

## Handhavingskader passagiersrechten luchtvaart - II

### 1 Algemeen

- i In dit handhavingskader geeft de Inspectie Leefomgeving en Transport (verder: de inspectie) aan op welke wijze zij de verordening 261/2004 handhaaft. Dit zowel ten behoeve van de passagiers als ten behoeve van de luchtvaartmaatschappijen.
- ii Er wordt invulling gegeven aan de criteria van de verordening 261/2004 artikel 16 lid 3. De door de lidstaten vastgestelde sancties voor overtreding van deze verordening moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- iii Dit gewijzigd handhavingskader vervangt het handhavingskader van 1 februari 2011.
- iv De inspectie kan het handhavingskader aanpassen als nieuwe inzichten of veranderingen in de regelgeving daarom vragen. Aanpassingen van dit handhavingskader worden gepubliceerd op de website van de inspectie.

### 2 Behandeling van klachten

- i De passagier kan persoonlijk een klacht indienen bij de inspectie. Desgewenst biedt de inspectie hulp bij het indienen van een klacht.
- ii Passagiers kunnen een klacht indienen binnen een jaar na de vlucht door middel van het klachtenformulier van de inspectie. Dit formulier is gepubliceerd op de website van de inspectie en kan ook telefonisch worden opgevraagd. Klachten die worden ingediend door buitenlandse passagiers op een EU standaard klachtenformulier worden ook in behandeling genomen.
- iii De passagier moet zijn klacht eerst hebben voorgelegd aan de luchtvaartmaatschappij, die daar binnen een redelijke termijn (zes weken) op heeft kunnen reageren.
- iv De inspectie neemt alleen volledig ingevulde klachtenformulieren met verplichte bewijsstukken in behandeling. Als de klacht niet compleet is, krijgt de passagier eenmalig drie weken om deze te completeren.
- v De inspectie stuurt de passagier binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging.
- vi De inspectie vraagt de betrokken luchtvaartmaatschappij om binnen een periode van zes weken schriftelijk te reageren op de klacht. Na ontvangst van deze reactie vraagt de inspectie indien nodig nog nadere informatie op bij de luchtvaartmaatschappij of de passagier.
- vii Als een luchtvaartmaatschappij niet tijdig reageert zal de inspectie de klacht onderzoeken zonder het standpunt van de luchtvaartmaatschappij daarbij te betrekken.
- viii In complexe zaken kan een afhandeltermijn van maximaal zes maanden nodig zijn. In eenvoudige zaken duurt de procedure ongeveer twaalf weken. Pas bij het onderzoek van de reactie van de luchtvaartmaatschappij kan duidelijk worden dat klacht complex is. De passagier wordt hierover dan zo snel mogelijk geïnformeerd.
- ix De inspectie stuurt de passagier een gemotiveerd oordeel naar aanleiding van het onderzoek van de klacht en kwalificeert de klacht als gegrond of ongegrond.
- x De behandeling van een klacht kent de volgende mogelijke uitkomsten:
  - a De klacht is gegrond, maar het komt niet tot een sanctie van de inspectie, als de luchtvaartmaatschappij tijdens behandeling van de klacht alsnog tegemoet komt aan de wensen van de passagier.
  - b De klacht is gegrond en de inspectie legt een boete op als de luchtvaartmaatschappij een overtreding heeft begaan en niet tijdig heeft hersteld.
  - c Klacht is ongegrond of de inspectie kan geen overtreding vaststellen. De inspectie zal geen maatregel nemen jegens de luchtvaartmaatschappij.
- xi Als de ILT op basis van onderzoek van een passagiersklacht een overtreding constateert, wordt dit oordeel zowel aan de passagier als aan de betrokken luchtvaartmaatschappij schriftelijk medegedeeld. Als drie weken na verzenden van de brief de overtreding niet is hersteld, stuurt de ILT aan de

luchtvaartmaatschappij een voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete. Na ontvangst van dit voornemen tot boeteoplegging kan de luchtvaartmaatschappij een zienswijze kenbaar maken aan de inspectie. Als daaruit blijkt dat de luchtvaartmaatschappij alsnog de overtreding heeft hersteld zal de boete worden gematigd met vijftig procent.

### 3 Sanctiebeleid

- i De naleving is sterk verbeterd. Naar aanleiding van de uitspraak in het Nelson/Tui Arrest (23 oktober 2012) hebben de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen aangegeven voortaan "Sturgeon" te gaan toepassen en bij vertraging compensatie toe te kennen.
- ii De inspectie constateert dat sinds de uitspraak Nelson/Tui voldoende duidelijkheid is ontstaan over compensatieplicht bij aankomstvertraging [Sturgeon-arrest] en zal daarom sancties opleggen bij overtreding.
- iii Door de verbeterde naleving en verduidelijking van de norm is een onderscheid tussen herstelbare en niet-herstelbare overtredingen niet meer passend. Deze werden volgens het vorige handavingskader verschillend gesanctioneerd. Herstelbare overtredingen werden correctief aangepakt met een waarschuwing, bestuurlijk gesprek en daarna een last onder dwangsom . Onherstelbare repressief met een bestuurlijke boete.
- iv De inspectie zet voortaan als eerste keuze de bestuurlijke boete in bij alle overtredingen van de verordening. Een aantal redenen daarvoor:
  - a Het is slagvaardiger, sneller en heeft het karakter van "lik op stuk";
  - b Een repressieve sanctie is passend, nu duidelijk is wat de norm is en luchtvaartmaatschappijen hiermee bekend zijn . Er is eerder voldoende voorlichting en compliance assistance door de inspectie gegeven;
  - c Voor zowel de inspectie als de overtreder is de procedure eenvoudig en duidelijk;
  - d Het bureau bestuurlijke boete van de inspectie toetst de op te leggen boete.
- v Als de inspectie een overtreding van de Verordening constateert, legt zij de overtreder een bestuurlijke boete op volgens de boetecatalogus gepubliceerd in de beleidsregel passagiersrechten luchtvaart. Ten opzichte van de vorige beleidsregel legt de inspectie nu voor iedere overtreding een boete op. Bij herhaalde overtreding blijft de boete per overtreding gelijk.
- vi De hoofdlijnen van het boetebeleid zijn als volgt:
  - a Boetes worden opgelegd per enkele overtreding;
  - b Voor elke overtreding wordt een boete opgelegd;
  - c Voor elke gelijksoortige overtreding wordt dezelfde boete opgelegd, deze is niet oplopend;
  - d Het boeteproces is met veel waarborgen omkleed. Zie voor meer informatie de brochure Bestuurlijke Boete op [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl);
  - e Uit oogpunt van transparantie van het toezicht publiceert de inspectie opgelegde boetes op haar website en in rapportages.
- vii De inspectie houdt daarnaast de mogelijkheid tot het opleggen van een last onder dwangsom maar zal hier terughoudend gebruik van maken. De inspectie zal pas dwangsommen opleggen als na herhaaldelijk beboeten de luchtvaartmaatschappij nog niet naleeft.

#### 4 *Overige onderwerpen*

- i Naast het behandelen van klachten voert de inspectie ook (preventief) toezicht uit. Bij geconstateerde overtredingen tijdens dergelijke audits wordt eveneens een sanctie opgelegd.
- ii De toepassing van buitengewone omstandigheden is opgenomen in de beleidsregel passagiersrechten luchtvaart.
- iii Het is niet uitgesloten dat naar aanleiding van rechterlijke uitspraken, standpunten van de Europese Commissie of harmonisatie van de gezamenlijke NEB's voortschrijdend inzicht ontstaat over de uitleg en toepassing van de Verordening. De inspectie zal hier rekening mee houden in haar handhaving.
- iv De inspectie zal de Europese commissie informeren als er sprake is van regelgeving die niet goed uitvoerbaar of handhaafbaar is.
- v De inspectie zal van de Europese Commissie afkomstige informatie met betrekking tot handhaving die van belang is voor luchtvaartmaatschappijen en passagiers publiceren op de website van de inspectie. Uitgangspunt is dat deze informatie op verzoek ook aan de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen en vertegenwoordigers van buitenlandse luchtvaartmaatschappijen in Nederland zal worden toegezonden.

#### 5 *Inwerkingtreding*

Dit Handhavingkader is van kracht vanaf de dag na de datum van publicatie in de Staatscourant van de gewijzigde Beleidsregel handhaving Verordening (EG) nr. 261/2004 inzake passagiersrechten luchtvaart inclusief de boetecatalogus met de daarbij voorziene bestuurlijke boetes en is van toepassing op vluchten die vanaf voornoemde dag plaatsvinden.

Het is van belang dat passagiers en luchtvaartmaatschappijen ten tijde van de vluchtuitvoering weten wanneer en op welke wijze de inspectie het gewijzigde handhavingkader gaat toepassen. Het voorgaande betekent dat op vluchten uitgevoerd vóór de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde Beleidsregel het voorheen geldende Handhavingkader van toepassing blijft.