

## E-mail Brief

Bloemendaal / Schiphol, 21 december 2011.

Aan de leden van de vaste kamercommissie  
Infrastructuur & Milieu van de Tweede Kamer  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

E-mail adres

cie.im@tweedekamer.nl M.Haverkamp@tweedekamer.nl, i.dcaluwe@tweedekamer.nl  
d.graus@tweedekamer.nl, S.Dijksma@tweedekamer.nl, s.vveldhoven@tweedekamer.nl  
l.vtongeren@tweedekamer.nl, A.Slob@tweedekamer.nl, e.dijkgraaf@tweedekamer.nl  
esther.ouwehand@tweedekamer.nl, f.bashir@tweedekamer.nl

Betreft: Consumentenrechten luchtvaart

Geachte Leden,

In zijn brief van 19 december 2011 heeft de Staatssecretaris u geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot consumentenrechten in de luchtvaart. Graag willen wij als BARIN (*Board of Airline Representatives In the Netherlands*) U door middel van deze brief nog een nadere toelichting geven.

Voor luchtvaartmaatschappijen staat de klant centraal en zij doen er dan ook alles aan om het vertrouwen van hun klanten te behouden. Juist in het geval er zaken onverhoopt anders gaan dan gepland, is het bieden van een goede en efficiënte zorg – ter plekke en achteraf - essentieel om het vertrouwen van de klant te behouden.

Daarom stellen zij alles in het werk om passagiers tijdig te informeren over verstoringen, bijvoorbeeld via sms of email, hen zo snel mogelijk naar hun eindbestemming te vervoeren en indien nodig maaltijden en/of onderdak voor hen te regelen.

Indien de klant achteraf nog een klacht heeft, is de luchtvaartmaatschappijen er alles aan gelegen snel tot een goede oplossing te komen. In veruit de meeste gevallen gebeurt dit naar beider tevredenheid.

Los van de commerciële noodzaak tot het bieden van een goede (na)zorg, zijn er ook nog wettelijke verplichtingen vanuit een breed pakket van passagiersrechten uit Verordening 261/2004 (de "Verordening"). De luchtvaartmaatschappijen leven deze voorschriften over het algemeen zeer goed na, hetgeen in de brief van de Staatssecretaris wordt bevestigd.

Over één specifiek onderdeel in het totale pakket van passagiersrechten bestaat grote discussie in de EU. Dit betreft het zogenoemde Sturgeon-arrest. Dit arrest gaat verder dan de wettekst van de Verordening zelf, doordat het stelt dat er naast instapweigering en annulering om commerciële redenen er tevens een recht op het vaste compensatiebedrag conform de Verordening zou moeten zijn ingeval er sprake is van een vertraging. Hiermee is er grote rechtsonzekerheid binnen de EU ontstaan.

Slechts een zeer klein percentage passagiers heeft te maken met een vertraging waarvoor zij volgens het Sturgeon arrest recht zouden hebben op compensatie. De financiële impact van dit Sturgeon arrest is echter disproportioneel.

Hierdoor zijn er binnen de EU veel discussies over de juridische juistheid en houdbaarheid van het Sturgeon-arrest. Dit heeft geleid tot vele rechtszaken en uiteindelijk nieuwe prejudiciële vragen aan het Europese Hof van Justitie. In afwachting van de beantwoording daarvan worden door veel rechters en toezichthouders in EU zaken over dit specifieke onderwerp zaken aangehouden.

Zo handhaven toezichthouders in andere EU-Lidstaten zoals Duitsland en het Verenigd Koninkrijk deze vermeende compensatie verplichting niet en wachten op duidelijkheid van het Europese Hof van Justitie.

De Rechtbank Haarlem heeft zich onlangs in dezelfde zin uitgesproken, waar de Staatssecretaris in zijn brief van 19 december j.l. eveneens gewag van maakt (zie pagina 3 eerste alinea).

Inmiddels wordt ook duidelijk dat de EU-instanties in Brussel meer en meer gaan inzien dat Verordening 261/2004 en de handhaving ervan tot problemen leidt. EU-Commissaris voor Transport Siim Kallas gaf op 6 december jl aan dat "nationale verschillen in de handhaving tot verwarring bij passagiers en luchtvaartmaatschappijen leiden en tevens tot schadelijke marktverhoudingen leidt".

Concluderend willen wij dan ook benadrukken dat de luchtvaartmaatschappijen hun klanten centraal hebben staan, de voorgeschreven passagiersrechten naleven en IVW uitspraken opvolgen waar het recht dat gehandhaafd moet worden duidelijk is.

Voor het beperkte deel waarover geen duidelijkheid is (Sturgeon) hopen wij dat de Nederlandse politiek – net als bijvoorbeeld in Duitsland en het Verenigd Koninkrijk – de lijn volgt dat er eerst juridische helderheid en daarmee rechtszekerheid nodig is. Alleen dan kan zeker worden gesteld dat er binnen de EU een gelijk speelveld is voor alle betrokkenen, waar de Consument, luchtvaartmaatschappij en handhaver mee gediend zijn.

Hoogachtend,

BARIN - Board of Airline Representatives In the Netherlands



Frank T.J.M. Allard  
Chairman

**C.c.:**

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**

Staatssecretaris drs. J. Atsma, Directeur Luchtvaart mw. drs. E.A. Bien RC,