

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

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

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Kenmerk

IENM/BSK-2011/126785

Bijlage(n)

1

Datum 22 september 2011
Betreft Passagiersrechten luchtvaart

Geachte voorzitter,

Hierbij informeer ik u over de handhaving van consumentenrechten en de instrumenten die de Inspectie Verkeer & Waterstaat gaat inzetten in dit kader, zoals toegezegd in het Algemeen Overleg Luchtvaart van 6 september 2011.

In de eerste jaren na de inwerkingtreding van de Denied boarding Verordening in februari 2005, nam de Inspectie Verkeer en Waterstaat (hierna: de inspectie) geen besluiten op elke individuele klacht. Zij paste hoor en wederhoor toe en stelde passagier en luchtvaartmaatschappij hiervan op de hoogte. Tevens vormden de inkomende klachten een belangrijke bron voor eventueel handhavend optreden door de inspectie. Deze wijze van klachtenafhandeling voldeed echter niet aan de verwachtingen die de consument ervan had. Daardoor ontstond er vanuit de samenleving en vanuit uw Kamer een roep om een geschillencommissie in de luchtvaartsector. Op verzoek van mijn ambtsvoorganger hebben BARIN en de Consumentenbond de Geschillencommissie Luchtvaart opgericht op basis van zelfregulering. Deze is per 1 juli 2009 van start gegaan. Sindsdien is er echter ook het nodige verbeterd in de werkwijze van de inspectie.

De inspectie ziet erop toe dat de luchtvaartmaatschappijen bij hun vluchtuitvoering de vigerende Verordeningen over passagiersrechten naleven. In dat kader handhaaft de inspectie ook de Denied boarding Verordening. De inspectie doet dit zowel door inspecties bij luchtvaartmaatschappijen en op luchthavens als naar aanleiding van klachten van passagiers.

Een passagier moet zich met zijn klacht eerst wenden tot de luchtvaartmaatschappij. Als zij er samen niet uitkomen, dan kan de passagier een klacht indienen bij de inspectie. Dat kan op eenvoudige wijze via het invullen van een formulier op de website van de inspectie (www.ivw.nl). Anders dan in het verleden, behandelt de inspectie sinds 1 juli 2009 elke individuele klacht als een verzoek tot handhaving. Na onderzoek van de klacht neemt de inspectie een besluit op de klacht en over het al dan niet toewijzen van het handhavingsverzoek. Dit besluit wordt in de vorm van een Beschikking toegestuurd aan de passagier en de luchtvaartmaatschappij. Deze Beschikking staat open voor bezwaar en beroep.

De klachtenafhandeling door de inspectie is bovendien laagdrempelig voor de consument: er zijn voor de passagier geen kosten aan verbonden en de procedure is relatief snel.

Hiermee biedt de inspectie voor de consument een goed en volwaardig klachtenloket dat in lijn is met de Denied boarding Verordening. De Consumentenbond heeft in een gesprek met mij ook bevestigd dat het optreden van de inspectie vertrouwenwekkend is. Tevens heb ik consumentenorganisaties betrokken bij de Geschillencommissie Luchtvaart gevraagd om voorstellen voor eventuele verdere verbetering aan mij door te geven. Ik meen dat ik hiermee volledig tegemoet kom aan de verplichting van de Verordening alsmede aan de wens van uw Kamer tot een laagdrempelige klachtenafhandeling die openstaat voor alle passagiers.

Ik heb u op 1 februari 2011 het "Handhavingskader passagiersrechten luchtvaart" gestuurd. Basis van het handhavingskader is dat de inspectie handhavend optreedt als een luchtvaartmaatschappij handelt in strijd met de Verordening. Bij de eerste overtredingen past de inspectie daarvoor instrumenten toe als een gesprek, uitleg of een waarschuwing. Bij een bepaald aantal overtredingen, zoals vastgelegd in het handhavingskader, gaat de inspectie over tot het opleggen van een boete. Bij elke volgende overtreding volgt een nieuwe en hogere boete. In een andere categorie overtredingen kan de inspectie ook een last onder dwangsom opleggen. Daarbij is zij niet gehouden aan een bepaald aantal overtredingen. Het geven van een waarschuwing en/of het voeren van een gesprek leiden in de praktijk doorgaans tot het alsnog naleven van de Verordening door de luchtvaartmaatschappij. Indien nodig kan de inspectie de naleving van haar besluiten afdwingen door middel van sanctionering, als laatste stap in een rij van handhavingsmiddelen.

Voor meer details over de inzet van het handhavingsinstrumentarium verwijs ik u naar het handhavingskader en naar de Beleidsregel inzake buitengewone omstandigheden, die ik voor de volledigheid bij deze brief voeg.

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Joop Atsma