

Vergaderjaar 2008–2009

**31 232**

**Wijziging van de Wet luchtvaart en de Luchtvaartwet ter implementatie van verordening (EG) nr. 2111/2005 inzake de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod en informatie aan luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij (PbEU L344) en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU L204)**

**Nr. 19**

**VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 15 mei 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft op 8 april 2009 overleg gevoerd met minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat over:

- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 23 maart 2009 betreffende aanbieding beantwoording Verslag schriftelijk overleg inzake geschillencommissie luchtvaart (31 232, nr. 18).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

**Voorzitter: Jager**

**Griffier: Sneep**

**Vragen en opmerkingen uit de commissie**

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Sinds 2004 zijn de rechten van luchtvaartreizigers bij vertraging en annulering volgens een Europese verordening geregeld, maar feitelijk hebben die er door gebrek aan uitvoering nog niet heel veel aan. Zo moet ieder land een eigen toezicht-houder regelen. In Nederland is daarvoor de IVW aangewezen, al heeft die nog niet de mogelijkheden om bij individuele klachten iets te betekenen. Wij hebben al vele malen erover gesproken hoe dit geregeld te krijgen. Wij hebben voorstellen gedaan. De SP-fractie heeft het punt vaak geagendeerd en heeft ook een motie ingediend om tot een geschillencommissie te komen, het liefst een Europese. Doel daarvan is om de rechten van luchtvaartpassagiers goed te regelen.

De minister heeft vanaf het begin erkend dat er iets geregeld moet worden. Hij gaf er de voorkeur aan dit op vrijwillige basis met de «airlines» te regelen. Vervolgens is er een hoop gesproken, geregeld, gedaan en gebeurd. Uiteindelijk moet het er nog steeds van komen.

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vendrik (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Nicolai (VVD), Haverkamp (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (Christen-Unie), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Vermeij (PvdA), Madlener (PVV), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouweland (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA) en De Rouwe (CDA).

Plv. leden: Halsema (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Boekstijn (VVD), Bilder (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Neppéus (VVD), Sterk (CDA), De Krom (VVD), Dijsselbloem (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Depla (PvdA), Agema (PVV), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA) en Van Heugten (CDA).

Hoewel de vliegtuigbranche aangaf het ook te willen, en de minister dat een eerlijke kans heeft gegeven, is duidelijk dat tot dusverre de echte wil ontbreekt. De belangen zijn blijkbaar te groot. Bij het schriftelijk overleg hebben wij de indruk gekregen dat de minister wil doorpakken. Ik hoop dat wij dat vandaag samen kunnen doen. De kansen liggen er.

De minister gaf in het laatste debat ook aan dat geen uitzonderingen gemaakt moeten worden om groepen mensen er niet onder te laten vallen. Ik ben blij dat de minister dat onomstotelijk uitgesproken heeft. Ook gaf de minister in een persconferentie samen met Tajani aan nog voor de zomer tot een soort geschillencommissie te willen komen.

Als wij dat vandaag kunnen regelen, zijn een aantal Kamerleden en ook vooral de reizigers zeer gelukkig. Wij horen ook de discussie die op de achtergrond wordt gevoerd. De minister heeft in het schriftelijke overleg een oplossing voor de korte termijn aangegeven. Tuig de IVW op, begin daar morgen mee, zorg dat het een voorportaal wordt voor alle klachten en regel dat vóór 1 juni. De IVW kan gebruikmaken van de gegevens die waar dan ook op de markt te krijgen zijn. Het moet in ieder geval gaan over die gegevens die nodig zijn om een besluit te nemen of een klacht terecht is. De minister schreef over een elektronische klachtendesk. Daar ligt een grote kans.

Er zijn verhalen de wereld in geholpen dat een volledige geschillencommissie miljoenen per jaar gaat kosten. Ik geloof daar helemaal niks van. Ik en andere Kamerleden hebben mails gekregen dat dit zeker niet het geval zal zijn. Ik heb de indruk dat de bedragen waarover het gaat binnen de perken en binnen de begroting blijven. Het voordeel hiervan overigens is dat wij het gemakkelijk Europees kunnen regelen en dat Nederland vooropstaat in Europa.

De ervaring uit de praktijk van de afgelopen 22 maanden leert dat van alle klachten 80% afgewezen wordt. Daarnaast wordt 10% extra afgewezen na onderzoek. 7% is door de airlines als probleem erkend. In die gevallen is uitbetaald. Er blijft dus nog 3% over. In Nederland gaat het over maximaal 130 klachten per jaar die bij de geschillencommissie terechtkomen. Dat is voor mij gemakkelijk behapbaar en goed te doen.

De IVW heeft al de bevoegdheid om op te treden. Zeker met de wet die wij laatst aangenomen hebben, die over de bestuurlijke boete, is de bevoegdheid zelfs uitgebreid. Toen wij jaren geleden voorstelden om het bij de IVW neer te leggen en om ervoor te zorgen dat die ervoor klaar is, is gezegd dat de IVW niet optreedt in individuele gevallen. Dat is nog niet zolang geleden door de uitspraak van een rechter in Arnhem onderuitgehaald. Dat bleek dus onterecht.

Tot het moment dat er een echte geschillencommissie is, ligt bij de IVW de oplossing om vandaag te kunnen starten. Dan is de zaak voor 1 juni of 1 juli geregeld. Of er uiteindelijk voor die 3% een geschillencommissie komt? Voor het antwoord op die vraag houd ik mijn hart vast. Ik krijg immers steeds te horen dat het uitgangspunt zelfregulering blijft. Laat het helder zijn: de belangen van de luchtvaartmaatschappijen zijn verschrikkelijk groot. De minister moet zich dan niet blind staren op dit zogenaamde ei van Columbus.

Als de minister het op deze manier doet, kan hij zijn belofte aan Kamer en Tajani waarmaken, om de rechten voor luchtvaartpassagiers nog voor de zomer te regelen. Mijn voorstel is dat de minister de weg inslaat die hij in het schriftelijk overleg heeft aangekaart. Dit systeem kunnen wij met twee vingers in de neus maken, zodat Nederland wat de rechten van de passagiers betreft het centrum van de Europese luchtvaart wordt. Ik hoop op bevestiging van mijn voorstellen.

De heer **Nicolai** (VVD): Voorzitter. Ik moet om elf uur het overleg verlaten wegens andere verplichtingen. Excuus daarvoor.

Het stoort mij allang dat er mooie regelingen zijn, maar dat de luchtvaartpassagier nog steeds niet zijn recht op een goede en fatsoenlijke manier

kan halen. In die zin ben ik het geheel eens met het betoog van mijn collega van de SP. Ik vind dat de minister goede wil toont, maar te weinig met de stok en de wortel werkt. Dat is iets anders dan nu het alternatieve traject inslaan van de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat. Ik hoor daarop graag de reactie van de minister. Dit heeft immers niet mijn voorkeur. Ik geloof dat zo'n systeem veel beter werkt als je het door de sector laat organiseren. Ik hecht daar bijzonder aan.

Met meer stok en wortel bedoel ik meer steun bij het starten. Dat kan simpelweg in financiële zin, als wij daarmee de sector over de drempel kunnen helpen. Ik doel ook op dreiging en druk. Ik ben niet naïef. Ik zie ook dat de belangen van de luchtvaartmaatschappijen groot zijn. Onderdeel van het probleem is dat ook ik niet precies zie waar de problemen zitten. Graag hoor ik daarop een reactie van de minister. In alle gevallen moet er druk uitgeoefend worden. Er moet ook zeker gekeken worden naar andere manieren, met als doel om ervoor te zorgen dat de sector de zaken voor de zomer regelt langs de door ons gewenste lijnen.

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. Mijn fractie pleit allang voor een sterke positie van de consument om geschillen over luchtvaartzaken op een laagdrempelige manier op te lossen. Als een consument gelijk heeft, moet hij dat ook krijgen. Wat ons betreft vooral op een laagdrempelige en voor iedereen betaalbare manier. Zo zit mijn fractie erin, overigens ook mijn Europese college Corinne Wortman.

De afgelopen maanden heeft mijn fractie met complimenten gestrooid aan eenieder die hieraan wilde meewerken. Ik noem het initiatief rond de geschillencommissie luchtvaart, mede door druk van de politiek, maar vooral door eigen ambitie om de consumentenpositie te verbeteren. BARIN, Stichting De Geschillencommissie en Consumentenbond hebben het initiatief genomen om tot een geschillencommissie te komen. Dit alles valt onder zelfregulering. Mijn fractie prefereert dit nadrukkelijk, omdat zo verantwoordelijkheid wordt genomen door de betrokkenen in plaats van dat de overheid een en ander van bovenaf oplegt.

Ook de Stichting De Geschillencommissie heeft in het verleden gezegd heel graag mee te willen werken aan de luchtvaartcommissie. Wat is de stand van zaken? Houdt iedereen zich aan de mooie voornemens en kan de consument vanaf 1 juli genieten van niet alleen het vervallen van de vliegtaks, maar ook van het laagdrempelig verkrijgen van rechten? In de beantwoording van maart schrijft de minister dat de kostenbegroting veel hoger blijkt uit te vallen dan verwacht. Dat vind ik opvallend. Waar zitten die hoge kosten hem dan in? Hoe kan het dat de heer Noorderhaven zich ook kan inzetten voor de consument, zonder dat het hem geld kost? Bovendien gaan wij met zijn allen voor de hoofdprijs, een Europese geschillencommissie. Is Europa na de mooie woorden van de afgelopen maanden bereid om bij te dragen aan de opstartkosten? Mijn fractie rekent erop dat Stichting De Geschillencommissie er alles aan zal doen om samen met BARIN en Consumentenbond tot een goede en betaalbare organisatie te komen, waarop wij in Europa trots kunnen zijn. Ik vraag de minister om daarbij een actieve rol te spelen. Ik doe een beroep op iedereen die in de afgelopen maanden heeft gezegd graag een geschillencommissie door middel van zelfregulering te willen zien. Ik noem ook de periode, namelijk nog voor de zomer.

Het CDA vindt dat de consument vanaf deze zomer linksom of rechtsom moet kunnen rekenen op de rechten die hij al heeft en die hem ook zijn toegezegd. Wij rekenen erop dat iedereen die zich de afgelopen jaren heeft uitgesproken voor deze geschillenbeslechting zich daarvoor inzet. Dat beroep doe ik op de minister en de betrokken partijen.

De heer **Tang** (PvdA): Voorzitter. Ook de PvdA-fractie is blij dat er een geschillencommissie gaat komen. De vraag is wanneer. Dat is wel vaker het geval bij deze minister. Je vraagt je af wanneer het komt. Ik weet dus

niet goed of het erbij betrekken van de minister heel veel vaart zal opleveren, mijnheer Roemer.

De heer **Roemer** (SP): Ik snap die opmerking goed. Ik denk dat deze minister echter vreselijk om een succesje zit te springen.

De heer **Tang** (PvdA): Het zou mooi zijn als deze minister dat ene succesje zou kunnen boeken! Dan moet hij wel tegen de sector ingaan. Ik weet echter niet of dat de sterkste kant is van deze minister.

Wij hopen van harte dat de zaak geregeld is op 1 juli. Wij vragen de minister om alles te doen om dat te bereiken. Als op 1 juli de commissie er nog niet is, vragen wij ons af of klachten over vluchten die na die datum plaatsvinden toch aan die commissie voorgelegd kunnen worden. Ik begrijp dat klachten over voor 1 juli geboekte vluchten niet mogelijk zijn. Is dat na 1 juli wel het geval?

Ik sluit mij aan bij de leden die aandringen op haast en die graag zien dat er op 1 juli een commissie is.

Ik maak van de gelegenheid gebruik om drie andere vragen te stellen. De vragen in de schriftelijke ronde zijn naar tevredenheid beantwoord. De volgende vragen blijven echter over. In de antwoorden staat dat de geschillencommissie alleen inzetbaar is voor vluchten met als eerste plaats van vertrek een luchthaven in Nederland. Wij gaan ervan uit dat de terugreis ook onder de regeling valt. Is dat juist? Alle 77 BARIN-luchtvaartmaatschappijen doen mee aan de geschillencommissie. Dat is 90% van de luchtvaartmaatschappijen die in Nederland actief zijn. Hoe kan de consument op een toegankelijke manier nagaan of een maatschappij bij BARIN aangesloten is? Komt er een lijst op internet of is er een keurmerk? BARIN heeft toegezegd de overige 10% te bewegen om zich aan de commissie te conformeren. Heeft de minister een idee hoe BARIN dat gaat doen? Valt het kwijtraken van bagage ook onder de geschillencommissie?

#### **Antwoord van de minister**

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Dank voor de redelijk eensgezinde inbreng van de Kamercommissie bij dit belangrijke onderwerp, dat terecht een AO verdient. Het is van belang om voor ogen te houden waarover het gaat. Het gaat om de passagiers. Onze drijfveer is hun recht op een goede klachtenbehandeling. Ik vind het zelf van groot belang dat de sector meedoet aan de klachtenbehandeling. Ik heb dat eerder gezegd in een plenair debat. Daarvoor zijn de nodige redenen. Op die manier komen wij het snelst tot een goede rechtsbescherming van reiziger en consument. Ook kan de sector zich zo van haar beste kant laten zien op het vlak van consumentenbescherming. Ik vind dat van belang. Ik sta er als minister voor dat de luchtvaart vooroploopt qua duurzaamheid. Daarbij zullen wij met elkaar stappen blijven zetten. Dat is iets om trots op te zijn. De sector laat zich ook van zijn sterkste kant zien als Nederland qua consumentenbescherming vooroploopt. Hoger doel is om de rest van Europa snel te laten volgen.

Wat de betrokkenheid van de sector betreft is een geschillencommissie de meest aangewezen vorm. Daarom hebben wij daarop ingezet. Het is van belang dat de rechtsbescherming er komt en dat die er snel komt. Wij praten er al lang over. Vele Kamerleden hebben al de vele Kamerdebatten en vragen aangehaald. Er is het mooie moment geweest waarop de vicevoorzitter van de Europese Commissie, Antonio Tajani, in Nederland zijn grote waardering heeft uitgesproken over onze voorlopersfunctie. Wij lopen dan ook voorop, hoe gek dat ook klinkt aangezien de verordening al enige tijd in Europa ligt. Het is zaak dat het nu gaat gebeuren. Ik ben het er dan ook mee eens dat op 1 juli 2009 de geschillencommissie er gewoon moet zijn. Daarover wil ik helder zijn.

Wat is de stand van zaken? BARIN en de Consumentenbond hebben het

initiatief genomen hiervoor via zelfregulering te zorgen. Vanwege het draagvlak bij de betrokken partijen heeft dit de voorkeur boven wetgeving. Ik heb eerder al gezegd dat een wet wel stoer lijkt, maar vaak niet geschikt is. Het kan moeilijk zijn voor de consument om via de wet zijn recht te halen. Ik geloof in een sector die zich van zijn beste kant laat zien. Onze luchtvaartsector kan dat heel goed.

Op een gegeven moment ontstond het beeld, ook in de media, van mogelijk uitstel. Hiervan kan en mag geen sprake zijn. Ik vind het van belang dat er voor consumenten nog deze zomer een instantie komt waar zij terecht kunnen met hun geschillen.

Hoe staat het met de begroting van de geschillencommissie? BARIN heeft zich met de Consumentenbond tot de Stichting De Geschillencommissie gewend. Prima, want daar is deze stichting voor. De SGC heeft echter jammer genoeg aangegeven enige maanden de tijd nodig te hebben. Dat betekent dat de stichting niet gereed is op 1 juli. Bovendien blijkt de SGC nogal duur te zijn, in elk geval veel duurder dan aanvankelijk is gemeld en veel duurder dan mijn financiële polsstok reikt. Dat stelt ons voor een uitdaging. Ik begrijp dat de sector tijd nodig heeft om de begroting, met de hogere kosten, zorgvuldig te beoordelen. Ik begrijp ook dat digitalisering an sich de nodige tijd kost. Desondanks kan er naar mijn stellige overtuiging toch per 1 juli aanstaande met een eenvoudiger model worden gestart. Dat wil zeggen, als de geschillencommissie door de gestelde eisen deze zomer niet haalbaar blijkt. Wij moeten dan ook niet over uitstel spreken. Wij moeten ervoor zorgen dat de consument vanaf 1 juli zijn recht kan halen.

Ik vind de consumentenbelangen van dusdanig groot belang dat ik zelf maatregelen neem om ervoor te zorgen dat er vanaf 1 juli een laagdrempelige vorm van geschillenbeslechting is. Juist in het zomerhoogseizoen, met zijn vele vluchten, kunnen geschillen ontstaan en die moeten op een goede manier afgehandeld worden. Hoe zie ik dat? De rol van de inspectie is beperkt tot die van back-office en secretariaat. De inspectie acht ik daartoe goed in staat. Ik heb de inspecteur-generaal naast mij zitten. Ik juich het toe dat de inspectie zich bereid heeft verklaard om in te springen. Ik hecht eraan om te zeggen dat de geschillen inhoudelijk uitsluitend worden beslecht door de onafhankelijke leden van de geschillencommissie. Men moet denken aan oud-rechters of experts in de luchtvaart. De voorbereidingen voor een uitspraak kunnen echter door het secretariaat gedaan worden: feiten op een rij zetten, de afwegingen en verschillende gezichtspunten op een rij zetten, zoals dat bij alle geschillencommissies gebeurt. Op die manier kunnen wij naar mijn stelligste overtuiging garanderen dat er op 1 juli rechtsbescherming is. De inspectie kan het voorbereidend werk doen als back-office. De onafhankelijkheid van de beoordeling is door de onafhankelijke experts uit de sector gewaarborgd. Ingrijpen van mijn kant zal marktpartijen derhalve niet belemmeren om zelfregulering voort te zetten. Integendeel, wij faciliteren die juist. Ik zeg dat omdat zelfregulering een uitstekend instrument is en blijft voor marktpartijen om afspraken te maken en na te leven ten gunste van de consument.

Ik ben het volstrekt eens met de «sense of urgency». Het moet er nu van gaan komen. Ik juich het toe dat de inspectie deze stap zet. Het zal wel wat van de organisatie vergen, maar die acht zich er zeer wel toe in staat. Wie vervolgens bij de inspectie de «stick and carrot»-rol gaat vervullen is aan de inspecteur-generaal. Ik heb er vertrouwen in dat het allemaal goed zal gaan. Wij evalueren nadrukkelijk hoe het verloopt. Ik heb daar het volste vertrouwen in.

Kunnen consumenten ook met klachten over bagageafhandeling bij de commissie terecht? In de huidige Europese verordening zijn geen regels opgenomen over bagageafhandeling, zodat dit onderwerp niet onder de wettelijke handhavingstaak valt. Natuurlijk staat het de marktpartijen die betrokken zijn bij de geschillencommissie voor de luchtvaart vrij om daarover onderlinge afspraken te maken. Wij hebben daarover eerder

gesproken. Ik kijk naar de heer Roemer. Eerder is gesproken over pakketreizen. Dat is nu ook geregeld. Bagageafhandeling staat niet in de verordening en wettelijk handhaven is daarmee de jure niet mogelijk. De terugreis ziet er positiever uit. Alle vluchten met als eerste plaats van vertrek een luchthaven in Nederland vallen onder de geschillencommissie en dus ook de terugreis.

De heer **Roemer** (SP): Daar kan ik met mijn verstand niet bij. Nederlandse luchtvaartmaatschappijen adverteren om in België of Duitsland, in Düsseldorf, op te stappen en via Amsterdam naar hun plaats van bestemming te vliegen. Die reis, met een in Nederland gekochte ticket bij een Nederlandse luchtvaartmaatschappij, valt er dus niet onder. Het is onbegrijpelijk dat de minister die er niet onder laat vallen. Ik doe een klemmend beroep op de minister om hier nog eens naar te kijken.

Minister **Eurlings**: Wat zal de heer Roemer blij zijn met het kabinetsbesluit om de tickettaks af te schaffen! De heer **Roemer** (SP): Daar gaat het niet om.

Minister **Eurlings**: Daar gaat het wel om. De grote stijging van vluchten vanaf Brussel, Düsseldorf, Keulen, Bonn, Hamburg via Amsterdam naar de rest van de wereld was voor ons reden om te denken dat het milieueffect van de tickettaks een keerzijde heeft. Het punt van de heer Roemer is belangrijk. Voor een oplossing is het van belang dat er een Europese geschillencommissie komt en dat die er snel komt. Wij kunnen altijd zeggen nog meer ballen in de kerstboom te willen hangen. Ik doe er echter mijn best voor in Europa dat deze commissie er komt. Ik heb een goede verstandhouding met Tajani. Ik vind dat die heeft laten zien dat hij Nederland hoog heeft zitten. Hij heeft zich ook in de «trucker run» verdiept. Hij heeft mij nogmaals gezegd hoe belangrijk hij dit vindt. Laten wij ervoor zorgen dat wij op 1 juli gewoon van start gaan. Wij moeten na jarenlang praten ook aan Europa laten zien dat wij het kunnen. Vervolgens aan ons de opgave om het te verbreden, om meer landen mee te krijgen en om als het even kan de lead te pakken bij een Europese geschillencommissie. Op dit moment kan ik zonder europeanisering dit punt niet afdwingen.

De heer **Roemer** (SP): Dat kan de minister wel. Hij heeft een stok achter de deur. Hij kan de zaak onder druk zetten. De Nederlandse maatschappijen adverteren voor Nederlandse tickets voor vluchten waarbij opgestapt wordt in Brussel om via Amsterdam verder te vliegen. Het is onbegrijpelijk dat die niet onder de commissie vallen. De minister moet zich daar dan ook sterk voor maken. Zelfregulering is hartstikke mooi. Nu blijkt echter dat er elke keer uitzonderingen worden gemaakt. De minister vindt dat klachten pas vanaf 1 juli ingediend kunnen worden. De Europese verordeningen regelen dat anders. Men heeft het recht om klachten over de afgelopen twee jaren in te dienen. Dat kunnen wij niet met een penne-streek doorhalen. Dan gaan wij lijnrecht in tegen de Europese verordening. Wij moeten vreselijk opletten met wat de minister precies zegt. Elke keer fietst hij er weer wat uit of worden er beperkingen opgelegd, die soms gewoon in strijd met de wet zijn. De minister moet daar zuiverder en strakker in zijn. Hij moet zorgen dat de rechten van de vliegtuigpassagiers op een staan en niet die van de maatschappijen.

Minister **Eurlings**: De heer Roemer moet wat vrolijker en positiever zijn. Nederland is «by far» nr. 1 van de betrokken 27 landen. Mensen kunnen hun recht halen, wat via EUclaim veelvuldig is gedaan. Wij hebben echter gezamenlijk geconstateerd dat het te moeilijk en te weinig transparant is. Mensen vinden het in de praktijk moeilijk om te achterhalen wat hun rechten zijn. De geschillenbeslechting is bij verschillende inzichten op de

regelgeving weinig laagdrempelig. Daarom dat wij niet zeggen dat de mensen tot 1 juli in een rechteloze maatschappij leven. Zij staan niet alleen. Vanaf 1 juli bieden wij hen een laagdrempelige en extra service van geschillenbeslechting. Laten wij het positieve daarvan benadrukken. Wij zijn de eerste van 27 landen die het doen.

De heer Roemer heeft een punt als het gaat om de vluchten vanaf Brussel, Stuttgart, Keulen, Bonn of Hamburg, via Nederland en vervolgens verder. Ik moet wel zeggen dat er ook vanuit het milieu gezien weinig reden tot vrolijkheid is als in de toekomst grote stromen mensen met de auto naar het buitenland blijven rijden om vervolgens Nederland weer in te vliegen. Ik zeg dit ook in het belang van mensen die rond Schiphol wonen. Dat is een dubbele vluchtbeweging, terwijl de mensen anders met één vlucht weg zouden zijn. Laten wij hopen dat de beweging naar het buitenland meer en meer tot het verleden gaat behoren. Het is natuurlijk van belang dat de rechten van de mensen beschermd worden. Voor mensen die vanuit België vliegen is het de jure zo dat België moet toezien op de naleving van de verordening op haar grondgebied. Daar wil ik mijn best voor doen. Dat wil ik bereiken. Ook daar moet een geschillencommissie komen. Dat vraagt om europeanisering, zodat ook daar mensen hun recht op een laagdrempelige manier kunnen halen. Uiteindelijk moeten wij toe naar één website voor iedere Europeaan, of die nu van Zaragoza naar Milaan vliegt of van Maastricht naar Methusalem. Die moet op die website invullen wat er is gebeurd en vervolgens zijn recht kunnen halen. Daar is dit de eerste stap voor. De laatste kerstbal moet de boom niet zo zwaar maken dat die omvalt voordat de lampjes zijn aangelicht.

De heer **Tang** (PvdA): Is dat geen extra reden om aan passagiers en klanten duidelijk te maken dat er verschil bestaat tussen vluchten vanuit Nederland en vanuit andere landen?

Minister **Eurlings**: Dat is een goede gedachte, die voor milieu en economie goed kan uitpakken. Mensen moeten weten dat zij als zij vanuit Nederland vliegen als extra service een gemakkelijkere rechtsbescherming genieten. Ik zal hierover nadenken. Ik vind het een creatief, goed en juist idee. Het kan ook een leuke stok achter de deur zijn voor de buurlanden. Het kan de druk opvoeren op die landen om te zorgen voor eenzelfde bescherming. Ik vind het een interessant idee, waarop ik graag terugkom.

Voorzitter. Ik heb gezegd dat de kosten sterk opliepen. De informatie die ik heb gekregen van BARIN en SGC wijst erop dat het hier gaat om een substantiële investering die vele malen hoger zal uitvallen dan oorspronkelijk werd geschat. Ik heb mijn financiële en ICT-experts gevraagd om de verstrekte gegevens te toetsen. Deze experts komen tot de conclusie dat er toch aanmerkelijke besparingen mogelijk zijn ten opzichte van de begroting, maar dat de kosten uiteindelijk wel hoger zullen zijn dan begin dit jaar werd geschat. Kort gezegd, in oktober/november 2008 was de inschatting nog dat de ontwikkelingskosten tussen de € 250 000 en € 400 000 zouden liggen, met operationele zaakgerelateerde kosten rond de 1 tot 1,4 mln.. In februari van dit jaar was de inschatting dat de ontwikkelingskosten ineens rond de 2 tot 2,5 mln. zouden liggen en de zaakgerelateerde kosten tussen de 2 en 3 mln. Afhankelijk van de te kiezen optie, type geschillencommissie en kwaliteit van het gekozen dienstverleningspakket, zou dat lager of hoger in die bandbreedte kunnen uitvallen. De laatste maanden is gekeken of die kosten niet aanmerkelijk kunnen worden gereduceerd. Inmiddels is de inschatting dat het kan, maar dat dan voor een vereenvoudigde versie gekozen zou moeten worden en dat veel van de investeringskosten over een langere termijn teruggevonden moeten worden. BARIN kijkt op dit moment nog naar de haalbaarheid van de diverse financiële opties. Duidelijk is in elk geval dat een deel van de hogere kosten is veroorzaakt door de wensen die zijn

neergelegd bij de SGC. Ik heb begrepen dat BARIN vanavond een ledenvergadering heeft en dat daar ook over dit aspect zal worden gesproken. De heer De Rouwe en de heer Nicolaï vroegen naar de bijdrage van Verkeer en Waterstaat. Oprichtingskosten bedragen eenmalig € 250 000. Er is een jaarlijkse structurele bijdrage van € 40 000. Voor financiering van de zaakgerelateerde kosten, dus het operationele deel van het verhaal, zullen wij het eerste jaar 1 mln. bijdragen. Vervolgens moet dat uit de sector komen.

Dit is het complex zoals het voorligt. Ik heb gezegd wat de inschatting van onze experts is, namelijk dat het goedkoper kan en dat het ook samenhangt met de wensen die zijn neergelegd bij de SGC. Maar het is work in progress. Ik spreek hier ook for the record uit dat ik hoop dat de kostenpropositie nadrukkelijk kan verbeteren, zodat wij toch in die richting zullen kunnen gaan. Hier moet echter als een paal boven water staan dat discussies zoals zich de laatste maanden hebben voorgedaan, er niet toe mogen leiden dat op 1 juli geen geschillenbeslechting operationeel is. Daarom heb ik ingegrepen en daarom zal ik samen met de inspectie de administratieve taak vervullen. Ik zeg nogmaals dat er geen enkel misverstand over kan bestaan dat de inhoudelijke geschillenbeslechting noch door de inspectie noch door de minister noch door het ministerie wordt gedaan. Dat gebeurt door onafhankelijke experts. Zo moet het ook zijn. Het moet boven iedere twijfel verheven zijn en blijven.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Even voor de helderheid, wie doet het dan vanaf 1 juli?

Minister **Eurlings**: De inspectie zal de administratieve back-office zijn. Zij zullen de klachten binnenkrijgen via internet. Zij zullen de zaak voorbereiden en daarbij kijken naar de verschillende visies en hoe de zaak door verschillende partijen is beleefd. Vervolgens zullen onafhankelijke experts, zoals altijd de bedoeling was, hun oordeel vellen over die zaak.

De heer **Roemer** (SP): U zei eerder dat de geschillencommissie op 1 juli nog niet zo ver is. Wie gaat dat dan per 1 juli doen?

Minister **Eurlings**: Er komt een geschillencommissie, alleen de rol die Stichting De Geschillencommissie naar mijn smaak moet vervullen – ik blijf daarop aandringen, want ik vind dat de SGC daar zeer toe geëigend is – zal langer op zich laten wachten, omdat er een groot verschil is tussen de kostenraming van oktober/november vorig jaar enerzijds en die van februari van dit jaar anderzijds. Dat is een verschil van bijna een factor tien. Er gaat tijd overheen om die kosten terug te brengen. Ik geef daar geen waardeoordeel over; ik constateer het alleen. Ik wil niet dat wij de datum van 1 juli laten varen vanwege de inspanning die nog verricht moet worden door de verschillende partijen. Dat dreigde wel te gebeuren. Daarom heb ik besloten om voor de tussentijd een geschillencommissie in te stellen, met onafhankelijke experts op het gebied van de rechtspraak of van de luchtvaart. Zij zullen de uitspraken moeten doen. Zolang als nodig is, zal de inspectie zelf het administratieve werk doen, wat het leeuwendeel van de voorbereiding en de afhandeling is. Daar gaat de meeste inspanning in zitten, maar de inhoudelijke uitspraken zullen door een geschillencommissie worden gedaan. Dit lijkt mij de beste manier om hiermee om te gaan, want als ik niet op die manier had ingegrepen – in de goede zin van het woord – zou er in het zomerseizoen geen sprake zijn geweest van ruimtelijke geschillenbeslechting. Maar wij gaan dus ook voort op het andere pad met de SGC en ik blijf hopen dat wij daar met elkaar op een goede manier uitkomen en dat er een goede samenwerking tot stand zal komen.



De heer Tang vraagt welke mogelijkheden het ministerie ziet om toch van de zomer met de geschillenbeslechting te starten. Ik heb zojuist gezegd dat dit niet alleen een mogelijkheid is, maar dat wij dat gewoon gaan doen.

### **Nadere gedachtewisseling**

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Ik zit hier met gemengde gevoelens. Laat ik positief beginnen. Het is goed dat wij doorpakken en dat er per 1 juli iets gebeurt. Daar hebben wij ons van het begin af aan vreselijk sterk voor gemaakt. Overigens hebben wij exact een jaar geleden al het voorstel gedaan om de IVW op te tuigen. Daar kan ik dus niet ontevreden over zijn. Ik vind dat de juiste weg en ik denk dat het goed is dat een heel groot gedeelte van de zaken op een redelijk goedkope manier geschikt kan worden. Van de in de afgelopen twee jaar ingediende klachten betreft 80% onterecht ingediende klachten die niet voldoen aan de verordening. Dat scheelt een groot gedeelte in de afhandeling, als je beschikt over de juiste informatie. Er blijft dan nog 20% over. Uiteindelijk blijkt dat ongeveer 3% voor een geschillencommissie moet komen. Ik ben er tevreden over dat wij dat op deze manier gaan doen. Wat mij betreft mag het best bij een apart onderdeel van de IVW blijven dat dit soort werk doet. Daarbij is het zaak om de informatie transparant te houden, zodat men weet waar men terecht kan. Dan is het wel van groot belang dat de reizigers krijgen waar zij daadwerkelijk recht op hebben. Ik heb eerder twee voorbeelden gegeven. In het voortraject is al heel wat gestoeid over eventuele uitzonderingen. Daar moeten we niet aan beginnen. Zeker als het Europese Hof zijn laatste uitspraken gedaan heeft, zal helder zijn waar een reiziger recht op heeft bij een annulering of een forse vertraging. De geschillencommissie moet niet gaan onderhandelen over de omvang van de schade, het is gewoon een «ja of nee»-verhaal. Of je voldoet aan de verordening of je voldoet er niet aan. In de 3% van de zaken, waar mistig is of er nu wel of niet sprake is van overmacht, moet de geschillencommissie uitspraak doen. In het ergste geval zou je nog naar de rechter kunnen stappen, wordt altijd gezegd. Dat laatste blijkt echter erg lastig te zijn, want momenteel doet de rechter geen enkele uitspraak. Wij hebben berichten gekregen dat er 150 rolzittingen zijn geweest van zaken die worden uitgesteld. Dus de passagiers zijn op dit moment ongeveer rechteloos. Tegen deze achtergrond wil ik drie dingen nog eens bij de minister onder de aandacht brengen. Ten eerste vind ik dat de minister de inwerkingtreding niet moet beperken tot 1 juli. Ik ben ervoor dat de geschillencommissie met terugwerkende kracht tot maximaal twee jaar klachten in behandeling neemt, want volgens de Europese verordening hebben de reizigers daar gewoon recht op. Laten wij de wet niet naast ons neerleggen. Ten tweede vraag ik de minister of hij zich hard wil maken om ook de vluchten die Nederlandse luchtvaartmaatschappijen in het buitenland opstarten gewoon onder de regeling te laten vallen. Ten derde vraag ik de minister om met de sector aan de slag te gaan en ervoor te zorgen dat alle luchtvaartmaatschappijen die van of naar Nederland vliegen, ook in Nederland een postadres hebben, zodat men een aangetekende brief kan sturen als men over die luchtvaartmaatschappij een klacht heeft. Probeer dat nu maar eens te doen naar een maatschappij als Ryanair. Je weet werkelijk niet waar ze zitten. In ieder geval niet in Nederland, maar ze verkopen, ze handelen en doen alles in Nederland. Ik verzoek de minister elke maatschappij die van en naar Nederland vliegt te verplichten een postadres te laten registreren. Dan kan een reiziger zijn aangetekende brief tenminste ergens kwijt. Tot slot krijg ik van de minister graag de toezegging dat hij ons zeer regelmatig rapporteert over de vorderingen van de geschillencommissie, een soort evaluatie. Dit moet snel geregeld worden.

De heer **Nicolai** (VVD): Voorzitter. Ik zit hier net als de heer Roemer met gemengde gevoelens en ik begin ook met het positieve. Laten wij onze zegeningen tellen, want deze minister luistert tenminste naar de oppositie. Misschien is dat voor de heer Tang of voor de heer Roemer wat minder prettig als het om rekeningrijden gaat. Het verhaal over de vliegtaks was helemaal geweldig. De minister hield zo'n mooi verhaal over hoe slecht het voor het milieu is als mensen de grens overgaan. Ik dacht: had ik het maar zo mooi kunnen vertellen, want al die argumenten heb ik hem al veel eerder aangereikt. Mijn gemengde gevoelens heb ik omdat ik vind dat de minister misschien iets eerder naar de oppositie had kunnen luisteren. Dat geldt ook voor deze klachtenbehandeling, waar door de heer Roemer, door mij en door anderen al veel eerder om gevraagd is. Ik ben tevreden met de toezeggingen die de minister hierover gedaan heeft. Mij gaat het ten eerste om het heel simpele feit dat de burger vanaf 1 juli gewoon zijn recht kan halen. Die garantie heb ik nu gekregen. Die zal nog waargemaakt moeten worden, maar ik ga daar wel van uit. Secundair was voor mij van belang dat wij niet voor een tijdelijke oplossing moeten kiezen die de structurele procedure van de sector in de weg staat. Op dat punt krijg ik graag meer garanties van de minister. Ik vind namelijk niet dat dit zo goed moet gaan werken dat de druk om het zelf te doen afneemt.

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. Ik kan het plaatje nu wel compleet maken, want na alle lofzang van de oppositie kan ik bevestigen dat ook binnen de coalitie – in ieder geval bij mijn partij – een zeer groot enthousiasme leeft voor wat deze minister heeft bereikt. Dus wij sluiten deze ochtend nog ontzettend goed af, minister. Ik zou haast een motie van enorme waardering willen indienen, samen met de heer Roemer. Wij kunnen de minister steunen in de oplossing die voor dit moment gekozen wordt, omdat er simpelweg geen andere oplossingen zijn. Overigens steun ik de heer Nicolai en de heer Roemer voor een geschillenbeslechting vanuit particulier initiatief, vanuit de geschillencommissie zoals wij die in Nederland kennen. Zelfregulering is voor ons van groot belang en daar willen wij naar streven. Ik snap heel goed dat de minister er nu voor kiest om de IVW als back-office ondersteuning te laten leveren. Dat kunnen wij ook steunen. Wel vind ik het opvallend dat de geschillencommissie hierin ook een belang heeft en dat ook in haar statuten verwoord heeft. Wij verwachten eigenlijk ook dat de minister hier uit zal komen. Wat is het beeld van de minister op de lange termijn? Zegt de minister: dit is het en blijft het? Gaat hij het optuigen, zoals de SP wil, naar een enorme overheidsbemoeienis? Of legt de minister het vertrouwen bij de sector en bij zelfregulering, met een geschillencommissie die op de meest geschoeid is zoals wij heel veel problemen in Nederland oplossen. Daar zijn wij heel erg sterk mee geworden in Europa. Dan rest mij nog de vraag om op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkelingen die gaande zijn, ook van de Europese. Het bezoek van de Europees Commissaris stemt hoopvol, maar dat perspectief moeten wij wel hebben. Hoe ziet de minister dat in de komende jaren? Nogmaals, het is goed als de partijen die zich hierover in het verleden positief hebben uitgesproken er uitkomen. Ik zie dit echt als een tijdelijke oplossing. Ik vind het een goede oplossing en ik weet dat er op dit moment geen betere zijn. Het doorpakken op dit punt kan op enorme steun van mijn fractie rekenen.

De heer **Tang** (PvdA): Voorzitter. Ik heb best wel eens last van gemengde gevoelens, maar niet zozeer als het gaat over de geschillencommissie. Ik ben blij dat daar per 1 juli mee wordt begonnen, linksom of rechtsom. Wij vertrouwen daarop. Komt de minister er voor 1 juli op terug hoe de consument wordt geïnformeerd over de geschillencommissie? Het gaat om het verschil tussen het vanuit het buitenland vliegen en vanuit het

binnenland vliegen en ook om het al dan niet aangesloten zijn bij BARIN. Daar word ik graag over geïnformeerd.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Ik dank de Kamerleden voor de positieve opmerkingen. Ik zou zeggen: hou dat vol tot vanavond, blijf in die «mood». Ik blijf hopen dat wij die spirit erin houden.

De heer Roemer stelt terecht wat de echte uitdaging is. Inderdaad, het kaf kan vrij gemakkelijk worden gescheiden van het koren. Het gaat uiteindelijk om een bepaald percentage waarvoor geschillenbeslechting nodig is. Ik moet helaas erkennen – en ik verwijs naar de casus rond de ArkeFly-vlucht – dat de verordeningen voor de rechters vaak lastig te interpreteren zijn. Dat is de reden waarom rechters inhoudelijk moeite lijken te hebben met de rechtsvragen hieromtrent. Ook een geschillencommissie zal voor de moeilijke afweging komen te staan welke scherpe grens er precies moet worden getrokken. De geschillencommissie zal voor een zorgvuldige inhoudelijke beoordeling van geschillen de tijd moeten kunnen nemen. Vooropstaat dat de weg naar de geschillencommissie veel laagdrempeliger is dan die naar de rechter. De laagdrempeligheid bestaat er voornamelijk uit dat een geschil via internet kan worden ingediend en dat de kosten lager zijn. Ook zal de procedure van de geschillencommissie relatief snel zijn vergeleken met de rechtspraak. Uiteraard staat de zorgvuldigheid van de inhoudelijke beoordeling voorop. Ik vind het verheugend – de heer Roemer haalde dat ook aan – dat er meer jurisprudentie aankomt, zowel van nationale rechters als van het Europese Hof. Er liggen prejudiciële vragen voor bij het Europese Hof omtrent de afbakening tussen vertraging enerzijds en annulering anderzijds. Dat is dat gekke beeld – ik zeg het maar even in mijn termen, niet juridisch bedoeld – dat er geen sprake is van annulering als je één verbindingsvlucht per week hebt en je drie dagen bent vertraagd en dat er wel sprake is van annulering als je drie vluchten per dag hebt en het uitstel van de eerste vlucht zodanig is dat de tweede vlucht al vertrokken is. Dat is natuurlijk heel gek. Die prejudiciële vragen liggen voor en ik vind het van belang dat er een duidelijke uitspraak over komt. In ieder geval zal de helderheid toenemen en wordt voorkomen dat je in dit soort mistige situaties blijft verkeren.

Uitgaande van de verordeningen die voorliggen vind ik dat wij heel veel kunnen bereiken als wij hiermee beginnen. Ik wil graag het positieve benadrukken. Vanaf 1 juli hebben mensen die een vlucht boeken vanuit Nederland heen en terug beschikking over dit laagdrempelige «portal». Zijn wij er daarmee? Nee, natuurlijk niet. Ik heb niet voor niets Antonio Tajani hier naar toe gehaald. Ik heb dat gedaan juist om hier in Nieuwspoort met de sector zelf het moment te bekrachtigen dat wij deze richting opgaan. Ik vind dit namelijk een Europese zaak, niet alleen voor de reizigers die vanuit Brussel vliegen, maar ook voor de geloofwaardigheid van de hele Europese Unie. Dit is nu juist een van die domeinen waarbij Europa rechtstreeks aan de burgers zijn meerwaarde dient te bewijzen. De Europese regelgeving zit vaak heel hoog. Die kom je alleen maar indirect en afgeleid in nationale regelgeving tegen, nauwelijks meer herkenbaar voor de gewone burger. Maar hier is Europa heel rechtstreeks in beeld. Het is ook voor de geloofwaardigheid van Europa van belang dat de burger weet dat hij dankzij de Europese Unie maar hoeft in te loggen op een site om zijn recht te halen. De geloofwaardigheid van Brussel is hiermee gediend. En ik zal mij dus heel stevig inzetten om die Europeanisering te bereiken. Ik wil ook dat Nederland daarbij met de sector en met de Consumentenbond een voortrekkersrol vervult. Wij willen daarin vooropgaan. Ik zeg daarbij wel dat het voor mijn geloofwaardigheid en voor de geloofwaardigheid van de politiek gigantisch helpt als wij na lang praten gewoon een start gaan maken, want anders wordt het verhaal wel een beetje hol. Wij moeten per 1 juli beginnen. Ik zal de Kamer tussen nu en 1 juli op de hoogte houden van de stand van zaken. Dat zeg ik van ganser harte toe. Tevens zal ik dat moment en de tijd daarna, als het gaat lopen,

aangrijpen om de positieve druk op Brussel en op de buurlanden te vergroten. In die volgtijdelijkheid moeten wij met elkaar stappen zetten. Zo zullen naar mijn stellige overtuiging vrij snel de burgers die met airlines die in het buitenland vliegen – niet alleen de Nederlandse airlines – ook beschermd zijn. Daar is een Belgische naleving voor nodig van de Europese verordening. Ik ben er vast van overtuigd dat die er komt, maar wij moeten nu hier zelf een stap zetten, anders staan wij niet sterk en zijn wij niet voldoende in staat om maximaal druk uit te oefenen.

Wat de klachtenafhandeling betreft heb ik vertrouwen in de inspectie. Ik heb met de inspecteur-generaal vaak besproken of wij dit aankunnen en of dit goed gaat lopen. Deze inspecteur-generaal heeft voor hetere vuren gestaan. Ik ben ervan overtuigd dat het kan, maar wij moeten niet onderschatten hoe groot deze extra opgave voor de inspectie is. Daarom vind ik dat wij ervoor moeten zorgen dat het vanaf 1 juli goed loopt. Als wij nu verwijzen naar het verleden en zeggen dat alles maar op de grote hoop moet worden gegooid, weet ik niet of men dat aankan. Ik trek dus de lijn – maar daar kunnen we verschillend over denken – en ik vind dat deze extra service vanaf 1 juli moet gelden. Laten wij de zaak echter niet van het begin af aan bijna onmogelijk maken door de berg aan het begin zo groot te maken dat de operatie niet goed kan starten. Wij kunnen daar een verschil van mening over hebben, maar het moet wel behapbaar zijn.

De heer **Roemer** (SP): Het heeft niets met een verschil van mening te maken. De minister schetst een beeld dat gewoon niet klopt. Het zijn natuurlijk twee dingen. Ten eerste zijn er de afgelopen tijd al zaken onderzocht. Heel veel mensen weten al of zij een vlucht hebben gehad die wel of niet onder de verordening valt. Er is al heel veel gebeurd. Ten tweede hebben wij ons natuurlijk gewoon aan de Europese wetten te houden. Wij kunnen erover van mening verschillen of wij daar al dan niet blij mee moeten zijn, maar die geven gewoon aan dat je een zaak tot twee jaar terug voor moet kunnen leggen aan de instantie die daar nationaal voor is aangewezen. Ik kan mij niet voorstellen dat deze minister die wet gewoon naast zich neer wil leggen. Bovendien is het helemaal geen bult werk. Dat valt reuze mee. De systematiek waar nu voor gekozen wordt en waar ik ook heel veel vertrouwen in heb, maakt heel snel duidelijk dat die 130 gevallen per jaar gemakkelijk te doen zijn.

Minister **Eurlings**: De aangewezen instantie, de inspectie, doet haar werk al op systeemniveau. Indien onze koninklijke maatschappij rabaat de fout in zal gaan, zal zij daar als maatschappij op worden aangesproken. Dat is de rol die de inspectie als aangewezen instantie vervult sinds de verordening geldt. Individueel is die rol echter niet ingevuld. Individueel konden mensen via de rechtspraak hun recht halen vanaf de dag dat de verordening gold. Ook EUclaim – ik zeg het met respect – heeft daar zijn rol in vervuld. Wat wij nu toevoegen – en dat doen wij als eerste van de 27 landen in de Europese Unie; landen waarvoor die verordening ook allang geldt – is een laagdrempelige geschillenbeslechting, waardoor het veel gemakkelijker wordt. Het is dus niet zo dat wij tegen de verordening hebben gefunctioneerd. Dan zouden 27 landen grof de Brusselse regels met voeten hebben getreden. Nee, wij lopen voorop in extra service richting de klant. Het moet echter wel behapbaar blijven. Ik heb ingegrepen om ervoor te zorgen dat het vanaf 1 juli gaat gebeuren, maar ik wil er wel voor instaan dat het vanaf 1 juli goed gebeurt en dat het niet een puinhoop wordt. Daar ben ik ook voor aangesteld als minister, niet alleen bij het project waar wij het nu over hebben maar ook bij het project waarover wij vanavond met elkaar van gedachten komen te wisselen.

De heer Tang maakte een belangrijke opmerking. Hij zei dat niet alleen duidelijk moet worden of mensen ook in het buitenland rechtsbescherming genieten, maar dat ook helder moet zijn welke maatschappijen die vanuit Nederland vliegen meedoen en welke niet. Ik vind dat

«gehighlight» moet worden welke maatschappijen in Nederland hun nek uitsteken en deze extra service bieden en welke maatschappijen dat niet doen. Dan moeten mensen zelf maar kiezen met welke maatschappij zij willen vliegen. Dan kan het een concurrentievoordeel worden voor een maatschappij om eraan mee te doen. Misschien leidt dat tot druk die de «Ryanairs» van deze wereld ertoe kan brengen om zich ook gewoon bij zo'n geschillencommissie aan te sluiten. Ik hoop dat. Misschien is transparantie – noem de feiten en zorg dat de consumenten de feiten kennen – een handige en effectieve manier om de opwaartse druk te doen toenemen.

De heer **Nicolaï** (VVD): Ik vroeg de minister hoe hij de druk op de ketel houdt zodat deze voorziening de structurele voorziening, die wij echt willen, niet in de weg gaat zitten.

Minister **Eurlings**: Dat doe ik door om te beginnen hier uit te spreken dat het mijn vurige wens is om zo snel als dat kan de geschillenafhandeling in Nederland onder de paraplu van de SGC te laten vallen. Dat is echt mijn vurige wens. Ik heb er hoop op dat dit mogelijk is. Laten wij samen bekijken hoe wij op de meest effectieve en efficiënte manier kunnen opereren. Dan gaat het ook om het voorprioriteren, het kaf van het koren scheiden. Dat is namelijk niet de kern. Dat zijn gewoon de randvoorwaarden. Dat moet gewoon goed gebeuren om vervolgens tot een inhoudelijk goede geschillenbeslechting te kunnen komen. Nogmaals, het is mijn vurige wens om dit onder de paraplu van de SGC te brengen. Ik spreek dat hier uit en ik zal er ook mijn best voor blijven doen. Ik houd de Kamer er graag van op de hoogte, ook tussen nu en 1 juli, hoe de vooruitzichten zich in die richting ontwikkelen. Maar ik moest nu de lijn trekken richting de inspectie om te voorkomen dat wij op 1 juli met lege handen staan.

De heer **Nicolaï** (VVD): Ik vind het al heel wat dat de minister deze vurige wens uitspreekt, maar het is nog niet een stok of een wortel in concrete zin. Ik vind het jammer dat de minister nu geen concrete uitspraken kan doen. Als je niet oppast zijn wij zo blij met die 1 julivoorziening, dat wij toch een beetje op het verkeerde spoor gaan. Als het niet kan, kan het niet, maar dan hoor ik later graag wel schriftelijk van de minister hoe hij ervoor wil zorgen dat alles wordt omgezet naar wat wij echt willen.

Minister **Eurlings**: Ik kan het wel, alleen houd ik niet zo van blanco cheques. Ik heb mijn richting aangegeven, maar wij moeten wel tot een modus vivendi komen die financieel behapbaar is. Dat proces is nu gaande. Ik heb het vertrouwen dat het kan. Ik bied de diensten van de inspectie aan om de zaak financieel lichter te maken. Dus ik spring er zelf in, maar wij moeten er wel goed uitkomen. Wanneer wij zeggen «het moet en het zal, no matter what» krijg ik het gevoel van een blanco cheque en dat moeten wij elkaar niet aandoen. Ik heb er wel vertrouwen in. Ik denk dat ook de stichting er uitkomt. Ik denk echt dat het zou moeten kunnen.

De heer **Nicolaï** (VVD): Daarom heb ik het steeds over wortel en stok. Nu praat de minister over de wortel door te zeggen dat hij geen blanco cheque afgeeft. Dat begrijp ik, maar hij zou natuurlijk ook kunnen zoeken naar een stok.

Minister **Eurlings**: Ik verzoek de heer Nicolaï om eens naar mijn buurvrouw te kijken, de inspecteur-generaal. Kan er enige twijfel over bestaan dat zij in staat is ook een tik uit te delen, met alle ervaring die zij heeft en met de ernst waarmee zij nu ook de heer Nicolaï aankijkt? Ik zeg dit op eigen verantwoordelijkheid. Ik heb er het volste vertrouwen in. Trouwens, als zij de stok niet hanteert, tik ik zelf wel links of rechts. Dus wij staan er

samen voor. Maar nu alle gekheid op een stokje, ik denk dat het voor de stichting ook van groot belang is dat dit onder haar paraplu komt. Zij heeft de expertise, zij heeft de naam, zij heeft het onkreukbaar imago. Daarom denk ik dat wij er uit gaan komen. Alleen, als ik nu niet deze route inzet, is het op 1 juli niet geregeld. Ik wil dat wij de massale uitstroom van toeristen in het zomerseizoen gewoon kunnen bedienen. Ik zal de Kamer in het schrijven tussen nu en 1 juli, waar ook de heer Tang naar vroeg, op de hoogte houden van alle ontwikkelingen, ook de ontwikkelingen in deze richting.

De heer **Roemer** (SP): Laat ik nogmaals zeggen: met deze stap van 1 juli ben ik natuurlijk erg content. De stok achter de deur is natuurlijk dat de minister het gewoon zelf blijft doen en steeds meer wettelijk gaat regelen. Wil de minister hier in ieder geval de keiharde garantie geven en toezegging doen dat hij geen enkele beperking van de rechten van de passagiers ten opzichte van wat wij nu afspreken zal tolereren, naar welke stichting het ook gaat? Ik wil niet dat er dadelijk een hele lijst met uitzonderingen komt, zoals wij eerder hebben gezien met de pakketdienst en een aantal andere zaken. Dat zal toch nooit de bedoeling zijn?

Minister **Eurlings**: Ik kan de heer Roemer helder toezeggen dat een mogelijke overgang van hoe wij het nu regelen met de inspectie naar hoe wij het misschien straks gaan regelen niet zal leiden tot een verschraving van de bescherming. Daar zal ik de Kamer van op de hoogte houden. Dat kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn. Laat dat heel helder zijn. Voorzitter. Ik denk dat ik hiermee aan het eind van mijn beantwoording ben gekomen.

De heer **Roemer** (SP): Ik heb de suggestie gedaan om alle luchtvaartmaatschappijen die van of naar Nederland vliegen te verplichten een postadres te laten registreren.

Minister **Eurlings**: Had ik toch een vraag laten liggen. Ik kan de heer Roemer zeggen dat volgens de EU-regels carriers binnen de Europese Unie vrij kunnen opereren. Men is echter wel vergunningsplichtig en heeft daarom een postadres nodig. Ik wil graag bestuderen naar aanleiding van de vraag van de heer Roemer of het mogelijk is om hiervoor nadere regels op te stellen. Het gaat niet alleen om een postadres, maar om een adres waar men zich op een gemakkelijke manier kan melden met klachten en dergelijke. Buiten de Europese Unie is er een aantal carriers dat volstrekt niet gemakkelijk te traceren is. Als wij daar wat willen regelen, moet dat in EU-verband gebeuren. Dat is echt een EU-zaak. Ik wil ook wat dat betreft bekijken of wij dat in EU-verband aan de orde kunnen stellen. Ik zie het punt, maar ik kan nu niet direct antwoorden wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Ik kom daar dus graag op terug. Voor alle duidelijkheid zeg ik nogmaals dat wij gaan proberen de transparantie te verhogen, zodat wij weten welke maatschappijen wel en welke niet meedoen. Wij mogen hopen dat de consument steeds minder kiest voor onduidelijke maatschappijen.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Ik heb een punt van orde. Ik zit nog met twee dingen in mijn maag. Ten eerste de vluchten vanuit Brussel door Nederlandse luchtvaartmaatschappijen waar de minister niet echt een toezegging over gedaan heeft. Ten tweede de laatste twee jaar. Ik ga er nog heel even over nadenken, maar ik sluit niet uit dat ik er nog een keer een uitspraak over wil.

## **Toezeggingen**

- De minister zal de Kamer vóór het zomerreces 2009 informeren over de voorlichting aan consumenten over het competentiegebied van de Geschillencommissie Luchtvaart (welke vluchten vallen wel niet binnen de werkingssfeer) en over de luchtvaartmaatschappijen die aangesloten zijn bij BARIN en welke niet.
- De minister zal de Kamer vóór 1 juli 2009 schriftelijk informeren over de voortgang op het terrein van de tijdelijke oplossing voor de Geschillencommissie Luchtvaart (via IVW) en op het terrein van de structurele oplossing (via zelfregulering door de sector).
- De minister zal de Kamer laten weten of er mogelijkheden zijn om nadere regels te stellen dusdanig dat luchtvaartmaatschappijen beter bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor luchtreizigers in het geval van «denied boarding» (o.a. mogelijkheden om luchtvaartmaatschappijen te verplichten een postadres in Nederland aan te houden).

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Jager

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Sneep