



Bloemendaal / Schiphol, 5 augustus 2011.

Consumentenbond
t.a.v. de heer B.Combée, directeur
Postbus 1000
2500 BA Den Haag
Email: bartcombee@consumentenbond.nl

Geachte heer Combée,

De BARIN en haar leden afzonderlijk vragen uw dringende aandacht voor het navolgende.

Wij hebben kennis genomen uw recente initiatief "Vlucht Claim Service" op uw website. Op de website van de Consumentenbond is daarmee prominent een lijst met "probleemvluchten" verschenen. Deze pagina nodigt de passagiers uit om via een "claim mee" button compensatie te vorderen van de luchtvaartmaatschappij waarbij de vlucht was geboekt.

Wij zijn zeer ontstemd over uw handelwijze, vinden deze niet passen in onze onderlinge samenwerking, en achten deze onrechtmatig en misleidend.

1. Lijst met "probleemvluchten" is misleidend, onjuist en veroorzaakt schade voor de reputatie van de afzonderlijke BARIN leden.

De lijst bevat een opsomming van vluchten waar naar het oordeel van de Consumentenbond een "probleem" mee is. De vluchten worden direct nadat ze zijn uitgevoerd op uw lijst gepubliceerd en krijgen daarmee de kwalificatie probleemvlucht. Vervolgens kan een ieder per probleemvlucht via de "claim mee" button een proces starten. Door deze opzet wekt de consumentenbond onterecht de indruk dat er met de betreffende vluchten iets mis was, dat de claims gerechtvaardigd zijn en gehonoreerd zullen worden. Dit zonder dat er hiervoor enige steun is in het aan u beschikbare feiten materiaal en zonder dat de gegrondheid van de claims met betrekking de gepresenteerde vluchten vaststaat (iets wat overigens niet aan de consumentenbond is). Steekproef door BARIN leden heeft reeds aangegeven dat er vluchten in de lijst zijn opgenomen die minder dan 3 uur zijn vertraagd. Ook het onderscheid tussen operating en marketing carrier wordt niet duidelijk gemaakt.

De suggestie die de Consumentenbond wekt met huidige opzet van haar Vlucht Claim Service inclusief lijst met probleemvluchten is dan ook misleidend en daarmee onrechtmatig jegens BARIN-leden. Door de kwalificatie van vluchten als "probleemvluchten" zonder dat onderzoek is gedaan naar de oorzaak (welke voor elke vlucht zeer verschillend kunnen zijn) wordt afbreuk gedaan aan de goede naam en reputatie van de BARIN leden. Zo kan een vlucht vertraagd zijn uitgevoerd als gevolg van bijvoorbeeld uitzonderlijke weersomstandigheden of staking van een luchtverkeersleiding. Door zo'n vlucht te kwalificeren als probleemvlucht en het publiek –tegen betaling- te verleiden tot het indienen van een vordering, lokt de Consumentenbond procedures uit die leiden tot schade van BARIN-leden. Door uw profilering als onafhankelijke en objectieve partij wordt de suggestie van ondeugdelijkheid als het ware stevig geworteld in de geest van de consument, waardoor de schade welhaast onherstelbaar kan worden.

2. De informatie die passagiers invoeren wordt verwerkt door een derde, zijnde EU Claim B.V.

De Consumentenbond leidt het initiatief "Vlucht Claim Service" richting het publiek en tracht daarmee passagiers naar haar website te leiden. Echter als passagiers of bezoekers van uw website gegevens invoeren en een e-mailadres achterlaten, blijkt dat de gegevens worden verwerkt en benut door EUclaim B.V., een commercieel claimbureau dat tracht geld te verdienen aan het claimen van compensatie voor passagiers van onder andere BARIN-leden. EUclaim B.V. werkt op no-cure no pay basis en brengt aan passagiers een vergoeding in rekening voor bepaalde diensten. De Consumentenbond - als onafhankelijke autoriteit voor consumentenbelangen- misleidt hiermee in hoge mate de bezoekers van haar website en neemt actief deel aan de promotie van een commerciële activiteit. Het is niet transparant met wie de bezoeker van uw website te maken heeft, hetgeen wordt bevorderd door de nagenoeg identieke kleurstelling van de betreffende webpagina van de Consumentenbond en de website van EUclaim. Deze omstandigheid versterkt de indruk van een structurele verbondenheid tussen de Consumentenbond en EUclaim en bevordert daardoor de gedachte - gelet op de profilering en doelstelling van de Consumentenbond -dat de vluchten als ondeugdelijk dienen te worden beschouwd. Bovendien laat de Consumentenbond na te vermelden hoe de persoonsgegevens worden verwerkt en dat deze worden verstrekt aan een derde zijnde een partij met een commercieel belang.

3. De Consumentenbond stuurt passagiers naar de commerciële onderneming EUclaim B.V.

Door uw Vlucht Claim Service bevordert de Consumentenbond dat passagiers in contact komen met EUclaim B.V. en wordt hen door de Consumentenbond voorgehouden dat zij hun onvoorwaardelijke recht dienen te effectueren met behulp van EUclaim B.V.

Uit de missie van de Consumentenbond blijkt echter dat u consumenten makkelijker keuzes wilt laten maken. Via de Vlucht Claim Service doet de Consumentenbond het tegenovergestelde.

In plaats van objectief te adviseren over de diverse mogelijkheden die consumenten hebben, wordt de consument direct op het spoor van een specifieke onderneming gezet. Een partij waarvoor het van commercieel belang is om zoveel mogelijk claims in behandeling te krijgen, ten einde daarmee aan de consument te verdienen. De Consumentenbond laat na om de consument te wijzen op de mogelijkheid om direct te communiceren met de luchtvaartmaatschappij en het vermeende probleem direct en zonder tussenkomst van deze derde (die ruim 25% van het geld zelf opeist) op te lossen. Dan wel dat er eveneens een mogelijkheid van **gratis** klachtafhandeling bestaat, namelijk door de Inspectie Verkeer en Waterstaat en/of middels de Geschillencommissie Luchtvaart tegen het beduidend lagere bedrag van Euro 50, dat de consument gerestitueerd krijgt wanneer hij/zij in 't gelijk gesteld wordt.

Op grond van informatie die in het zogenaamde "FAQ frequently asked questions" gedeelte van de website van de Consumentenbond staat, blijkt het daarenboven dat de Consumentenbond zelfs aan de door consumenten ingediende klachten verdient ("De Consumentenbond verdient 5 euro per bestelde vertragsverklaring en 5% van het bedrag bij een succesvolle claim via EUclaim"). Hiermee is de Consumentenbond verworden tot een financiële stakeholder die een direct (financieel) belang heeft bij de hoeveelheid claims die worden ingediend via EUclaim B.V. Van enige objectieve voorlichting van consumenten door de Consumentenbond is dan ook geen sprake. Het initiatief "Vlucht Claim Service" heeft de opzet van een verdien model voor de Consumentenbond ten koste van de Consument en de BARIN-leden. Dit laatste blijkt eveneens uit het feit dat de Consumentenbond aan consumenten adviseert om rechtsbijstandverzekeraars aan te schrijven via een brief welke vervolgens weer te bestellen is bij EUclaim B.V. waarvoor de consument dient te betalen en waarvan de Consumentenbond meeprofiteert: "Kosten: Euro 24,95. Allemaal met de wetenschap dat deze verkochte brief modellen niet nodig zijn voor het kunnen inschakelen van de eigen rechtsbijstandverzekering hulp. Ook om deze reden achten wij het initiatief van de Consumentenbond onvolledig en misleidend en daarmee onrechtmatig.

4. Positie Consumentenbond als medeoprichter van de Geschillencommissie Luchtvaart

Tot slot is de Consumentenbond, net als de BARIN, partij bij de samenwerkings-overeenkomst die tot de totstandkoming van de Geschillencommissie Luchtvaart heeft geleid.



De Consumentenbond draagt in deze rol ook arbiters voor die als arbiter uitspraken doen over vertraagde en geannuleerde vluchten en of passagiers recht hebben op compensatie. Via het initiatief "Vlucht Claim Service" en de "probleemlijst" neemt de Consumentenbond op een wijze stelling die zich niet verhoudt met haar rol van medeoprichter en stakeholder van voornoemde Geschillencommissie.

Hoe kan er sprake zijn van onafhankelijke en zorgvuldige arbitragerechtspraak als één van de medeoprichters publiekelijk en zonder voorbehoud eenzijdig vluchten als probleemvlucht benoemt en stelt dat er recht is op compensatie, terwijl de arbiters van de Geschillencommissie hierover juist geacht worden uitspraken te doen? Dit is niet mogelijk en de Consumentenbond frustreert hiermee de werkwijze van de Geschillencommissie Luchtvaart op ontoelaatbare wijze. De BARIN en haar leden hebben zeer veel moeite gedaan om de Geschillencommissie Luchtvaart mogelijk te maken teneinde te kunnen komen tot kwalitatieve en laagdrempelige onafhankelijke geschillenbeslechting waarin alle belangen zorgvuldig worden meegewogen. De Consumentenbond doorkruist via het initiatief "Vlucht Claim Service" deze doelstelling en handelt daardoor onrechtmatig jegens de BARIN en haar leden. Ook diskwalificeert zij zich hiermee eveneens als bestuurslid van de Stichting Geschillencommissies en haar (toekomstige) deelname in andere geschillen commissies.

Gezien het vorenstaande verzoeken wij de Consumentenbond met klem haar initiatief "Vlucht Claim Service" met de publicatie van de lijst met "probleemvluchten" op de website met URL www.consumentenbond.nl en met URL <http://www.consumentenbond.nl/test/auto-vrije-tijd/reizen/vluchtclaimservice/extra/probleem-vlucht-zoeken/> onmiddellijk volledig te staken en gestaakt te houden. Indien de Consumentenbond hieraan niet of niet tijdig voldoet, zal de BARIN en ook haar leden afzonderlijk zich nader beraden over te nemen vervolgstappen.

Wij betreuren het ten zeerste dat wij de Consumentenbond als medepartner op het gebied van het verbeteren van de belangen van passagiers -onder andere via de Geschillencommissie Luchtvaart - onderhavig verzoek moeten doen.

In afwachting van uw spoedige reactie, verblijven wij,
hoogachtend,
BARIN

Frank T.J.M. Allard
Chairman

c.c. Bestuur en Directie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken,
Geschillencommissie Luchtvaart, Ministerie van Infrastructuur en Milieu, BARIN leden.