

1

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

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

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag
T 070 351 61 71
F 070 351 78 95

Contactpersoon

-

T -

Ons kenmerk

VENW/BSK-2010/151206

Uw kenmerk

-

Bijlage(n)

-

Datum 14 oktober 2010
Onderwerp Geschillencommissie luchtvaart

Geachte voorzitter,

In het Algemeen overleg van 14 september 2010 over de Transportraad heb ik u toegezegd om te overleggen met de Geschillencommissie over het afhandelen van klachten van passagiers. Bij deze bericht ik u over de resultaten daarvan.

Op 23 september 2010 is vanuit mijn Ministerie overleg gevoerd met de partijen bij de Geschillencommissie luchtvaart, te weten de BARIN, de Consumentenbond en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).

Een belangrijke conclusie uit dit overleg is dat genoemde drie partijen veel waarde hechten aan de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de Geschillencommissie luchtvaart. Hieruit volgt dat zij zich niet willen en ook niet kunnen mengen in de procesgang van de geschillenbeslechting zelf. Een ingrijpen in de procedure zien zij als het tornen aan de fundering van de geschillencommissie.

Zoals ik u al heb aangegeven in mijn brief van 14 september 2010, kan ik de geschillencommissie Luchtvaart niet de opdracht geven om de bij haar aanhangig gemaakte zaken voortvarend aan te pakken. De arbitragecommissie is immers een zelfreguleringsinitiatief dat door belangenorganisaties van passagiers en luchtvaartmaatschappijen is opgezet en zij is onafhankelijk.

Een andere belangrijke conclusie van genoemde drie partijen is dat er geen zaken zijn stopgezet. De Geschillencommissie luchtvaart heeft bij een geschil over een vertraging besloten dat de behandeling van het geschil doorgaat, maar dat de luchtvaartmaatschappij in de gelegenheid wordt gesteld om de geschillencommissie van nadere informatie te voorzien opdat de geschillencommissie tot een zorgvuldige beoordeling van het geschil kan komen. Daarbij dient de geschillencommissie de fundamentele beginselen van goede procesorde toe te passen, waaronder het beginsel van hoor en wederhoor. De consument in kwestie is – evenals andere consumenten die een soortgelijke zaak hebben ingediend bij de Geschillencommissie luchtvaart – per brief van dit besluit op de hoogte gesteld.

De consument mag op de uiterlijk per 1 oktober 2010 door de luchtvaartmaatschappij ingebrachte nadere informatie nog reageren. Vervolgens

zal de geschillencommissie in zitting bijeenkomen om met inachtneming van de door partijen nog ingebrachte stukken en commentaren nader te beslissen. Naar verwachting zal de geschillencommissie in het laatste kwartaal van dit jaar via een nadere uitspraak helderheid verschaffen.

Datum

Ons kenmerk

VENW/BSK-2010/151206

Het bovenstaande zijn de belangrijkste conclusies die partijen hebben getrokken uit het overleg dat onder voorzitterschap van mijn Ministerie is gevoerd. Mijn standpunt heb ik u reeds kenbaar gemaakt per brief van 14 september 2010.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings