

E-mail Brief

Bloemendaal / Schiphol, 7 november 2011.

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Staatssecretaris drs. J. Atsma,
Plesmanweg 1-6
Den Haag

Betreft: Geschillenbehandeling Luchtvaartpassagiers

Geachte heer Atsma,

Onder dankzegging nogmaals voor uw uitnodiging voor het overleg van maandag 31 oktober jongstleden en in aansluiting hierop, wil ik u namens BARIN als volgt berichten.

De beide stakeholders van de Geschillencommissie Luchtvaart BARIN en de Consumentenbond hebben sinds maandag 31 oktober nader overleg gevoerd over de gewenste opzet van een adequate geschilbehandeling van luchtvaartpassagiers in Nederland.

Zoals u bekend voldoet volgens BARIN de huidige Geschillencommissie Luchtvaart (hierna: GcL) niet aan de door de overheid toegezegde randvoorwaarden dat niet alleen de BARIN leden maar alle (dus ook niet-BARIN leden) luchtvaartmaatschappijen gebonden zijn aan de GcL; m.a.w. de vereiste aansluitplicht. Een wettelijke constructie die leidt tot een aansluitplicht in combinatie met de huidige bindende besluitvorming – hetgeen BARIN aan u heeft gevraagd – blijkt bij nadere (juridische) beschouwing door uw ministerie niet mogelijk vanwege een conflict met de Grondwet. Wetgeving, die weliswaar de aansluitplicht regelt maar niet het punt van bindend besluit, leidt naar mening van de BARIN tot symboolwetgeving. Daar zijn wij geen voorstander van. Bovendien is BARIN geen voorstander van het hebben van twee loketten naast elkaar: Inspectie voor Verkeer en Waterstaat (hierna: IVW) en de (wel of niet bij wet geregelde) Geschillencommissie.

U is bekend dat sinds juli 2009, het moment waarop de GcL van start ging, ook de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat de individuele geschilbehandeling ter hand heeft genomen, waarmee er twee loketten voor geschillenbeslechting zijn ontstaan.

In tegenstelling tot de GcL neemt IVW wel de klachten betreffende alle luchtvaartmaatschappijen in behandeling. Bovendien heeft IVW inmiddels een (uitvoerig) handhavingsskader ontwikkeld, waarbij het de Inspectie voorts vrij staat de haar beschikbare bestuursrechtelijke handhavingsinstrumenten te gebruiken die in dit handhavingsskader worden genoemd.

In dat verband wil BARIN graag opmerken dat – volgens het handhavingskader - het gebruik van een aantal instrumenten, met name de last onder dwangsom, niet pas na 40 overtredingen aan de orde kan zijn. Ten onrechte wordt dit aantal van 40 steeds genoemd in de discussies.

BARIN en de Consumentenbond hebben in het eerdergenoemde overleg in aansluiting op de bijeenkomst van 31 oktober jongstleden, vastgesteld dat geschilbehandeling door IVW beantwoord aan de door BARIN en Consumentenbond gestelde voorwaarden van laagdrempeligheid en aansluitingsplicht. Echter, met uw Ministerie en IVW dient nader overleg te worden gevoerd over het bieden van voldoende waarborgen dat een IVW beschikking (aan de passagier die in het gelijk wordt gesteld) ook door de luchtvaartmaatschappij wordt nageleefd, dat wil zeggen dat tot het uitkeren van de geldelijke compensatie wordt overgegaan.

Wij zijn en blijven uiteraard beschikbaar onze bijdrage te leveren, om een voor alle partijen aanvaardbare geschilbehandeling te realiseren. Ons inziens leent het IVW traject zich daar voor en houdt – met de beëindiging van de huidige GcL - de geschilbehandeling van luchtvaartpassagiers niet op te bestaan. Sterker, naar mening van BARIN wordt deze nu in een EEN loket-regime gegoten dat voldoet aan de primaire wensen van betrokkenen, namelijk: laagdrempelig, lage kosten, één loket, voldoende middelen om afdwingbaarheid van beschikkingen te bewerkstelligen en geldend voor alle luchtvaartmaatschappijen.

BARIN en de Consumentenbond hebben met elkaar afgesproken dat beide afzonderlijk u per brief zullen informeren, nadat de inhoud van elkaars brieven ter afstemming is uitgewisseld.

Met belangstelling zien wij uw reactie tegemoet,

BARIN - Board of Airline Representatives In the Netherlands



Frank T.J.M. Allard
Chairman

C.c.:

Ministerie van Infrastructuur en Milieu Directeur Luchtvaart mw. drs. E.A. Bien RC,
Consumentenbond Directeur B. Combée