

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. 20

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juni 2009

Via brief 2009209820/2009D25870 van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat van 27 mei 2009 heeft u mij verzocht om u te informeren over de voortgang op het terrein van de tijdelijke oplossing voor de geschillencommissie luchtvaart (via de Inspectie Verkeer en Waterstaat) en op het terrein van de structurele oplossing (via zelfregulering door de sector). Door middel van deze brief informeer ik u hierover.

Bescherming van de belangen van de consument staat voor mij voorop. Daarom hecht ik eraan dat geschillenbeslechting via de geschillencommissie luchtvaart nog vóór het hoogseizoen gereed is, zoals ook met uw Kamer besproken in het Algemeen Overleg op 8 april 2009. De geschillencommissie luchtvaart gaat daarom per 1 juli 2009 van start. Vanaf dat moment kunnen consumenten klachten indienen bij deze commissie.

Een volledig onafhankelijke commissie zal vanaf 1 juli 2009 uitspraken doen over de geschillen tussen passagiers en luchtvaartmaatschappijen. De praktische inrichting van deze geschillencommissie is een zaak van zelfregulering. BARIN en de Consumentenbond hebben daarover een intentieverklaring opgesteld en ondertekend op 24 november 2008. Ik hecht zeer aan deze zelfregulering omdat het voor mij een belangrijk signaal is dat de sector zelf het waarborgen van consumentenbelangen van belang acht.

Er is dan ook veel werk verricht door alle betrokken partijen. Zo is er een reglement opgesteld en worden kandidaat-leden aangezocht om zitting te nemen in de geschillencommissie. De afrondende werkzaamheden voor

de geschillencommissie vinden op dit moment plaats. Begin juni vindt nog een overleg plaats tussen alle betrokken partijen om de laatste zaken door te nemen en vast te leggen.

Om te bewerkstelligen dat de toegang van consumenten tot de geschillencommissie daadwerkelijk per 1 juli 2009 zal zijn gerealiseerd, heb ik gekozen voor vorming van het secretariaat – zoals gemeld tijdens het AO – bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Hoewel de oorspronkelijke bedoeling was van BARIN en de Consumentenbond om het totale proces onder te brengen bij SGC, bleek dit vooralsnog niet haalbaar te zijn in verband met de noodzakelijkheid van invoering per 1 juli 2009 en de daaraan verbonden kosten. Mijn voorkeur blijft om deze onafhankelijke geschillencommissie onder te brengen bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Overleg met alle betrokken partijen over financiën en taakverdeling zal moeten uitwijzen of, en zo ja wanneer, dat mogelijk is.

Ik heb nu mijn verantwoordelijkheid genomen en de Inspectie verzocht het administratieve proces te ondersteunen, zodat consumenten met ingang van het hoogseizoen hun geschillen aan een onafhankelijke arbitragecommissie kunnen voorleggen. De overeenkomst tussen BARIN en de Consumentenbond is hierop onverkort van toepassing. Het gaat om geschillenbeslechting door een onafhankelijke commissie, waarbij slechts de administratieve voorbereiding (het secretariaat) is ingericht bij de Inspectie. Deze secretariaatsfunctie zal separaat van de reguliere inspectietaken worden ingericht.

Het secretariaat vormt het loket waar de consument met zijn geschillen met luchtvaartmaatschappijen terecht kan. De ontvankelijke klachten zullen door het secretariaat worden voorbereid voor de formele arbitrage. De beoordeling van het geschil zal aan de onafhankelijke geschillencommissie worden overgelaten. Deze onafhankelijke commissie zal daarbij ook bepalen of zij advies van onafhankelijke experts nodig heeft om tot een oordeel te kunnen komen.

In het Algemeen Overleg van 8 april 2009 heb ik de toezegging gedaan u vóór 1 juli 2009 schriftelijk te informeren over de voortgang. Ik zal u, zodra de afrondende werkzaamheden door betrokken partijen zijn afgerond, nader informeren, waarbij ik tevens zal ingaan op de rol van de SGC.

De minister van Verkeer en Waterstaat,
C. M. P. S. Eurlings