

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 L 344) en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU L 204)

Nr. 24

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 juni 2009

Graag wil ik u informeren over de start van de geschillencommissie luchtvaart.

De geschillencommissie luchtvaart gaat per 1 juli 2009 van start. Dat is goed nieuws voor de Nederlandse consumenten. Net voor de vakantie is het goed om te weten dat er een extra instantie bijgekomen is waar vliegpassagiers terecht kunnen als de luchtvaartmaatschappij hun rechten niet toekent. Het gaat daarbij om recht op verzorging in geval van een langdurige vertraging en om recht op compensatie in geval van instapweigering of van annulering van een vlucht.

De geschillencommissie is opgericht door de luchtvaartsector verenigd in de BARIN en door de Consumentenbond. Net als bij andere geschillencommissies is hier sprake van zelfregulering. Nederland is daar sterk in.

Ik ben verheugd u te kunnen melden dat de geschillencommissie luchtvaart reeds per 1 juli 2009 wordt ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), de koepel waaronder inmiddels meer dan 40 officieel erkende geschillencommissies opereren. BARIN en de Consumentenbond waren dit al in hun intentieverklaring van 24 november 2008 overeengekomen. Ook een meerderheid van uw Kamer heeft daarvoor gepleit in het Algemeen Overleg van 8 april 2009 en ook ik heb toen die wens uitgesproken. Het streven van alle betrokkenen is er steeds op gericht geweest om dit waar te maken.

Even leek het erop dat de datum van 1 juli 2009 voor SGC niet haalbaar zou zijn. Mijn Inspecteur-Generaal had daarop aan BARIN en de Consumentenbond aangeboden de Inspectie in gereedheid te brengen om de rol van secretariaat te vervullen, om partijen in staat te stellen de datum van 1 juli 2009 te halen. Ik heb dat zeer gewaardeerd. De Inspectie is daarop in gereedheid gebracht om bij te springen indien nodig, zoals ook met u besproken in het Algemeen Overleg van 8 april 2009.

De Inspectie blijft uiteraard het loket waar consumenten terecht kunnen met alle klachten op grond van de Verordeningen inzake de rechten van vliegpassagiers. De geschillencommissie luchtvaart is een extra loket dat naast de bestaande instanties (Inspectie en rechter) komt. De geschillencommissie is immers zelfregulering die berust op onderlinge afspraken tussen luchtvaartmaatschappijen en consumenten. Zij is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de Verordening, maar voor de uitvoering van de overeenkomst tussen marktpartijen. Voor de Nederlandse consument biedt de komst van de geschillencommissie een verruiming van zijn keuzemogelijkheden.

Consumenten kunnen bij de geschillencommissie terecht met geschillen die betrekking hebben op vluchten uitgevoerd vanaf 1 juli 2009, de startdatum van de geschillencommissie. Het aanmelden van een geschil is laagdrempelig en digitaal. De consument kan via de website www.degeschillencommissie.nl zijn geschil indienen. Deze website is de portal voor alle geschillencommissies die zijn aangesloten bij SGC. Voor de consument biedt dit één eenduidig geschillenloket, ongeacht de branche waarop zijn geschil betrekking heeft.

De gang van zaken bij de geschillencommissie luchtvaart zal verder gelijk zijn aan die van de andere erkende geschillencommissies. Meer informatie hierover is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl. Een belangrijk verschil is dat de geschillencommissie luchtvaart uitspraken zal doen via arbitraal vonnis in plaats van via bindend advies. De arbitrage biedt voordelen voor een eventuele opschaling naar Europa, want geschillenbeslechting via bindend advies is in Europa niet gangbaar.

De afgelopen periode is door betrokken partijen intensief en constructief samengewerkt om dit resultaat te bereiken. Ik ben er trots op. De basis voor dit resultaat is reeds in de afgelopen jaren gelegd door alle consumentenorganisaties die opkomen. Ik ben alle partijen zeer dankbaar voor hun bijdragen, en mijn felicitaties gaan dan ook uit naar alle betrokkenen. Het vakantieseizoen kan beginnen.

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