

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3190

Vragen van het lid **Roemer** (SP) aan de minister van Justitie over *het Erkenningsbesluit geschillencommissie luchtvaart*. (Ingezonden 26 juni 2009)

1  
Is het u bekend dat de Geschillencommissie Luchtvaart per 1 juli 2009 actief wordt? Bent u bekend met het reglement dat ten grondslag ligt aan de commissie? En is er inmiddels een aanvraag ingediend voor een erkenningsbesluit?

2  
Wat vindt u van artikel 5, lid c, van het reglement dat stelt dat een klacht niet ontvankelijk is indien de eerste plaats van vertrek als vermeld in de boeking niet een luchthaven in Nederland is? Deelt u de mening dat dit in strijd is met de Europese verordening 261/2004 waarin staat dat passagiers rechten kunnen ontlenen aan een vlucht en de manier waarop het ticket is gekocht (samengesteld of in losse delen) er niet toe doet?<sup>1</sup>

3  
Wat vindt u van artikel 6, eerste lid, van het reglement dat stelt dat een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard indien deze niet binnen vier weken na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de ondernemer is ingediend? Gaat dit niet voorbij aan

het door Nederland ondertekend verdrag van Montreal, Recommended Practice 1724 van IATA en de bestaande Reis- en Vervoersvoorwaarden van alle luchtvaartmaatschappijen, welke een termijn van twee jaar stellen voor het indienen van een klacht?

4  
Is het gestelde in vraag 2 en 3 niet in strijd met de Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten 1997 en de aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 (98/257/EG), welke in artikel 5 bij het principe van wettigheid stelt dat het besluit van het orgaan (Geschillencommissie) niet tot gevolg kan hebben dat de consument de bescherming wordt ontnomen die wordt gewaarborgd door de bindende bepalingen van de wet van de staat op het grondgebied waarvan het orgaan is gevestigd?

5  
Wat vindt u van artikel 23 van het reglement dat stelt dat de procedure bij de commissie vertrouwelijk is en alle direct en indirect betrokken personen, inclusief de leden van de commissie, tot geheimhouding verplicht zijn? Is dit niet in strijd met de Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten 1997 en de aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 (98/257/EG), welke stelt dat de publicatie door het bevoegde orgaan van een jaarverslag over de

genomen besluiten, aan de hand waarvan het mogelijk is de verkregen resultaten te beoordelen en de aard vast te stellen van de geschillen die aan het orgaan zijn voorgelegd?

6  
Bent u van mening dat bij een (eventuele) aanvraag voor een Erkenningsbesluit Geschillencommissie Luchtvaart, op grond van bovenstaande gebreken een negatief besluit genomen dient te worden? Mocht u een erkenningsbesluit reeds hebben genomen, bent u dan bereid dit besluit terug te draaien op basis van bovenstaande gebreken?

7  
Bent u bereid deze vragen met spoed te beantwoorden, gezien de datum van 1 juli 2009 waarop de geschillencommissie actief wil worden en in ieder geval te beantwoorden voordat u een beslissing neemt inzake een (eventueel) verzoek tot erkenning?

<sup>1</sup> Zie ook arrest Europese Hof inzake Schenkel versus Emirates, C-173/07.

### Antwoord

Antwoord van minister **Hirsch Ballin** (Justitie) (ontvangen 8 juli 2009)

1  
Ja. Ik heb de aanvraag voor een erkenningsbesluit ontvangen en inmiddels ook toegewezen. Hetgeen hieromtrent is besproken tijdens het

algemeen overleg van de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat van uw Kamer met de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 25 juni jongstleden heb ik in mijn oordeelsvorming betrokken.

2 t/m 4

In de eerste plaats wil ik benadrukken dat de reikwijdte van de rechtsbescherming voor luchtreizigers in Nederland in overeenstemming is met de Europese verordening 261/2004 en het verdrag van Montreal, waarbij overigens ook de Europese Unie partij is. De bepalingen in het voornoemde verdrag respectievelijk de verordening zijn in onze nationale rechtsorde geïmplementeerd, hoofdzakelijk in Boek 8 titel 16 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen voor de civiele rechter worden ingeroepen. De Nederlandse rechtsregels zijn niet in strijd met internationale verplichtingen.

Bovendien genieten luchtvaartconsumenten in toenemende mate publiekrechtelijke bescherming. Zij kunnen hun klacht melden bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, dat op grond van de Wet op de Luchtvaart belast is met de handhaving van de Europese verordening. Momenteel is een wetsvoorstel aanhangig dat de Minister van Verkeer en Waterstaat in staat zal stellen om ook bestuurlijke boetes op te leggen in geval van niet-naleving van de Europese verordening.

Sinds 1 juli jongstleden is een derde rechtsmiddel toegevoegd aan het bestaande instrumentarium: de Geschillencommissie Luchtvaart. De Geschillencommissie is een vorm van arbitrage waarvoor consumenten vrijwillig kunnen kiezen in plaats van een civielrechtelijke vordering in te stellen.

Het is waar dat de Geschillencommissie een klacht niet-ontvankelijk kan verklaren als de vier wekentermijn is verstreken, maar hier past de nuancering die in artikel 6, zesde lid van de Europese verordening is aangebracht. Deze bepaling stelt namelijk dat de Geschillencommissie zich slechts op verzoek van de ondernemer over de ontvankelijkheid mag uitspreken. Zij is in dat geval evenwel niet verplicht om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren en kan besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien

de consument ter zake van de niet-naleving van de vier wekentermijn naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

Een afwijzing in deze laat de overige rechtsmiddelen onverlet: op het moment dat de consument de voorwaarden van de Geschillencommissie niet kan of wil volgen, staan hem nog altijd de publiekrechtelijke klachtprocedure dan wel de gang naar de civiele rechter ter beschikking. Het is eveneens waar dat de reikwijdte van de Geschillencommissie Luchtvaart smaller is dan de twee andere vormen van rechtsbescherming. Voor een volledig bereik is de medewerking van andere Europese landen noodzakelijk. Aangezien deze op dit moment niet gegarandeerd kan worden, is besloten om vanaf 1 juli jongstleden met deze beperkte werkingssfeer te starten. Zowel consumenten- als brancheorganisaties hebben de wens uitgesproken om de Geschillencommissie in Europees verband navolging te geven. Deze wens wordt door mijn ambtgenoot van Verkeer en Waterstaat en mij gedeeld.

5

De geheimhouding wordt opgelegd om te voorkomen dat concurrentiegevoelige documenten, zoals onderhoudsrapporten en -contracten van luchtvaartmaatschappijen, in de openbaarheid worden gebracht. Dit zou de geschilbeslechting tussen consument en ondernemer niet ten goede komen. Bovendien geldt de vertrouwelijkheid alleen voor de procedure, maar niet voor de uitkomst. Het arbitrale vonnis zal – na afloop van de procedure en gespeend van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie – op de website van de Geschillencommissie worden geplaatst. Daarnaast zal de Geschillencommissie Luchtvaart jaarlijks verslag uitbrengen in het Jaarverslag van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.

6

Het antwoord op beide vragen luidt ontkennend.

7

Ik heb uw vragen zo spoedig mogelijk beantwoord.