

Den Haag, 7 november 2011

Geachte heer Atsma,

Vliegen is voor steeds meer consumenten een bereikbaar en aantrekkelijk middel van vervoer geworden. Hierbij past effectieve consumentenbescherming en adequate geschilbeslechting. In Nederland is daartoe per 1 juli 2009 de Geschillencommissie Luchtvaart opgericht. Op 1 januari 2012 houdt de Geschillencommissie Luchtvaart echter op te bestaan. Hiermee gaat voor consumenten een waardevol en onafhankelijk instituut verloren, waar zij op een laagdrempelige, goedkope en snelle manier een bindende, afdwingbare uitspraak konden krijgen over een geschil met een luchtvaartmaatschappij.

In een aantal gesprekken met u, uw ministerie en de BARIN, hebben de ANWB en de Consumentenbond de wensen en mogelijkheden verkend om toch een adequate vorm geschilbeslechting voor luchtvaartpassagiers in stand te houden. Ook de Tweede Kamer heeft aangegeven grote waarde te hechten aan het in stand houden of anderszins faciliteren van een geschillenbeslechting en het waarborgen van de rechtspositie van de luchtvaartpassagier. Met de Tweede Kamer zijn wij van mening dat vanwege het groeiende belang van luchtvaart en daarmee het groeiende belang van afdwingbare passagiersrechten, bindende geschillenbeslechting in deze sector van maatschappelijk belang is.

### **Zelfregulering**

Een geschillencommissie die is opgericht op basis van zelfregulering heeft bij uitstek onze voorkeur. Doordat de commissie wordt op- en ingericht op basis van vrijwilligheid, wordt het draagvlak ervoor vergroot. De markt(sector) neemt daarmee de verantwoordelijkheid om de belangen van haar klanten te waarborgen door een korte procedure, onafhankelijke commissieleden, laag klachtengeld dat consumenten terugkrijgen als zij de procedure winnen, bindende uitspraken, beperkte mogelijkheden tot hoger beroep en een nakomingsgarantie in geval de ondernemer de uitspraak niet nakomt.

De ANWB en de Consumentenbond blijven open staan voor pogingen om op grond van zelfregulering tot een nieuwe geschillencommissie in de luchtvaart te komen.

### **Wetgeving**

Als zelfregulering niet (meer) mogelijk blijkt, is het aan de overheid om haar verantwoordelijkheid te nemen en niet alleen te zorgen dat haar burgers rechten hebben, maar ze deze ook daadwerkelijk kunnen afdwingen. Dat kan door middel van het instellen van een wettelijke geschillencommissie.

Om effectief te zijn is de bindendheid en directe afdwingbaarheid van uitspraken van deze commissie essentieel. Consumenten hebben niets aan uitspraken van geschilinstanties, die niet bindend zijn. Als de luchtvaartmaatschappij een (niet-bindende) uitspraak niet zou nakomen, moet de consument naar de rechter om naleving af te dwingen. De gang naar de rechter kost voor de meeste consumenten te veel tijd en geld. Idealiter zijn ook *alle* luchtvaartmaatschappijen onderworpen aan een dergelijke geschillencommissie. Voor de ANWB en de Consumentenbond geldt echter dat dit een wens is en geen voorwaarde.

In een eerdere brief heeft de Consumentenbond het voorbeeld van de huurcommissies aangedragen als mogelijk model om een wettelijke geschillencommissie op te baseren. De huurcommissies kennen een aansluitplicht en bindende uitspraken. Als een van de partijen het niet eens is met de uitspraak, kan hij binnen een bepaalde termijn in beroep bij de burgerlijke rechter (*bindend, tenzij*). Dit model is voor consumenten niet optimaal, maar beter dan niets als een geschillencommissie op basis van zelfregulering ontbreekt.

### **Inspectie Verkeer en Waterstaat**

Er is in Nederland een loket dat al klachten van luchtvaartpassagiers behandelt, de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW). De klachtafhandeling van de IVW is laagdrempelig en het handhavingsbeleid van de IVW strekt zich uit tot alle in Nederland actieve luchtvaartmaatschappijen. De consument ontbeert echter de middelen om een door de IVW uitgesproken beschikking daadwerkelijk af te dwingen. Als de luchtvaartmaatschappij er voor kiest de uitspraak van de IVW niet na te komen, moet de consument in het uiterste geval alsnog naar de burgerlijke rechter om zijn compensatie af te dwingen. Dat is een onwenselijke situatie.

Voor de ANWB en de Consumentenbond is het onderbrengen van de geschilbeslechting bij IVW mogelijk een aanvaardbare optie, maar dan moeten de beschikkingen van IVW voor consumenten bindend en afdwingbaar worden. Een aanscherping en uitbreiding van de mogelijkheden en bevoegdheden die de IVW heeft, moet een zodanig sluitende oplossing vormen dat de consument, met een positieve uitspraak van IVW in de hand, is verzekerd dat de compensatie zonder omhaal wordt uitgekeerd.

Een situatie na 1-1-2012 waarbij wordt volstaan met het verdwijnen van de huidige Geschillencommissie Luchtvaart en het terugvallen op de huidige handhaving en individuele klachtafhandeling van de IVW, is voor de ANWB en de Consumentenbond dan ook niet voldoende. Graag denken wij met u mee hoe aan de beschikkingen van IVW een bindend en afdwingbaar karakter kan worden gegeven.

### **Tot slot**

Effectieve, bindende geschillenbeslechting buiten de rechter om voorkomt (verdere) juridisering van de meningsverschillen die er op dit moment rondom de passagiersrechten bestaan. De ANWB en de Consumentenbond denken graag met u mee hoe bindende, afdwingbare geschillenbeslechting in de luchtvaart eruit kan komen te zien. Tevens zijn wij graag bereid om met u van gedachten te wisselen over hoe de periode tussen het stoppen van de huidige geschillencommissie en de het instellen van een nieuwe regeling zo goed mogelijk kan worden overbrugd.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Mede namens de ANWB,

Hoogachtend,

Bart Combée  
Directeur Consumentenbond

cc. BARIN, t.a.v. dhr. F. Allard  
Ministerie van Infrastructuur en Milieu  
Tweede Kamer, Vaste Kamercommissie voor Infrastructuur en Milieu