

Bloemendaal / Schiphol 21 november 2013

Aan de leden van de Vaste Tweede Kamer Commissie voor Infrastructuur en Milieu en de fractie woordvoerders i.z. onderstaand onderwerp.

**BARIN Position Paper inzake “revision EU resolution 261/2004”
EC voorstellen ‘Passagiersrechten’**

Verordening EU 261/2004 is in 2005 geïntroduceerd ter bescherming van de passagier tegen ongewenste commerciële praktijken van luchtvaartmaatschappijen. De opzet was het tegengaan van overmatig overboeken (met als gevolg instapweigering) en het annuleren van vluchten om commerciële redenen. Van beide commerciële afwegingen wordt de passagier de dupe. De verplichting tot compensatie van de passagier is daar op zijn plaats. BARIN is een voorstander van deze regelgeving, aangezien onze leden de belangen van hun passagiers centraal hebben staan in hun bedrijfsuitvoering. Door de jaren heen, ten gevolge van vele gerechtelijke en politieke uitspraken, is de Verordening in zijn werking echter uitgebreid waardoor het oorspronkelijke doel uit het oog lijkt te zijn verloren. Hierdoor zijn de verhoudingen niet meer in balans en is een verscheidenheid aan toezicht en handhaving ontstaan met als gevolg een ongelijk speelveld voor concurrentie zowel binnen als buiten de EU. De EU Commissie komt nu met herziening van deze Verordening inzake passagiersrechten voor de luchtvaart. De BARIN vindt het van belang dat er een goede balans is tussen het belang van de passagier en een economisch verantwoorde omgeving waarin luchtvaartmaatschappijen kunnen blijven concurreren en in Nederland (290.000 banen (inclusief katalytisch effect)) kunnen blijven bestaan. Het revisieXvoorstel dient dan ook integraal te worden bekeken op zowel positieve als negatieve neveneffecten.

Betere dienstverlening passagier: Aanmerkelijke verbeteringen in het herzieningsvoorstel van de positie van de passagiers zijn de volgende elementen: een betere bescherming in geval van operationele verstoringen zoals het geven van adequate en relevante informatie aan passagiers, het herXrouteren van passagiers bij annuleringen, zorg en assistentie na 2 uur bij verstoringen, mogelijkheid om spellingsfouten in de vluchtreservering te corrigeren en duidelijke afspraken rondom klachtenafhandeling en nauwere onderlinge samenwerking tussen de toezichthouders (National Enforcement BodiesXNEB’s) uit de verschillende lidstaten. Dit zijn elementen die passen bij de kwaliteit en dienstverlening van luchtvaartmaatschappijen richting hun passagiers.



Echter men dient niet te vergeten dat deze verbeteringen in kwaliteit en dienstverlening ook leiden tot een grotere financiële last voor de luchtvaartsector.

Disproportionele lasten luchtvaartmaatschappijen:

Het herzieningsvoorstel draagt ten aanzien van de uren norm bij aan een betere bescherming van het belang van de consument, namelijk zo snel mogelijk vervoerd worden en leidt tot meer balans tussen de belangen van de passagier en die van de luchtvaartmaatschappij. De disproportionaliteit, daarentegen, komt onder meer tot uiting bij de volgende aspecten.

- Hoge operationele kosten bij vertraging

De klant op tijd vervoeren naar zijn bestemming is voor luchtvaartmaatschappijen zowel financieel als commercieel cruciaal en staat voorop. Alleen al de operationele kosten gemoeid met een vertraging kosten een luchtvaart maatschappij gemiddeld EUR 179 per minuut, per airline per vlucht (bron IATA).

- Compensatiekosten versus omzet en marge

Bij een volledig bezette Boeing 777X300 of Boeing 747X400 kan het compensatiebedrag oplopen tot EUR 250.000. In dat geval kost de vlucht de luchtvaartmaatschappij meer dan de met die vlucht gegenereerde omzet. De kosten van de vluchtoperatie komen hier nog bovenop, aangezien de passagiers naar hun eindbestemming worden vervoerd. De compensatiebedragen staan op dit moment dan ook niet in reële verhouding tot de omzet of de marge. De gemiddelde winstmarge per vertrekkende passagier over 2012 bedroeg USD 2, 56 (EUR 1, 91) X bron IATA. De BARIN merkt op dat bij andere vervoersmodaliteiten de verhouding tussen compensatiekosten en marge meer in balans is. De compensatiekosten kunnen oplopen tot vele tientallen miljoenen euro per jaar voor de luchtvaartsector in Nederland. Daardoor ontstaat het risico dat de luchtvaartmaatschappij compensatie moet uitkeren aan passagiers in geval van vertraging, die zo hoog is dat deze vaak de ticketprijs voor de betrokken vlucht ruimschoots overstijgt. Gelet op de lage marges en de grote wereldwijde concurrentie binnen de luchtvaart kunnen luchtvaartmaatschappijen niet zomaar een aantal extra euro's doorberekenen in de prijs van het ticket.

- Significante stijging (verdubbeling) aantal claims van passagiers

De BARIN vindt het van belang aan te geven dat het aantal klanten dat een claim indient sterk toeneemt (verdubbeling in het afgelopen jaar) wat leidt tot een substantiële financiële impact voor de sector, aangezien luchtvaartmaatschappijen een Europees en/of wereldwijd speelveld kennen.

Bij de beoordeling van het herzieningsvoorstel dient rekening gehouden te worden met een verdere versnelde toename in de komende periode als gevolg van commercieel aangestuurde consumenten organisaties en bemiddeling bureaus, die van aangeboden claim assistentie een verdien model hebben gemaakt. Ook dit leidt tot een substantiële toename van de financiële impact voor de sector, aangezien luchtvaartmaatschappijen een Europees en/of wereldwijd speelveld kennen.

Nadelige consequenties van een te strikte uren norm:

- Herstel van vluchttuitvoering vs. annuleringen

Op het moment dat er sprake is van vertraging, is het realistisch dat het vanwege strenge veiligheidseisen vaak enkele uren kost om de operatie te herstellen. In de regel 5 tot 6 uur. Hierbij geldt dat er vaak meer tijd nodig is om lange afstandsvluchten te herstellen (bv. in geval van het invliegen van componenten of een vervangend toestel) dan korte vluchten. Dit rechtvaardigt een differentiatie in de uren norm bij langere vluchtafstanden. Te korte uren normen leiden tot een hogere (tijds)druk, wat tot meer annuleringen en isolering van de betreffende vlucht leidt (ook om gevolgvertraging voor de rest van de dag te beperken – zie ook de alinea over externe factoren), wat niet gewenst is voor de klant. Hoe lager de uren norm, hoe sneller voor dit soort alternatieven moet worden gekozen om de financiële impact beheersbaar te houden.

- Onwenselijke prikkels op de veiligheid

Het risico van disproportionaliteit speelt tevens in de samenloop tussen het systeem in de luchtvaart wat de vliegveiligheid en luchtwaardigheid moet waarborgen enerzijds en compensatie aan de passagier voor tijdverlies (vertraging) anderzijds. De keuze moet te allen tijde zijn voor het eerste. Ten aanzien van veiligheid kan en zal dan ook geen enkele concessie door onze leden worden gedaan. Daarom: het opvoeren van de economische druk (lees: kosten ten gevolge van de Verordening) op veiligheid is geen wenselijke ontwikkeling. Erkenning hiervan is noodzakelijk en het vliegveiligheidssysteem mag nimmer onder druk komen te staan.

Laag aantal vertragingen met disproportionele extra kosten

Het is voor de luchtvaartmaatschappij van groot belang dat er zo min mogelijk verstoringen optreden. In de praktijk blijkt dat jaarlijks meer dan 99 % van het totale aantal vluchten op Schiphol conform het vluchtschema wordt uitgevoerd. Het aantal passagiers dat hiermee te maken krijgt is derhalve zeer gering, afgezet tegen de vele externe factoren die van invloed zijn op de luchtvaartoperatie.



Luchtvaartmaatschappijen werken er elke dag hard aan om dit aantal zo laag mogelijk te houden.

Een luchtvaartmaatschappij heeft immers geen enkel belang bij een vertraging. Integendeel, zoals hiervoor reeds gesteld, levert het de luchtvaartmaatschappij financieel en commercieel veel schade op (vele tientallen miljoenen)

Luchtvaartmaatschappijen zijn afhankelijk van veel externe factoren waarop geen invloed kan worden uitgeoefend (bijvoorbeeld door ingrijpen van de luchtverkeersleiding, weersomstandigheden). Dit kan leiden tot vertraging en consequenties voor de (op)volgende vluchten. Een luchtvaartmaatschappij werkt volgens planning van vluchten, deze vluchten zijn allemaal volgtijdelijk met elkaar verbonden. Een verstoring in het vluchtschema is dus niet alleen voor de passagiers vervelend, maar is ook direct, zowel financieel als operationeel, nadelig voor de luchtvaartmaatschappij.

Samenvattend:

Er is geen incentive nodig voor de luchtvaartmaatschappijen om de duur van de vertraging zo kort mogelijk te laten zijn. Intrinsiek aan luchtvaart is dat we er alles aan doen om een vlucht op tijd uit te voeren, elke vertraging (off schedule vliegen) kost geld (gemiddeld EUR 179,00 per minuut aan inefficiënte inzet van productiemiddelen, bron: IATA); Een luchtvaartmaatschappij stuurt op OTP (on time performance)

De tijdsgrens van 3 uur zal er niet toe leiden dat de duur en het aantal vertragingen zal afnemen. De door de EC Commissie voorgestelde 5 uur tijdsgrens is het minimum om nog te kunnen “herstellen” van een onverwachte verstoring in de operatie. Bij een beperktere tijdsgrens is het praktisch onmogelijk om de vlucht alsnog binnen die tijd uit te voeren en ontstaat het risico dat die vlucht wordt “geïsoleerd” van de rest van de planning voor die dag ten einde OTP van de andere vluchten te realiseren. Mede door de hoge compensatie die dan verschuldigd is. De keuze kan dan worden om de betreffende vlucht te annuleren om de variabele kosten uit te sparen of de vlucht krijgt een onnodig langere vertraging. Hoe strakker de tijdsgrens des te minder tijd en noodzaak voor de luchtvaartmaatschappij om de vlucht alsnog uit te voeren (met inhuur van extra vliegtuigen of inzet van extra bemanning en aanwezigheid van beschikbare gates en nieuw slot tijden) en des te groter is dan het risico van langdurige vertraging of annulering. Dus waar het beoogde doel is betere bescherming van de passagier, kan de praktijk dan leiden tot meer annuleringen en langdurigere vertragingen. Bij een 5 uren grens, zoals opgenomen in het revisie voorstel, is de passagier gebaat.

Tenslotte wil BARIN een aantal punten ter overweging neerleggen:

- Wist u dat een luchtvaartmaatschappij vaak meer betaalt aan compensatie bij een vertraagde vlucht dan de omzet van vlucht?
- Wist u dat er bij slechts ca. 'n half procent van de vluchten sprake is van een vertraging en dat claims de airlines tientallen miljoenen kosten?
- Wist u dat concurrerende airlines die buiten Europa opereren in hun eigen land meestal geen of een beperkte wetgeving hebben inzake passagiersrechten?
- De passagier kan zijn claim gratis indienen bij de luchtvaartmaatschappij en kan zijn klacht kosteloos neerleggen bij ILT, de inspectie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. De airline betaalt uit als ILT de klacht terecht vindt!
- Wist u dat de compensatiebedragen bij luchtvaartmaatschappijen hoger liggen dan de ticketprijs terwijl dit bij andere vervoersmodaliteiten, zoals de trein, niet het geval is?

BARIN – Board of Airline Representatives In the Netherlands.

Frank T.J.M. Allard

Chairman

c.c. Ministerie voor Infrastructuur en Milieu, Leden van de BARIN