

Vergaderjaar 2009–2010

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. 29

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 februari 2010

In het Algemeen Overleg van 5 november 2009 (Kamerstuk 31 232, nr. 28) over de geschillencommissie luchtvaart, heb ik drie toezeggingen gedaan. Over deze toezeggingen wil ik u bij deze schriftelijk informeren.

1. De minister zal onderzoeken of de website van de Geschillencommissie Luchtvaart verduidelijkt kan worden op het gebied van de definitie van en de verschillen tussen de begrippen «vertraging» en «annulering», en zal de Kamer daarover informeren.
1. De website van SGC geeft consumenten uitleg over de procedure voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie. Het doen van uitspraken over inhoudelijke aangelegenheden is aan de geschillencommissie zelf. Daartoe behoort ook de beoordeling of er sprake was van een vertraging danwel een annulering. De consument kan zijn geschillen met een luchtvaartmaatschappij over zijn rechten gewoon indienen bij de geschillencommissie. Of het daarbij volgens de consument gaat om een vertraging of een annulering is niet bepalend voor het wel of niet kunnen indienen van een klacht en de verdere afhandeling daarvan.
2. De minister zal de luchtvaartmaatschappijen die geen lid zijn van de BARIN aanschrijven met het verzoek zich aan te sluiten bij de geschillencommissie luchtvaart, en zal de Kamer informeren over de resultaten hiervan.

2. In november 2009 heb ik een brief gestuurd naar luchtvaartmaatschappijen die vliegen op Nederland, maar die niet zijn aangesloten bij de geschillencommissie. In die brief heb ik hun aanbevolen zich aan te sluiten bij de geschillencommissie. Dit heeft tot nu toe helaas nog niet tot nieuwe registraties van luchtvaartmaatschappijen bij SGC geleid. Vanuit de sector zullen ook nog acties worden ondernomen om luchtvaartmaatschappijen te bewegen zich aan te sluiten bij de geschillencommissie dan wel om lid te worden van BARIN, hetgeen automatisch aansluiting bij de geschillencommissie luchtvaart impliceert. Het is immers in het belang van eenieder dat zoveel mogelijk luchtvaartmaatschappijen zijn aangesloten bij de geschillencommissie luchtvaart.
3. De minister zal de Kamer nader informeren over het actief informeren van passagiers bij vertraging of annulering.
3. Luchtvaartmaatschappijen zijn verplicht om passagiers actief te informeren over het feit dat zij bepaalde rechten hebben in geval van bijvoorbeeld instapweigering, langdurige vertraging of annulering van hun vlucht. Deze verplichting voor luchtvaartmaatschappijen vloeit rechtstreeks voort uit de Verordening. Luchtvaartmaatschappijen die overgaan tot instapweigering of annulering moeten getroffen passagiers een schriftelijke mededeling doen aan de hand van informatiefolders waarin de regels voor compensatie en bijstand (overeenkomstig Verordening (EG) nr. 261/2004) zijn uiteengezet. Voorbeelden van deze folders heb ik uw Kamer tijdens het AO van 5 november 2009 laten zien. Daarnaast heb ik uw Kamer ook de concept folder laten zien waarin de consument wordt gewezen op de Geschillencommissie luchtvaart. Deze folder is inmiddels in groten getale gedrukt en door BARIN beschikbaar gesteld aan de luchtvaartmaatschappijen. De luchtvaartmaatschappijen kunnen deze folder ook gebruiken bij het actief informeren van de passagiers die te maken hebben met vertraging of annulering van vluchten.

Alle Lidstaten van de EU hebben een nationale instantie aangewezen voor het toezicht op en de handhaving van deze informatieplicht uit de Verordening. In Nederland is de Inspectie Verkeer en Waterstaat hiervoor aangewezen. Voor de Inspectie heeft de handhaving van de informatieplicht hoge prioriteit en deze is dan ook prominent onderwerp van de reguliere inspecties. Daarnaast reageert de Inspectie op signalen van derden. Indien nodig treedt de Inspectie op, te beginnen met een waarschuwing.

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