

# REGLEMENT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE LUCHTVAART

## Begripsomschrijving

### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- stichting:* de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;  
*commissie:* de Geschillencommissie Luchtvaart, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;  
*ondernemer:* de luchtvaartmaatschappij die lid is van de BARIN, (Board of Airline Representatives in the Netherlands) dan wel de luchtvaartmaatschappij die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;  
*passagier:* de natuurlijke persoon met een bevestigde boeking of een natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 3(a) Verordening EG 1107/2006;  
*verordeningen:* Verordening EG 261/2004; Verordening EG 1107/2006 en Verordening EG 2111/2005  
*voertaal:* de taal die door de commissie bij uitsluiting wordt toegelaten;  
*ticket:* een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de luchtvaartmaatschappij of door een door haar erkende agent is uitgegeven of toegestaan;  
*boeking:* het feit dat de passagier een ticket heeft of een ander bewijs dat de boeking is aanvaard en geregistreerd door de luchtvaartmaatschappij of de touroperator.

## Samenstelling, taak en werkwijze

### Artikel 2

- 1 a. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één door de stichting aangezochte voorzitter, een of meer door de stichting aangezochte vicevoorzitters en één of meer door de Consumentenbond en door de BARIN voorgedragen leden.
  - b. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter en de vicevoorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
  - c. Aan de commissie wordt een (plaatsvervangend) secretaris toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de rechten heeft.  
Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter dan wel een van de vicevoorzitters, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de BARIN.

### Artikel 3

De commissie heeft tot taak geschillen tussen de passagier en de ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de boeking van een vlucht. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een arbitraal vonnis uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

## Bevoegdheid

### Artikel 4

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen het geschil door de commissie te laten beslechten.

## **Ontvankelijkheid**

### Artikel 5

De commissie verklaart de passagier in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien en voor zover het geschil is gelegen buiten het kader van de verordeningen;
- b. indien de vlucht waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond vóór 1 juli 2009;
- c. indien de eerste plaats van vertrek als vermeld in de boeking niet een luchthaven in Nederland is;
- d. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
- e. indien het een geschil betreft waarover de passagier reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

### Artikel 6

1. De commissie verklaart de passagier op verzoek van de ondernemer – gedaan bij eerste gelegenheid - niet ontvankelijk in zijn klacht wanneer hij deze niet binnen vier weken na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de ondernemer heeft ingediend.
2. De ondernemer stuurt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bericht aan de passagier, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
3. De ondernemer dient uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht te nemen.
4. Indien de passagier binnen de in lid 2 genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de passagier te zijn afgehandeld. Het zelfde geldt als de passagier binnen de termijn in lid 3 geen beslissing op de klacht heeft ontvangen.
5. Zodra de klacht niet tot tevredenheid van de passagier is afgehandeld, kan de passagier het alsdan ontstane geschil binnen drie maanden overeenkomstig artikel 7 lid 2 aanhangig maken bij de commissie.
6. De in dit artikel genoemde termijnen worden door de commissie niet ambtshalve toegepast, doch slechts indien daarom door de wederpartij in het geschil bij eerste gelegenheid wordt verzocht. Niettemin kan de commissie, wanneer een zodanig verzoek wordt gedaan, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de passagier ter zake van de niet naleving van bedoelde termijn naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

## **De behandeling van geschillen**

### Artikel 7

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de passagier in te vullen vragenformulier.

### Artikel 8

1. Degene die een geschil aan de commissie voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt zodra het geschil in behandeling is genomen door de commissie niet terugbetaald.

## Artikel 9

Indien de passagier niet binnen een maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8 lid 1 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van een maand bekorten of verlengen.

## Artikel 10

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de passagier die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

## Artikel 11

1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende vier weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van vier weken bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de passagier toegezonden.

## Artikel 12

1. De commissie houdt slechts een mondelinge behandeling indien zij dat nodig vindt of indien een partij daarom verzoekt. De commissie kan een dergelijk verzoek weigeren, indien zij van oordeel is dat een eerlijke rechtspleging klaarblijkelijk geen mondelinge behandeling vergt. De reden voor de afwijzing wordt schriftelijk gegeven. De weigering kan niet afzonderlijk worden betwist.
2. Indien een mondelinge behandeling plaatsvindt, bepaalt de commissie plaats, dag en uur en stelt partijen daarvan op de hoogte.

## Artikel 13

De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Het onderzoek van de deskundige vindt plaats buiten aanwezigheid van partijen.

De commissie verstrekt een afschrift van het oordeel van de deskundigen aan partijen, die daarop binnen vier weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van vier weken bekorten of verlengen.

## Arbitraal vonnis

### Artikel 14

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid en de ontvankelijkheid van partijen.
2. De commissie beoordeelt naar de regelen des rechts of de ondernemer tegenover de passagier zijn verplichtingen uit hoofde van de verordeningen is nagekomen en bepaalt of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond is en neemt een hierbij passende beslissing.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Het arbitraal vonnis bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de arbiters;
  - b. de namen en woon-, vestigings- of gewone verblijfplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de plaats van de uitspraak;
  - e. de gronden voor de in het vonnis gegeven beslissing.
5. Het arbitraal vonnis is bindend voor partijen met ingang van de dag waarop het is gewezen. Partijen zijn verplicht het vonnis onverwijld na te komen.

### Artikel 15

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste ondernemer aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de passagier opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

### Artikel 16

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een arbitraal vonnis vastleggen.

### Artikel 17

- 1.a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een passagier en de klacht van de passagier door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het arbitraal vonnis tevens bepaald, dat de ondernemer aan de passagier het door deze ingevolge artikel 8 lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
- 1.b. In afwijking van het bepaalde in lid 1 onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed, indien de commissie de klacht van de passagier gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de passagier werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de passagier niet werd geaccepteerd.

### Artikel 18

Behoudens het bepaalde in artikel 17 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1 aan de commissie verschuldigd is.

## **Verzending naar partijen**

### Artikel 19

1. De stichting draagt er zorg voor dat ten spoedigste een afschrift van het arbitraal vonnis, getekend door de voorzitter en de leden van de commissie, aan de partijen wordt toegezonden;
2. De opdracht van de commissie eindigt op de dag na de verzending van het arbitraal vonnis onverminderd de mogelijkheid van aanvulling of verbetering van het arbitraal vonnis op grond van artikel 20.
3. De stichting zal het origineel van het arbitraal vonnis nederleggen bij de griffie van de rechtbank binnen het arrondissement waar de plaats van de arbitrage is gelegen, indien een partij daarom verzoekt. De kosten voor nederlegging komen voor de verzoekende partij.

## **Rectificatie**

### Artikel 20

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het arbitraal vonnis door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het arbitraal vonnis herstellen, dan wel, indien de gegevens genoemd in artikel 14 lid 4 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld, tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt door de commissie in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het arbitraal vonnis op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

## **Geheimhouding, wraking en verschoning**

### Artikel 21

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

### Artikel 22

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

## **Slotbepalingen**

### Artikel 23

De procedure bij de commissie is vertrouwelijk en alle direct of indirect betrokken personen, inclusief de leden van de commissie, zijn tot geheimhouding verplicht.

### Artikel 24

Samenvoeging van arbitrale gedingen alsmede voeging, tussenkomst en vrijwaring in de zin van artikel 1045 en 1046 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn uitgesloten.

### Artikel 25

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

### Artikel 26

De stichting, de leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.