschillencommissie luchtvaart in overleg zullen treden met als doel te bezien op welke wijze het toepassingsgebied van de geschillencommissie luchtvaart zou kunnen worden vergroot.

2

De minister zal de Kamer laten weten of er mogelijkheden zijn om nadere regels te stellen dusdanig dat luchtvaartmaatschappijen beter bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor luchtreizigers in het geval van «denied boarding» (o.a. mogelijkheden om luchtvaartmaatschappijen te verplichten een postadres in Nederland aan te houden).

Op grond van Verordening (EG) 261/2004 ligt het maken van nationale voorschriften omtrent de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van luchtvaartmaatschappijen niet voor de hand. Het zou betekenen dat Nederland een nationale kop op de Verordening moet zetten, en daar ben ik geen voorstander van.

De Verordening bevat een aantal regels voor de communicatie tussen luchtvaartmaatschappijen en passagiers. De Verordening gaat daarbij in het algemeen uit van een systeem waarbij de luchtvaartmaatschappij in contact moet treden met passagiers. De Verordening gaat niet uit van een systeem waarbij de passagier zelf het initiatief moet nemen zijn rechten bij de luchtvaartmaatschappij te verzilveren.

In gevallen waarin luchtvaartmaatschappijen niet aan hun verplichtingen voldoen, kunnen passagiers klachten indienen bij de daartoe aangewezen nationale instantie. De Verordening heeft dus niet in een andere bereikbaarheidsregeling van de luchtvaartmaatschappijen willen voorzien.

Het maken van verdergaande nationale voorschriften kan wanneer de Verordening dit uitdrukkelijk mogelijk maakt of wanneer dit uit een interpretatie van het doel en de inhoud van de Verordening kan worden afgeleid. De Verordening heeft geen regels die uitdrukkelijk verdergaande voorschriften omtrent de bereikbaarheid van luchtvaartmaatschappijen mogelijk maken. Uit bovenbedoeld systeem van de Verordening kan bovendien worden afgeleid dat de Europese wetgever niet de bedoeling

heeft gehad de bereikbaarheid van luchtvaartmaatschappijen verdergaand of anders te regelen.

Het is daarom de vraag of nationaal nadere voorschriften gesteld kunnen worden voor het regelen van de bereikbaarheid van luchtvaartmaatschappijen onder de Verordening. Dit zal vooral afhangen van het doel van het regelen van die bereikbaarheid. Wanneer dat vooral gericht is op het regelen van zaken die al onder de Verordening geregeld zijn (zoals bijvoorbeeld de klachtafhandeling) zal dit onmogelijk zijn aangezien de Verordening dit al expliciet regelt.

Verder is in tripartite overleg tussen de Europese Commissie, luchtvaartmaatschappijen en de handhavende instanties uit de lidstaten (NEB's) afgesproken dat een lijst van adressen van luchtvaartmaatschappijen die binnen de Gemeenschap vliegen wordt opgesteld. Bij deze vrijwillig gemaakte afspraak is echter afgesproken dat de lijst niet ter beschikking wordt gesteld van de consument maar uitsluitend van de NEB's die de lijst in het kader van de klachtafhandelingsprocedure nodig hebben.

De minister van Verkeer en Waterstaat,
C. M. P. S. Eurlings