

VERSLAG

Binnen de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat hebben de fracties van het CDA, de PvdA, de SP en de VVD de behoefte om enkele vragen en opmerkingen voor te leggen over diverse brieven van de minister van Verkeer en Waterstaat inzake de geschillencommissie luchtvaart (31 232, nrs. 16 en 17 en de brieven d.d. 24 juni 2008 en 5 augustus 2008 over respectievelijk passagiersrechten luchtvaart en de schriftelijke vragen van het lid Roemer over het artikel «Eurlings houdt KLM hand boven het hoofd»).

De voorzitter van de commissie,
H. Jager

De adjunct-griffier van de commissie,
L. Tijdink

Algemeen

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling en instemming kennis genomen van de oprichting van de geschillencommissie luchtvaart. De leden van de CDA-fractie waarderen het, dat er een extra laagdrempelig loket is ontstaan voor klachten van luchtreizigers.

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brieven en overige berichtgeving aangaande de geschillencommissie luchtvaart. Deze leden hebben nog enkele vragen om een aantal mogelijke misverstanden weg te nemen.

De leden van de SP-fractie zijn blij dat er eindelijk een geschillencommissie luchtvaart lijkt te komen. Wel hebben deze leden nog enkele vragen over de voortgang en over de exacte invulling van deze geschillencommissie.

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennis genomen van de voorgestelde geschillencommissie voor de luchtvaart. De leden onderschrijven het belang van een onafhankelijke commissie waar consumenten geschillen met luchtvaartmaatschappijen kunnen aankaarten en waar deze geschillen ook kunnen worden opgelost.

Aard van de geschillencommissie

De leden van de PvdA-fractie vragen of het waar is dat de geschillencommissie luchtvaart zal worden ingericht naar Nederlands recht. Tevens vernemen zij graag of het waar is dat de inrichting en samenstelling van de geschillencommissie identiek zal zijn aan die van de andere commissies die onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken vallen.

De leden van de PvdA-fractie vernemen verder graag of het voor reizigers noodzakelijk zal zijn dat de toegang tot de geschillencommissie in hun reis- en vervoersvoorwaarden geregeld is. Deze leden vragen of alle luchtvaartmaatschappijen, inclusief buitenlandse luchtvaartmaatschappijen, verplicht zijn zich aan de uitspraken van de geschillencommissie luchtvaart te houden.

De leden van de SP-fractie vragen ook welke garanties een reiziger heeft dat de geleden schade na een uitspraak van de geschillencommissie luchtvaart daadwerkelijk door de luchtvaartmaatschappij betaald wordt. Deze leden vernemen graag of compensatie van de schade bij elke luchtvaartmaatschappij juridisch verhaalbaar zal zijn.

Ook vernemen de leden van de SP-fractie graag wat er gebeurt er als een luchtvaartmaatschappij tijdens de behandeling van een klacht failliet gaat en of de oprichting van een garantieregeling een bijdrage zou kunnen leveren in dergelijke situaties, zodat de reiziger daar nooit de dupe van kan zijn. Deze leden vernemen graag of een dergelijke nakomingsgarantie volgens de minister bij de geschillencommissie past, of dat de minister andere mogelijkheden ziet om dit probleem te ondervangen.

De leden van de SP-fractie verwonderen zich er over dat de geschillencommissie niet per wet afgedwongen wordt, aangezien de minister eerder aankondigde dit te zullen doen indien er vóór 1 oktober 2008 niet op vrijwillige basis een geschillencommissie zou komen. Deze leden vragen zich af waarom de minister nu al bijna een half jaar uitstel heeft gegeven voor de komst van deze vrijwillige geschillencommissie en waarom hij niet zelf de regie in handen neemt, zoals hij eerder heeft aangegeven.

De leden van de SP-fractie hebben ook vragen over de gesprekspartners binnen de geschillencommissie. Zo vinden deze leden het vreemd dat niet het Consumentenoverleg Luchtvaart partner is in deze geschillencommissie, maar enkel één deelnemer uit dat overleg, namelijk de Consumentenbond. Deze leden vragen zich af waarvoor de minister het Consumentenoverleg Luchtvaart heeft opgericht en waarom de minister geen gebruik maakt van de kwaliteiten van de andere deelnemers uit dit overleg om te komen tot een optimale invulling van de geschillencommissie.

De leden van de VVD-fractie willen tevens graag de verzekering van de minister dat de geschillencommissie zo evenwichtig mogelijk is samengesteld, aangezien deze commissie een bepalende rol heeft en invloed zal hebben op de luchtvaart.

Scope van de geschillencommissie

De leden van de CDA-fractie onderschrijven dat het bestaansrecht van de geschillencommissie voor een belangrijk deel samenhangt met de laagdrempeligheid van deze commissie voor individuele reizigers. Daarom vragen deze leden of de geschillencommissie bereid zal zijn om klachten over niet bij BARIN aangesloten maatschappijen die wél binnen de andere criteria vallen, door te geleiden naar de betreffende maatschappij en de afhandeling ervan te monitoren. Deze leden vragen ook of luchtvaartmaatschappijen die niet bij BARIN zijn aangesloten, zich wél bij de geschillencommissie luchtvaart kunnen aansluiten.

De leden van de SP-fractie vernemen graag of alle (via Nederland reizende) luchtvaartmaatschappijen automatisch onder de geschillencommissie komen te vallen. Deze leden vragen ook of alle vluchten via een Nederlandse luchthaven onder de geschillencommissie vallen, of enkel de vluchten met vertrek van of aankomst op een Nederlandse luchthaven.

De leden van de VVD-fractie willen graag weten of het klopt dat alle luchtvaartmaatschappijen die zijn aangesloten bij BARIN zich zullen conformeren aan de geschillenbeslechting door de geschillencommissie (vanaf zomer 2009). Deze leden vernemen graag welke acties de minister heeft ondernomen om ervoor te zorgen dat luchtvaartmaatschappijen die niet aangesloten zijn bij BARIN, maar wel vanaf Nederlandse luchthavens vliegen, zich ook zullen conformeren aan de geschillenbeslechting, aangezien daar in de intentieverklaring uitdrukkelijk om werd gevraagd.

De leden van de PvdA-fractie vragen of reizigers met een klacht over pakketreizen bij de geschillencommissie terecht kunnen. En als dat het geval is, of dat dan geldt voor klachten over alle aspecten van de pakketreis. Mocht dat laatste niet het geval zijn, dan vragen deze leden met welke aspecten deze reizigers wel bij de geschillencommissie terecht kunnen en met welke aspecten niet.

Ook de leden van de SP-fractie vragen om de bevestiging dat niet enkel rechtstreeks bij luchtvaartmaatschappijen gekochte tickets onder de scope van de geschillencommissie luchtvaart gaan vallen, maar ook de tickets die (al dan niet in een pakketreis) bij reisbureaus gehaald zijn.

De leden van de SP-fractie constateren dat er nog veel onduidelijk is over wat er onder de scope van de geschillencommissie gaat vallen. Deze leden vragen zich af of de geschillencommissie, conform de luchtvaartafspraken en het beleid van onder andere KLM, geschillen met een terugwerkende kracht van twee jaar in behandeling gaat nemen. En als dat niet het geval is, vragen de leden van de SP-fractie welke terugwerkende kracht de geschillencommissie dan gaat hanteren en of reeds aangeschafte tickets voor nog af te leggen reizen onder de terugwerkende kracht vallen.

De leden van de SP-fractie vernemen verder graag of het waar is dat elk incident dat vanaf de datum van inwerkingtreding van Europese verordening (EG) nr. 261/2004 (17 februari 2005) is opgetreden, onder het regime van de verordening valt. Als dit inderdaad het geval is, vernemen deze leden ook graag of de geschillencommissie luchtvaart dit ook zal respecteren en hoe dan wordt geregeld dat alle geschillen die zich sinds de inwerkingtreding van de verordening hebben voorgedaan, door de geschillencommissie behandeld worden.

Vervolg

De leden van de CDA-fractie beschouwen de oprichting van de geschillencommissie als «beter laat dan nooit». Zij hopen dat het inderdaad lukt om de geschillencommissie al operationeel te hebben op het moment dat het zomerseizoen begint, zodat de vele vakantiereizigers in die periode al met hun eventuele klachten bij de geschillencommissie terecht zullen kunnen. Graag ontvangen deze leden informatie over de voortgang van de oprichting van de geschillencommissie.

De leden van de VVD-fractie willen graag de bevestiging dat vanaf de zomer eventuele problemen bij vluchten, ongeacht wanneer ze geboekt zijn, allemaal aangekaart kunnen worden bij de geschillencommissie.

De leden van de CDA-fractie constateren dat de oprichting van de geschillencommissie luchtvaart een belangrijke stap is, maar dat dit slechts een begin is in de ontwikkeling van de passagiersrechten. Zij zijn benieuwd naar de opvatting die de minister hierover heeft, en naar zijn visie op wat er verder nog op dit terrein zou moeten gebeuren.

De leden van de CDA-fractie vragen zich af op welke wijze de geschillencommissie bekendheid zal verwerven bij de buitenlandse reizigers die bijvoorbeeld vanaf Maastricht of Eindhoven vertrekken.

De leden van de PvdA-fractie vernemen graag welke inspanningen verricht zullen worden om ruchtbaarheid te geven aan het bestaan van de nieuwe geschillencommissie en welke rol het ministerie van Verkeer en Waterstaat daarin gaat spelen.

De leden van de PvdA-fractie en van de SP-fractie vernemen graag vanaf welke datum de geschillencommissie luchtvaart van start gaat. De leden van de SP-fractie vragen ook wanneer de luchtvaartmaatschappijen die in Nederland actief zijn, uiterlijk een verwijzing moeten maken naar de geschillencommissie.

Europese Unie

De leden van de CDA-fractie ondersteunen de ambitie om op korte termijn tot implementatie van soortgelijke geschillencommissies of één overkoepelende geschillencommissie luchtvaart in de gehele Europese Unie te komen. Deze leden signaleren dat op dit moment de geschillencommissie alleen geschillen in behandeling neemt over vluchten met een luchthaven in Nederland als eerste vertrekpunt, waardoor niet alle Nederlandse reizigers door de geschillencommissie worden bereikt.

De leden van de PvdA-fractie vernemen graag of de Europese Commissie voornemens is om, al dan niet door middel van een verplichting, in iedere lidstaat te komen tot een geschillencommissie luchtvaart.

De leden van de SP-fractie constateren dat de Nederlandse geschillencommissie een voorbeeld zou moeten worden voor de rest van Europa. Deze leden vragen zich echter af of de geschillencommissie wel geheel in lijn is met Europese verordeningen (EG) nrs. 261/2004, 1107/2006 en

2111/2005. Deze leden vernemen graag van de minister of alle rechten die deze verordeningen aan reizigers bieden, onverkort door de geschillencommissie zullen worden gehanteerd. En als dat niet het geval is, vernemen deze leden graag waar de praktijk van de geschillencommissie precies zal afwijken en waarom. Ook vernemen deze leden in dat geval graag hoe het juridisch mogelijk is om van de rechten in de verordeningen af te wijken. De leden van de SP-fractie vragen de minister verder om de bevestiging dat aan de rechten die de reizigers via deze Europese verordeningen gegeven zijn, niet getornd zal worden met de instelling van de geschillencommissie luchtvaart.

De leden van de VVD-fractie hebben in de intentieverklaring gelezen dat er sprake is van «een uitdrukkelijke conditionele noodzaak [...], dat een voortvarend daarop volgende implementatie in de EU lidstaten ter borging van een gelijk speelveld (level playing field) in de Europese Unie zal worden gerealiseerd». Deze leden vernemen graag welke acties de minister hiervoor heeft ondernomen en op welke termijn de Kamer hierover meer informatie kan verwachten. Deze leden vragen zich af hoe de geschillencommissie kan worden «opgeschaald» tot Europees niveau. Deze leden vragen verder welke consequenties gebrek aan of uitstel van Europese implementatie kan hebben op de Nederlandse geschillencommissie.