

Vergaderjaar 2011–2012

31 936

Luchtvaartbeleid

Nr. 106

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 februari 2012

In het algemeen overleg over consumentenrechten luchtvaart van 21 december 2011 heb ik toegezegd u te «informereren omtrent de vervaltermijn van twee jaar met inzicht in de mogelijkheid elders dan bij de rechtbank de termijn te stuiten en daarbij ook op de Europese context in te gaan». Tevens heb ik toegezegd om bij mijn brief een schema van aantallen klachten mee te sturen. In deze brief stuur ik u de desbetreffende informatie.

Sturgeon-arrest

In het AO van 21 december hebben we besproken dat de belangrijkste oorzaak van onvrede bij vliegtuigpassagiers over de afhandeling van hun klachten niet zozeer is gelegen in de loketkeuze of in vervaltermijnen, maar in het bestaan van het Sturgeon-arrest¹. Op grond van dit arrest hebben passagiers recht op compensatie bij een vertraging van 3 of meer uren bij aankomst, tenzij er sprake is van overmacht als gevolg van buitengewone omstandigheden. Het gros van de klachten van passagiers heeft betrekking op juist dit soort zaken. Nadere informatie over de aantallen klachten en het aandeel Sturgeon hierin, treft u aan in de bijlage bij deze brief.

De luchtvaartmaatschappijen in Nederland maar ook elders in Europa voeren aan dat het Sturgeon-arrest in strijd is met onder andere Verordening (EG) 261/2004² en het Verdrag van Montréal³. Het arrest is dermate omstreden dat door verschillende nationale rechters is gevraagd om nadere duiding door het Europese Hof van Justitie. Als overschrijding van vervaltermijnen nu aan de orde is, dan is dat omdat luchtvaartmaatschappijen zich niet neerleggen bij het Sturgeon-arrest in afwachting van deze nadere duiding door het Europese Hof.

De passagier kan met zijn klacht over de naleving van passagiersrechten terecht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT, hierna: de

¹ Zie HvJ EU, 19 november 2009, C-432/07 en C402/07, NJ 2010/137.

² Verordening (EG) 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 291/91.

³ Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Trb. 2000, 32).

inspectie). De inspectie onderzoekt de klacht en geeft haar oordeel in de vorm van een beschikking.

De inspectie kan tevens de naleving van haar besluiten kracht bijzetten door de inzet van handhavingsmiddelen. Het handhavingsinstrumentarium van de inspectie biedt op zichzelf voldoende waarborgen om een effectieve handhaving mogelijk te maken. In twee rechtszaken tegen een door de inspectie opgelegde last onder dwangsom aan luchtvaartmaatschappijen vanwege het niet naleven van het Sturgeon-arrest, heeft de bestuursrechter Haarlem bepaald dat hij de nadere duiding door het Europese Hof wil afwachten alvorens hij een uitspraak doet over de opgelegde last onder dwangsom. Wat de handhaving van Sturgeon-zaken betreft, dient de inspectie nu deze nadere duiding af te wachten. Wat de klachtenafhandeling betreft, gaat de inspectie door met het toepassen van het Sturgeon-arrest tenzij de rechter anders zal bepalen.

Nadat het Europese Hof heeft gesproken, zal er duidelijkheid zijn over de vraag of het Sturgeon-arrest leidend zal blijven of niet. In het eerste geval zullen de luchtvaartmaatschappijen zich moeten neerleggen bij de verruimde verplichtingen en zal de inspectie waar dan nog nodig handhavend optreden. In het geval dat de lijn van het Sturgeon-arrest wordt verlaten, zullen Sturgeon-klachten niet langer aan de orde zijn en zal naar verwachting ook het aantal situaties waarin de consument naar de rechter moet stappen aanzienlijk verminderen.

Vervaltermijnen in Burgerlijk Wetboek

In het AO van 21 december is gesproken over het feit dat een vervaltermijn niet meer aan de orde is als de vliegtuigpassagier binnen de gestelde termijn een procedure aanhangig maakt bij de rechter. Daarvoor heeft de passagier na de dag van aankomst van het vliegtuig twee jaar lang de tijd. Maatgevend daarbij is het tijdstip van aanhangig maken, niet de duur van de daarop volgende rechterlijke procedure (inclusief het eventueel wachten op een uitspraak van het Europese Hof van Justitie). Ook de klachtprocedure bij de inspectie houdt rekening met deze termijn zodat de passagier zijn procedure tijdig aanhangig kan maken bij de rechter.

U heeft aangegeven het met name niet wenselijk te vinden dat een consument naar de rechter moet stappen. Daarom heeft u gevraagd om «inzicht in de mogelijkheid elders dan bij de rechtbank de termijn te stuiten». Een dergelijke mogelijkheid bestaat: de luchtvaartmaatschappij en de passagier kunnen, nadat de vervaltermijn is aangevangen, overeenkomen dat deze termijn wordt verlengd¹. Dit kan zonder rechterlijke tussenkomst.

Tussentijdse maatregelen

In de periode tussen nu en de nadere duiding van het Sturgeon-arrest door het Europese Hof, vind ik het van belang dat de consument zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de geldende termijnen en de mogelijkheid om deze te verlengen zonder rechterlijke tussenkomst.

Dit vind ik des te meer van belang omdat de Consumentenbond heeft aangegeven dat de consument hierover een informatie-achterstand heeft.

Daarom zorg ik ervoor dat de inspectie de passagier daarover informeert, niet alleen via de website maar ook in de individuele correspondentie met de passagier zowel aan het begin van het klachtenafhandelingsproces (in de bevestiging van ontvangst van de klacht) als in de uiteindelijke beschikking.

¹ Zie artikel 1701 van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek.

Intussen lopen in Europa de voorbereidingen voor een herziening van Verordening 261/2004. In dit kader is de Europese Commissie een public consultation gestart. Medio maart zal ik u informeren over de inbreng in deze consultatie.

De staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
J. J. Atsma

Specificatie cijfers inspectie 2011

Ontvangen klachten in 2011			2 933
Doorgestuurd naar andere NEB			449
Buiten behandeling of ingetrokken			396
Te behandelen klachten in 2011			2 088
Daarvan:			
	Instapweigering	Annulering	Vertraging
Gegrond	35	226	1 284
Ongegrond	25	109	340
Nog in onderzoek	2	27	40
Totaal	62 (3%)	362 (17%)	1 664 (80%)