

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. 27**

**VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 24 juli 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft op 25 juni 2009 overleg gevoerd met minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat over:

- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 18 februari 2009 betreffende reactie op verzoek van de commissie over de brief van het KNV (Koninklijk Nederlands Vervoer) inzake uitplaatsing taken IVW (2009Z02983);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 2 juni 2009 betreffende de voortgang op het terrein van de tijdelijke oplossing voor de Geschillencommissie Luchtvaart (31 232, nr. 20);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 12 juni 2009 betreffende toezending van het Reglement van de Geschillencommissie Luchtvaart (31 232, nr. 21);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 23 juni 2009 betreffende start van de Geschillencommissie Luchtvaart (31 232, nr. 24);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 23 juni 2009 betreffende toezeggingen tijdens het AO van 8 april over de Geschillencommissie Luchtvaart (31 232, nr. 25);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 24 juni 2009 betreffende reglement Geschillencommissie Luchtvaart (31 232, nr. 23);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 maart 2009 betreffende rapportage ArkeFly (31 700 XII, nr. 57);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 2 juni 2009 betreffende reactie op onderzoek ArkeFly (31 700 XII, nr. 68);**

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vendrik (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Nicolai (VVD), Van Heugten (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (Christen-Unie), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Madlener (PVV), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA) en Linhard (PvdA). Plv. leden: Halsema (GroenLinks), Van der Vliet (SGP), Bokestijn (VVD), Bilder (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Neppéus (VVD), Sterk (CDA), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Agema (PVV), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Haverkamp (CDA) en Depla (PvdA).

- **schriftelijke vragen van het lid Roemer d.d. 19 mei 2009 betreffende ArkeFly vlucht OR361, (Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 2884).**

Van het overleg brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Jager

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Sneep

**Voorzitter: Mastwijk/Van Heugten**  
**Griffier: Van Mierlo**

Aanwezig zijn 4 leden der Kamer, te weten: Van Heugten, Roefs, Roemer en Mastwijk,

en minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

**Voorzitter: Mastwijk**

De **voorzitter**: Ik open deze vergadering van de vaste Kamercommissie voor Verkeer en Waterstaat. Door omstandigheden gedwongen neem ik waar als voorzitter. Ik heet de minister en zijn adviseurs en de aanwezigen op de publieke tribune welkom.

Ik heb een punt van orde. Aangezien de minister vandaag bij brief heeft aangegeven dat hij een aantal gegevens niet kan leveren, stelt de heer Roemer voor het onderwerp ArkeFly van de agenda te halen en dit aan de orde te stellen in de eerstvolgende procedurevergadering van de vaste Kamercommissie. Het lijkt mij verstandig, daarmee in te stemmen.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Er staan nog twee zaken op de agenda: uitplaatsen IVW en de Geschillencommissie Luchtvaart. Ik begin met het uitplaatsen van de IVW. Binnen de ambitie om administratieve lasten en onnodige regeldruk te verlagen, zoekt de minister wederom heil bij markt-partijen. Het moge duidelijk zijn dat de SP daar geen prettig gevoel aan overhoudt. Waarom zou de IVW niet op een efficiëntere manier vergunningen kunnen verstrekken? Waarom moet deze taak van een overheids-monopolist naar een particuliere monopolist? Daarmee is nog geen enkele last verminderd en geen enkele regel verdwenen. Sterker nog, er is een last bijgekomen, want nu zal er opeens geprobeerd worden om winst te maken op vergunningverlening. Kan de minister mij uitleggen waarom de IVW dit niet kan regelen? Moet de minister niet juist bij de inspectie ingrijpen in plaats van taken over te hevelen? Het moge duidelijk zijn, de minister krijgt niet de steun van de SP-fractie voor het Kiwa-verhaal. Al lange tijd staan de rechten voor luchtvaartpassagiers zwaar onder druk. Daarom is er een Europese verordening opgesteld waarin de rechten van die passagiers worden geregeld. Het grote probleem is echter altijd dat je als passagier moet bewijzen dat je recht hebt op een vergoeding. Lange tijd leek het erop dat wij in Nederland met een extra geschillencommissie de luchtvaartpassagiers er een middel bij gingen geven, maar wat er nu op tafel ligt is in de ogen van de SP gewoon broddelwerk waar alleen de luchtvaartmaatschappijen beter van worden. Ik vind het onbegrijpelijk dat deze minister afgelopen dinsdag durfde te zeggen dat hij hier trots op is. Ik vraag dan ook aan de minister om mij één artikel uit het reglement te noemen waar hij dan zo trots op is en waaruit blijkt dat de passagiers er beter op worden.

Het zou volgens de minister allemaal eenvoudiger en sneller gaan. Mooi niet dus. Stel je komt op Schiphol en je vlucht blijkt ernstig vertraagd te zijn. Je hebt geen idee waarom, dus ga je klagen bij de luchtvaartmaatschappij. Dit moet binnen vier weken. Die luchtvaartmaatschappij heeft vervolgens vier weken voor een bevestiging en daarna drie maanden voor een antwoord. Het antwoord is «overmacht», want dat is het namelijk standaard. Dan kun je naar de geschillencommissie. Je opent netjes de website en wat staat daar? Stuur ons een brief. Dan krijg je een formulier per post, want het staat niet op de website en is dus niet te downloaden. Jawel, 2009! Dat formulier vul je in, waarbij je ook het adres van de luchtvaartmaatschappij moet invullen en wat je klacht is. Van een aantal luchtvaartmaatschappijen is niet bekend waar ze te vinden zijn. Hierover heb ik vragen gesteld, maar deze minister weigert de adressen openbaar te

maken of gewoon te eisen dat er ergens een brievenbus staat. Dan moet de geschillencommissie vervolgens gaan beoordelen of het overmacht is, want dat is het enige waarover het hier gaat. Voldoet het wel of niet aan Verordening nr. 261/2004? Maar de geschillencommissie heeft niet de mandaten die de IVW wel heeft. De IVW heeft toegang tot logboeken, onderhoudschema's, vluchtdata bij Centraal Informatie Systeem Schiphol, EUROCONTROL en ga zo maar door. Die toegang heeft de geschillencommissie niet, die kan alleen vriendelijk verzoeken om informatie. Deze geschillencommissie kan onmogelijk alle klachten – het zijn er in de duizenden – vervolgens aan derden geven om dit uit te zoeken, want zij heeft daar het budget niet voor. Hoe komt de burger of de geschillencommissie vervolgens aan het bewijs? Welke controle gaat de IVW dan nog wel doen?

Een andere reden waarom ik het broddelwerk vind, is dat het reglement op diverse fronten ernstig in strijd is met de diverse wetten. De gehele Nederlandse rechtspraak is openbaar en dat is maar goed ook. In dit reglement, dat een arbitrair vonnis uitspreekt, staat in artikel 23: volledige geheimhouding. Ik snap dat wel uit het oogpunt van BARIN, want wanneer één reiziger zijn gelijk krijgt, moet niet iedereen uit hetzelfde toestel dat te weten komen. Dat gaat natuurlijk geld kosten. Maar dit is in strijd met de Europese richtlijn inzake geschillencommissies, hoofdstuk 2, artikel 2. Ik verwijs hiermee ook naar mijn vragen die ik hierover vandaag aan de minister van Justitie heb gesteld. Bovendien heeft deze minister in het openbaar en in aanwezigheid van de heer Tajani beloofd dat uitspraken openbaar worden gemaakt. Nee dus, volledige geheimhouding! Ook op drie andere punten is het reglement niet in overeenstemming met diverse verordeningen, wetten en verdragen: op het punt van de eerste plaats van vertrek, de inlevertermijn van vier weken en de aanvangsdatum van 1 juli. De minister schrijft daarop in zijn beantwoording dat dit ook niet hoeft omdat de geschillencommissie niet verantwoordelijk is voor de uitvoering van de verordening maar voor de uitvoering van de overeenkomst tussen private partijen. Dat is volstrekte onzin. Dit is namelijk in strijd met de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten uit 1997 en de aanbeveling die de commissie op 30 maart 1998 heeft gedaan. Zie artikel 5, het principe van wettigheid. Dat verbiedt dit dus gewoon. Ook deze vraag heb ik de minister van Justitie voorgelegd. Het derde punt dat niet overeenkomt met wat de minister heeft verteld en wat hij ons heeft voorgehouden, waar de heer Tajani bij was, betreft het presenteren van de intentieverklaring. Toen werd vol trots onder punt 8 gesteld dat wanneer de luchtvaartmaatschappij niet betaalt naar vonnis, de geschillencommissie verhaal gaat halen via een deurwaarder en dat er geen kosten voor passagiers bijkomen en dat er geen nadere consequenties aan verbonden worden. Dat staat gewoon in de overeenkomst. Nu staat er in het reglement onder artikel 19, lid 3 dat de kosten voor nederlegging bij een deurwaarder bij de passagiers ligt. De minister maakt dus mooie sier bij Tajani en vervolgens verdwijnt alles als sneeuw voor de zon.

Voorzitter. De luchtvaartmaatschappijen willen helemaal geen zelfregulering of voldoen aan de rechten van luchtvaartpassagiers. Ze sturen bij iedere klacht standaard als antwoord: overmacht. Zo zijn er de afgelopen tijd 14 000 brieven gestuurd en 14 000 keer is het antwoord: overmacht. De afgelopen twee jaar hebben dat bewezen. Nu moeten de uitspraken ook nog eens geheim blijven, worden mensen beperkt in hun recht en dat noemen wij hier dan zelfregulering.

Nog één voorbeeld. Afgelopen woensdag 10 juni jongstleden wilden passagiers 's morgens om 07.00 uur voor een vakantie naar Faro. Wat blijkt? Vijf uur vertraging. Overmacht. Nou, nee dus. Alle beschikbare toestellen waren gewoon in de lucht, maar de luchtvaartmaatschappij besloot haar toestel eerst nog even te verhuren aan de Britse overheid om asielzoekers naar Azerbeidzjan te vliegen. Daardoor waren ze te laat. Dit is

wat ons betreft moreel verwerpelijk. Ik hoor graag wat de minister daarvan vindt. ArkeFly deed dat eerder ook al. Noemt de minister dit zelfregulering?

Tot slot. Er is nog geen erkenningsbesluit genomen door de minister van Justitie. Waarom niet? Voor een geschillencommissie is dat nodig en het dient gepubliceerd te worden in de Staatscourant. Ik heb ook hierover vandaag vragen gesteld aan de minister van Justitie. Tot dat moment kan een geschillencommissie niet eens beginnen. De minister steekt daar het eerste jaar 1,3 mln. in. Wat ons betreft hoeft hij dat voorlopig niet te doen. Hij moet teruggaan naar het consumentenoverleg waar alle consumentenorganisaties in zitten voor draagvlak. Hij moet er tevens voor zorgen dat er een reglement komt dat in overeenstemming is met de wetten, verordeningen en verdragen. Ik verzoek hem om, zoals hij op 8 april in het algemeen overleg in deze Kamer heeft beloofd, van de IVW een voorportaal te maken en de IVW te faciliteren om de informatie te verzamelen die nodig is om het bewijs op tafel te leggen en de Kamer daarover voor 1 september te informeren.

Voorzitter. Wat er nu ligt, daar heeft de consument helemaal niets aan. Ik hoop dat de minister mijn voorstel overneemt. Dat scheelt volgende week weer een extra VAO.

### **Voorzitter: Van Heugten**

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Het accent zal bij mij vooral liggen op het uitplaatsen van de taken van de inspectie. In het AO van 2 oktober zei ik dat ik nog vragen had over het in de markt zetten van de vergunning-uitgifte als na aanbesteding een partij met een duidelijk winstoogmerk de winnaar is. Hoe voorkomen we dan, zo vroeg ik, prijsverhogingen, want waarin zit voor hen anders de winst? Ook de CDA-fractie, de SP-fractie en zelfs de VVD-fractie zaten met dezelfde vragen. Eigenlijk is dat wat mij betreft nog steeds het geval, ook al heeft de minister ons de brief gestuurd die hij in dat AO heeft toegezegd. Dit alles komt voort uit het rijksbrede programma Vernieuwing Toezicht. Het doel is een verschuiving naar meer effect, efficiëntie en vertrouwen bij minder toezichtslast. Daar zijn we het mee eens. Verder streven we naar een vermindering van administratieve lasten en kostenreductie, minder personeel op de payroll bij Verkeer en Waterstaat. In bijlage 2 bij die brief van de minister van 10 november 2008 staat een heel lijstje van over te dragen taken. Wat is daarbij de stand van zaken? Of zijn alle taken die op dat lijstje staan inmiddels aan Kiwa gegund? Wij zetten nog steeds vraagtekens bij uitplaatsing naar marktpartijen. Wij zijn er vooralsnog niet van overtuigd dat de uitplaatsing van taken tot meer efficiëntie bij toezicht en handhaving zal leiden en dat de gestelde 20% reductie zal worden gehaald.

Dat beeld wordt ten eerste bevestigd door de mededeling van de minister in zijn brief aan de Kamer dat de tarieven zelfs in beperkte mate verder zouden kunnen stijgen. Ten tweede worden de tarieven na drie jaar voor onbepaalde tijd vrijgegeven, waardoor de betreffende marktpartij zelf de prijzen mag vaststellen. Het lijkt er dus op dat in het gunstigste geval na uitplaatsing het huidige kostenniveau wordt gehandhaafd. Dat is toch in strijd met het streven naar minder kosten?

We kunnen het Kiwa-verhaal niet terugdraaien, maar we zijn absoluut nog niet tevreden over de waarborgen. We vinden dat uitgifte van vergunningen moet plaatsvinden op basis van efficiëntie en kwaliteit en dat de tarieven marktconform moeten zijn. Ik geef daar twee voorbeelden bij. Als je de wegen vervoerssector als indicatie voor een marktconform tarief neemt, ligt dat ongeveer 40% lager dan de tarieven die de IVW nu hanteert. Je mag dan verwachten dat we op weg gaan naar tarieven die 40% lager liggen. Ik noem ook de elektronische chauffeurspassen. De IVW hanteert een tarief van € 83, maar in andere Europese lidstaten is die prijs enkele tientallen euro's lager. Marktconforme prijzen zouden we moeten

hebben. Daarnaast vind ik dat er een toezichtorgaan moet komen voor vergunningverstrekking per vervoerssector, vergelijkbaar met de huidige gangbare procedure bij het goederenvervoer over de weg. Die afspraken zijn nog niet gemaakt. Zijn er afspraken gemaakt over kwaliteitsniveaus? We moeten borgen dat vergunningsplichtigen niet te veel hoeven te betalen. Er is in dit geval sprake van gedwongen winkelnering bij een commerciële monopolist. Kan de minister toezeggingen doen op deze punten? Overigens zijn we ook niet erg gecharmeerd van een oneindig contract.

Ik heb een ander verhaal dan de heer Roemer over de geschillencommissie. Hij heeft zich daar heel erg in verdiept. Ik ben dan ook benieuwd naar de antwoorden van de minister op zijn vragen. Onze fractie is op dit moment eigenlijk heel blij met de goede eerste stap die gezet is. Hopelijk komt er straks nog een verbreding naar andere onderdelen van een vlucht waarover geklaagd kan worden. Het is in ieder geval een eerste stap, want luchtvaartverordeningen worden op dit moment niet goed gehandhaafd. Daarom deze laagdrempelige geschillencommissie. Ik begrijp dat de administratie inmiddels gewoon bij de SGC wordt ondergebracht. Dat is alleen maar wenselijk, want we moeten dit gewoon behandelen zoals alle andere geschillencommissies. Natuurlijk moet dit eigenlijk uitgerold worden in heel Europa.

Lang niet iedereen is lid van BARIN, bijvoorbeeld British Airways en Ryanair niet. Ziet de minister mogelijkheden om daarop meer aan te dringen? Het lijkt me lastig, maar in de wandelgangen kan misschien nog van alles gebeuren.

De heer **Roemer** (SP): Mevrouw Roefs heeft naar ik mag hopen mijn argumenten goed gehoord. Ik heb bijvoorbeeld aangegeven dat het reglement in strijd is met de wet. Ik neem aan dat ook voor de PvdA geldt dat wij de reizigers niet rechteloos moeten maken en dat het reglement op zijn minst moet voldoen aan de Europese verordeningen en de Nederlandse wetten.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik dacht dat ik daar daarnet al duidelijk over was. U hebt u erin verdiept. Ik ben heel erg benieuwd naar de antwoorden van de minister. Ik kan daar niet over oordelen, want ik heb dat reglement niet op die manier gelezen en ik ken de achtergrond niet van uw vragen. Dus ik wacht de beantwoording van de minister af.

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie is er voorstander van om de vergunningverlening anders in te richten, want dingen die niet per se door de overheid hoeven te worden gedaan, kunnen ook buiten de deur. Op zich is daar wat ons betreft niets mis mee. Het overheidsapparaat kan daarmee afslanken. Er zijn echter nog wel een paar dingen af te tikken. In aansluiting op mevrouw Roefs kan ik melden dat de CDA-fractie enig gezond wantrouwen op een aantal punten koestert.

De vervoerders zijn niet per se tegen, maar zijn terecht wel benauwd voor inefficiëntie en hogere tarieven. Ze willen niet het gelag betalen. Prijsstijgingen kunnen niet en mogen niet. Sterker nog, als het allemaal efficiënter kan, zouden de tarieven eigenlijk moeten dalen. Het regeerakkoord zegt dat de IVW de komende jaren 20% moet inkrimpen. Het doel is het reduceren van regeldruk en bijbehorende kosten. Het verlenen van vergunningen en chauffeurspassen wordt uitgeplaatst. Ik vraag de minister aan te geven waar en hoe dit tot vermindering van lastendruk leidt.

Er zitten twee kanten aan. Om te beginnen stel ik de minister de vraag die hem straks ook door zijn collega van BZK wordt gesteld in het kader van het project Vernieuwing Rijksdienst. Hoe maakt de minister hard dat de betrokken arbeidsplaatsen inderdaad bij de IVW verdwijnen? Als taken verdwijnen en deze mensen vervolgens andere dingen gaan doen binnen

Verkeer en Waterstaat is de belastingbetaler per saldo duurder uit. Graag een duidelijke reactie op dit punt. De andere kant is die van de vervoerders, want die zeggen: allemaal leuk en aardig, maar «What's in it for me»? Een terechte vraag, denk ik, want wat levert deze operatie straks op voor het bedrijfsleven? Het kan niet zo zijn – mevrouw Roefs doelde daar ook op – dat straks alleen Kiwa als monopolist de lachende derde is. Ook graag op dit punt een duidelijke reactie van de minister.

Ik wil graag weten hoe de tarieven in de toekomst worden vastgesteld. Hoe garandeert de minister dat er tarieven worden gehanteerd die passen bij de inspanningen die moeten worden verricht? Ik refereer in dit kader aan de opmerkingen die de minister in één van zijn brieven maakt over maximaal 100% kostendekking. In een eerder leven als ambtenaar heb ik dat soort berekeningen ook voor mijn wethouders moeten maken en ik moet zeggen dat dergelijke berekeningen wel iets hebben van «de vele wegen die naar Rome leiden». Dan begrijpt de minister natuurlijk precies waar ik het over heb. Een voorbeeld is de chauffeurspas of de smartcard voor de boardcomputer. Het lijkt erop dat die straks € 83 gaat kosten. In sommige EU-lidstaten is die de helft van de prijs. Klopt dat? Hebben wij dan een gold plated chauffeurspas? Zijn zij nu zo slim of zijn wij zo dom? Op deze manier wordt de boardcomputer niet erg populair. Ik roep de minister op dit bij de staatssecretaris aan te kaarten.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Dat was die al niet.

De heer **Mastwijk** (CDA): Dat was die al niet, zegt mevrouw Roefs. Nou, daar komen we later dit jaar nog over te spreken.

De minister schrijft ook in één van zijn brieven dat hij het recht van aanwijzing heeft. Wanneer grijpt hij in als Kiwa het monopolie een beetje lichtvaardig gebruikt? Is het wel verstandig om die gunning voor onbepaalde tijd te geven?

Indertijd kon je bijvoorbeeld als individu of via de Consumentenbond naar de belastingrechter als je van mening was dat de gemeente een loopje nam met die maximaal 100% kostendekking. De CDA-fractie vindt dat een dergelijk systeem hier ook moet gelden voor het geval de sector ervan overtuigd is dat hem het vel over de oren wordt getrokken. Er moet iets van een rechtsgang zijn. Graag ook hierop een reactie van de minister. Die verplichte overlegronde is wel leuk en aardig, maar wat de CDA-fractie betreft mondt dat uit in een kopje thee drinken en daar hebben ondernemers echt geen tijd voor. KNV en KVNR willen onafhankelijk toezicht. Ook de NIWO, de vergunningverlener voor het wegvervoer, heeft zoiets. Er moet op de een of andere manier geregeld worden dat er een onafhankelijk toezichtorgaan komt. Gaat de minister dat alsnog in de concessie regelen?

Voorzitter. Nog een paar opmerkingen over de Geschillencommissie Luchtvaart. Het CDA is altijd pleitbezorger geweest van zelfregulering in deze sector. Mijn collega Haverkamp heeft zich daarvoor sterk gemaakt. Wij zijn blij dat er nu een reglement ligt. Wij hebben waardering voor de Consumentenbond en de luchtvaartmaatschappijen, maar wij zijn er nog niet want wat er nu ligt is een start. De heer Roemer heeft daarover een aantal intrigerende vragen gesteld. Hoe zit het bijvoorbeeld precies met de geheimhouding? Ik ben het met hem eens: niemand kan afstand doen van zijn eigen rechten. Ik wacht dan ook de antwoorden af op de vragen die de heer Roemer heeft gesteld.

Dan de laatste opmerking over dit punt. Het is een groeiemodel, maar als ik in de krant lees dat je straks bij Ryanair je eigen koffers moet gaan dragen, is er wel wat voor te zeggen om ook de mensen die hier nu nog niet aan deelnemen binnenboord te houden en al dan niet via de luchthaven Schiphol de mogelijkheid te creëren om een beroep te doen op deze geschillencommissie.

De heer **Roemer** (SP): Ik heb in het vorige debat en vervolgens in schriftelijke vragen daarover opheldering gevraagd aan de minister. Er zijn luchtvaartmaatschappijen die vanuit Nederland vliegen die hier geen postadres hebben. Dus als je al wat zou willen, weet je ze niet eens te vinden. Ik heb de minister gevraagd of hij bereid is, ervoor te zorgen dat luchtvaartmaatschappijen die vanuit Nederland vliegen op zijn minst ergens een brievenbus hebben. De minister weigert dat. Heb ik dan wel de steun van de CDA-fractie om dit alsnog via een VAO te regelen?

De heer **Mastwijk** (CDA): Laten we de dingen in de goede volgorde doen. Laten we de minister eerst in staat stellen om antwoord te geven op de vragen die tot nu toe zijn gesteld. Ik heb net echter niet voor niets gezegd dat wij wat er nu ligt beschouwen als een groeimodel. Ik wil wel graag dat er een postbus komt, bijvoorbeeld via de luchthaven Schiphol, waar ik mijn klacht kan deponeren als ik een probleem heb met een luchtvaartmaatschappij die in Nederland geen adres heeft. Dat ben ik met u eens.

De heer **Roemer** (SP): Ik snap dat de heer Mastwijk eerst antwoord wil op de vandaag gestelde vragen, maar de vraag over het postadres heb ik al schriftelijk gesteld. De minister heeft daarop geantwoord dat hij dat niet wil omdat hij dan op de Europese regels een kop moet zetten. Daarmee kiest hij dus voor de luchtvaartmaatschappijen, in dit geval bijvoorbeeld een Ryanair, en niet voor de rechten van luchtvaartpassagiers. Ik zou niet weten waar ik terecht kan als ik van de verordening gebruik wil maken omdat ik een klacht heb over Ryanair. Dat adres is niet te vinden.

De heer **Mastwijk** (CDA): Ik denk dat dit interruptiedebatje precies helder maakt waar nog verbeteringen aan de orde zijn. Ik wacht de antwoorden van de minister op dit punt dan ook met buitengewone belangstelling af.

De **voorzitter**: Ik dank de Kamer voor haar inbreng in eerste termijn. Ik schors de vergadering enkele ogenblikken, zodat de minister zijn antwoord kort kan voorbereiden.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Ik dank de leden van de commissie voor de gestelde vragen. Laat ik beginnen met de overdracht van taken van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Met de overdracht van een aantal vergunningverlenende taken van de inspectie aan Kiwa geef ik uitvoering aan de taakstelling voor inspectiediensten die in het kabinetsbeleid is opgenomen. Een voornemen dat trouwens ook onderdeel uitmaakt van het uitvoeringsprogramma rond de vernieuwing van de rijksdienst. Wij zijn op weg naar een betere en kleinere rijksoverheid, een rijksoverheid die zich concentreert op haar kerntaken. Net als voor andere toezichthouders – ik benadruk dat – leidt dit ook voor de Inspectie Verkeer en Waterstaat tot verschuivingen en andere accenten. Wat mij betreft dient de inspectie zich verder te ontwikkelen tot een echt hoogwaardige toezichthouder, met taken op het gebied van veiligheid en duurzaamheid. Taken die minder horen bij deze kern of die in een ander verband te ver verwijderd staan van ons aller corebusiness kunnen beter buiten de rijksdienst worden uitgevoerd. Dat is de algemene lijn. Als je deze lijn aanhoudt, gaat het in het geval van de IVW met name om administratieve taken op het gebied van vergunningverlening. Die raken minder de kern. Het gaat bijvoorbeeld beslist niet over de vergunningen voor Schiphol en KLM. Dus het gaat om de administratieve taken op het gebied van vergunningverlening.

Tijdens het algemeen overleg van 2 oktober vorig jaar hebben wij nadrukkelijk over deze uitgangspunten gesproken. Ik herinner mij uit dat levendige debat dat de lijn op hoofdpunten door mevrouw Roefs en de heren



Nicolai en De Rouwe werd ondersteund, weliswaar met een aantal duidelijke kanttekeningen. Zo is bijvoorbeeld aandacht gevraagd voor het risico van kostenstijgingen voor het bedrijfsleven, in het bijzonder nu de keuze op een private organisatie is gevallen. Ik herinner mij ook heel duidelijk dat toen van verschillende kanten aandacht is gevraagd voor toezicht en controle op de goede uitvoering van de uitgeplaatste taken. In mijn brief van 10 november 2008 ben ik op verzoek van de Kamer ingegaan op een aantal aspecten. Ik heb bijvoorbeeld gewezen op het verband tussen deze uitplaatsing met het uitvoeringsprogramma van de nota Vernieuwing Rijksdienst, die ik zojuist al noemde. Ik heb ook aangegeven dat onze voorlopige keuze toen op Kiwa was gevallen onder voorbehoud van de uitkomst van de gerechtelijke procedure die aangespannen was door twee partijen – een daarvan was de NIWO – die buiten de boot waren gevallen. Die procedure is inmiddels afgerond met het oordeel van de rechter dat wij voor een zorgvuldige procedure hadden gekozen die ook zorgvuldig is gevolgd. Op grond daarvan is de uitvoering van de taken logischerwijs ook aan Kiwa gegund.

In dezelfde brief ben ik ingegaan op de ministeriële verantwoordelijkheid, op het toezicht, op de juiste uitvoering van taken en nadrukkelijk ook op de hoogte van tarieven en de vaststelling daarvan. Ook op die punten kom ik vandaag terug.

De sector voelt zich – dat is heel begrijpelijk – heel erg betrokken bij dit traject. Overleg met de sector heeft opgeleverd dat de overdracht van de taken aan Kiwa wordt geaccepteerd. Dat staat ook in de brief van het KNV van 16 januari 2009. Aandachtspunten vanuit de sector over kwaliteit van de dienstverlening en ontwikkeling van tarieven hebben we nadrukkelijk meegenomen in de tenderprocedure en op een zorgvuldige manier betrokken bij de besprekingen met Kiwa.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik vind dat de minister het wel heel mooi omschrijft: het is geaccepteerd. Nee, er is gezegd: het is nu eenmaal zo besloten, dus we zullen ermee moeten leven. Dat vind ik toch iets anders.

Minister **Eurlings**: Dat is dan de manier waarop we het beiden gesmaakt hebben, maar het kan een nuance verschillen. Ik heb heel nadrukkelijk gezegd dat er een paar behoorlijke kanttekeningen zijn gemaakt. Daar wil ik in mijn nadere beantwoording expliciet op ingaan. Ik heb mij die kanttekeningen, onder anderen van u, wel degelijk aangetrokken.

Er zijn an sich goede afspraken voortgekomen uit al die opmerkingen over kwaliteit van dienstverlening en ontwikkeling van de tarieven. Het resultaat is volgens ons hoe dan ook dat de vergunningverlenende taken op een efficiënte, kwalitatief hoogwaardige en klantgerichte manier zullen worden uitgevoerd door Kiwa en dat de IVW zich verder zal kunnen ontwikkelen tot die hoogwaardige professionele toezichthouder, in lijn met de vernieuwingsambities van het kabinet.

Dan kom ik op de ministeriële verantwoordelijkheid. Laat ik vooropstellen dat het overdragen van vergunningverlenende taken mij niet en nooit kan ontslaan van politieke en bestuurlijke verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering. Het blijven immers publieke taken. Dat is een eerste belangrijk ankerpunt. Ik ben dus altijd politiek aanspreekbaar op de kwaliteit van de vergunningverlening. Ik moet er dus altijd voor zorgen dat Kiwa zich aan de afspraken houdt die met de borging ervan in verband staan. In de overeenkomst met Kiwa is dat goed geregeld. Ook op deze afspraken zal door mij worden toegezien. Ik heb voldoende sanctiemiddelen tot mijn beschikking. Op dit moment geeft de inspectie namens mij de vergunningen af. Dat mandaat wordt aan Kiwa gegeven.

Nu heb ik in mijn brief van 2 november aangegeven dat er wetgeving zou komen teneinde de taken na drie jaar in attributie aan Kiwa over te dragen. Dat was de ingezette lijn. Dan kom ik terug bij de interruptie van mevrouw Roefs. Ik heb de Kamer goed gehoord. Mijn ambtenaren en ik

hebben heel wat gesprekken gevoerd met de sector, waarin wij geprobeerd hebben de bestaande bezwaren op waarde te schatten. Ik zie nadrukkelijk het belang in van een sector die het in deze tijden toch al niet erg gemakkelijk heeft – en dat is dan nog het understatement of the year – en die op geen enkele manier geconfronteerd wil worden met alsnog onverwacht stijgende tarieven. Ik heb me die zorg nadrukkelijk aange trokken. Ik voel dus de reserves bij de Kamer en bij de sector bij het voorstel dat ik had voorgelegd. Daarom wil ik mijn voorstel aanpassen. Ik denk dat ik er beter aan doe met de Kamer af te spreken dat ik van deze attributie af zal zien. Dat betekent dat de taken door Kiwa namens mij te allen tijde in mandaat zullen worden uitgevoerd. Dat betekent dat de verantwoordelijkheid voor het vaststellen van de tarieven bij de minister zullen liggen, niet alleen nu maar ook over drie jaar en daarna. Dat betekent de ministeriële verantwoordelijkheid, inclusief toezicht op Kiwa, zo helder als mogelijk is. Bij enkele taken, met name op het gebied van luchtvaart en scheepvaart, is attributie ook niet in lijn met internationale verplichtingen. Dat is een extra reden om tot een mandaat over te gaan. Bij alle sectoren stap ik dus af van een overgang naar attributie en stel ik de tarieven vast, natuurlijk in overleg met de Kamer. De Kamer kan mij daar altijd op aanspreken. De tarieven worden vastgesteld, dus geen onzekerheid meer. Ik vind dat een belangrijke boodschap aan de sector, die het op dit moment al zo ontzettend moeilijk heeft.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Het idee was dat de tarieven omlaag zouden kunnen als dit weg gaat bij de inspectie. Betekent dit dat de minister ook een ander uitgangspunt hanteert bij het vaststellen van de tarieven?

Minister **Eurlings**: Ik kom daar nog aan toe. Hoe gaat het nu precies verder? Op dit moment zijn de tarieven die de inspectie in rekening brengt in het luchtvaartdomein kostendekkend. Dat moet ook voor de overige domeinen, indien dit niet het geval is, worden gerealiseerd. Daarom was in de tenderprocedure waar nodig de ruimte gegeven om binnen drie jaar te stijgen naar het kostendekkende niveau. Ik wijs er hier met nadruk op dat dit zeer zeker ook zou gebeuren wanneer de taken bij de IVW zouden blijven. Met Kiwa is afgesproken dat de tarieven na een eerste periode van drie jaar gedurende vijf jaar reëel gemiddeld 2% per jaar zullen dalen. Dit wordt opgenomen in het contract met Kiwa. Daarna zal ik over de tarieven nieuwe afspraken maken. Omdat de taken in mandaat zullen worden uitgevoerd en omdat dit zo zal blijven, zal ik te allen tijde zelf deze tarieven vaststellen. Al met al houden wij het efficiencyvoordeel van de overgang naar Kiwa overeind. Het door de Kamer en de sector gevreesde nadeel van het omhoogschieten van de kosten nemen wij weg door per mandaat de zaak krachtig in eigen hand te nemen.

De heer **Mastwijk** (CDA): Dank. Ik denk dat ik dit als goed nieuws kan beschouwen. De vraag blijft nog wel hoe de minister dat principe van maximaal 100% kostendekkend invulling gaat geven. Ik heb zojuist al gerefereerd aan mijn ambtelijke carrière. Ik heb toen meegemaakt dat je wel vijftien verschillende berekeningen kunt maken die allemaal iets te maken hebben met 100% kostendekking en die allemaal tot verschillende tarieven leiden. Ik vind het een nogal intrigerend onderwerp.

Minister **Eurlings**: Dat zijn zeker intrigerende onderwerpen. Ik denk aan de kilometerprijs, om eens even een dwarsstraat te noemen. Ik zal de heer Mastwijk dadelijk van een technisch antwoord voorzien, maar ik stel voorop wat ik voor deze discussie het meest relevant vind. Dat is dat er tussen inspectie en Kiwa geen delta zit in de benadering. Dat houdt in dat we dezelfde lijn trekken bij de inspectie als bij Kiwa en dat niet sluipenderwijze, onder het mom van kostendekkendheid, bij Kiwa een opwaartse

druk komt in de tarieven die er niet was geweest als wij het bij de inspectie hadden gehouden.

Het beeld moet niet ontstaan dat de sector in de toekomst maar heeft af te wachten welke tarieven er zullen worden gehanteerd of door mij met Kiwa zullen worden afgesproken. Afgesproken is, naast wat ik zojuist over mandatering gezegd heb, dat Kiwa sowieso overleg moet voeren met de sector. Ik houd de bevoegdheid om de tarieven vast te stellen ook zelf, zoals ik heb gezegd. Ik heb via mijn ambtenaren aan de sector het aanbod gedaan om na één jaar met mij persoonlijk een evaluerend gesprek te voeren. Daarbij zal niet alleen de hoogte van de tarieven aan de orde komen, die wij dus vaststellen, maar nadrukkelijk ook de kwaliteit van de dienstverlening. Bij ons bestaat het beeld dat Kiwa een efficiënt werkend bedrijf is dat in staat moet worden geacht om de processen te verbeteren en de bedrijfsvoering klantgerichter te maken. Wij zullen dus al na één jaar met de sector evalueren of die klantgerichtheid ook als zodanig wordt ervaren. Wij zullen mogelijke lessons learned meenemen in het overleg met Kiwa.

In de overeenkomst met Kiwa zijn goede afspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening. De afspraken liggen op het gebied van aanvraagtijden, doorlooptijden, levertijden, bereikbaarheid en service. Het Kiwa heeft zich eraan verbonden in 2012 een verbetering van de levertijd van 10% en een verbetering van de aanvraagtijd van 25% te realiseren. Daar zullen wij Kiwa aan houden. Er komt ook een klankbordgroep ten behoeve van de overdracht en de inrichting van taken bij Kiwa. De sector zal uitgenodigd worden om daaraan deel te nemen. Op het naleven van afspraken is goed toezicht nodig. Daar zal ik voor zorgen. Het toezicht zal sterk lijken op het toezicht dat de inspectie zelf houdt op de publieke taken van de klassenbureaus in de zeevaartsector. Dat wil zeggen: op systeemniveau gericht op rechtmatigheid van de taakuitvoering en de naleving van de contractuele waarborgen, ondersteund door periodieke audits. Daarboven zal Kiwa zich laten accrediteren. Als gevolg daarvan zal er ook toezicht zijn van de kant van de Raad voor Accreditatie. Bovendien heb ik een informatieplicht voor Kiwa geregeld en blijf ik altijd in de gelegenheid, aanwijzingen te geven over de taakuitvoering zelf. Ik beschik daarmee naar mijn overtuiging over toereikende interventiemogelijkheden. Ik zeg toe dat ik die waar nodig zal inzetten. Als uit het toezicht blijkt dat Kiwa zich onvoldoende aan de afspraken houdt, kan ik boetes opleggen en in het uiterste geval kan en zal ik de taken bij Kiwa wegnemen. Bij dit alles is van groot belang dat Kiwa de plicht heeft overleg te voeren met de sector. Dus ook vanuit de sector zal Kiwa periodiek en continu bij de les worden gehouden.

Ik ben er al met al van overtuigd dat wij met deze overdracht van taken, en zeker met de extra garantie die ik vandaag heb geboden, een goede bijdrage zullen leveren aan de ambities op het gebied van de vernieuwing van de rijksdienst en dat wij richting de sector met Kiwa een kwalitatief hoogwaardige en qua kosten zeer efficiënte partner zullen hebben; een partner die zal moeten beantwoorden aan de vereisten die we aan de publieke dienstverlening stellen. Nadrukkelijke afspraken zijn op dit vlak gemaakt. De komende tijd zal het ingezette traject zorgvuldig, met alle noodzakelijke waarborgen, moeten worden afgemaakt. Vervolgens zal op 1 januari 2010 de nieuwe situatie ingaan.

Tegen de heer Mastwijk zeg ik dat het kabinetsbeleid is dat de overheid volledige kostendekkende tarieven vaststelt en dat geen sprake is van subsidie. Dat betekent dat de kosten behorende bij de taken in de kostprijs worden opgenomen of in de integrale kostprijs. Ik geef toe dat sommige Europese landen een andere slag maken. Ik kan aangeven – een extra garantie op dit punt – dat mijn accountantsdienst nadrukkelijk hierop zal controleren. We zullen deze kwestie van kostendekkendheid bij Kiwa goed toetsen.

De heer **Mastwijk** (CDA): De hamvraag is natuurlijk altijd wat in de berekeningen wordt meegenomen om tot die kostendekkendheid te komen. In welke mate reken je bijvoorbeeld overhead mee? Nu is overhead een heel ruim begrip. Dat kun je op een enge manier invullen, maar je kunt dat ook op een ruime manier invullen. Ondernemers weten natuurlijk als geen ander wat verantwoord is aan overhead als het gaat om de kostprijs. Kan de minister ervoor zorgen dat Kiwa bij het bepalen van de tarieven overleg pleegt op ondernemersniveau met de betrokken ondernemers om overeenstemming te bereiken over wat reëel 100% kostendekkend is?

Minister **Eurlings**: Er mag niet met individuele ondernemers gewheel en gedeald worden. Dat kan zelfs niet. De sector zelf functioneert goed en de vertegenwoordigende partijen in de sector zijn zeer goed in staat om zich ervan te vergewissen hoe ondernemers het ervaren. Ik begrijp uw zorg, maar ik denk dat ik die kan wegnemen als ik terugga naar de kern. De kostendekkendheid wordt gecontroleerd door mijn accountantsdienst en wordt bovendien gecontroleerd door de Algemene Rekenkamer. Wij stellen met elkaar de tarieven vast. Daar moet een opbouw in zitten van de efficiëncyslag die ons beloofd is met de groei naar de kostendekkendheid. Dus als daar vragen over zijn, zullen deze zonder enige twijfel in het debat met de Kamer terugkomen. Ik ben er echt van overtuigd dat het op deze manier, met die mandaatstelling, goed gaat. Je kunt uitgaan van vertrouwen en ik heb het vertrouwen dat Kiwa dit goed zal doen, maar als je wat minder vertrouwen hebt en «better safe than sorry» wilt zijn, is het beter om dat per mandaat te doen. Wij stellen het gewoon vast. Er moet een onderbouwing worden aangeleverd en dan kunnen wij verifiëren via de accountantsdienst en de Rekenkamer of die goed is. Ik denk dat wij hiermee echt aan de bal blijven. Daarbij kunnen wij de geprognosticeerde winsten op het vlak van efficiency van de uitplaatsing meenemen, evenals de afgesproken snellere levertijden. Daar zullen wij op toezien. Tegelijkertijd kunnen wij het mogelijk risico van opgaande kosten tegenhouden. Ik vind het de moeite waard om het zo te gaan doen. Na één jaar zullen wij evalueren met de sector. Ik kom daarmee bij de Kamer terug. Op deze manier beschikken wij over alle knoppen om scherp in de gaten te houden of het goed gaat. Ik heb de kanttekeningen die de Kamer heeft gemaakt heel serieus genomen. Daarom heb ik de lijn veranderd en kom ik nu met een ander voorstel. Ik hoop dat wij op deze manier het vertrouwen kunnen geven. Laat het een jaar zo gebeuren en dan kunnen wij met elkaar aan tafel gaan zitten om te bespreken hoe het loopt.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Op zich ben ik heel blij dat het mandaat bij de minister blijft. Wat vindt de minister van het feit dat de branche de berekening heeft gemaakt dat de tarieven in feite 40% lager zouden kunnen zijn dan nu bij de inspectie? Die berekening is gebaseerd op de tarieven van vergunningen voor beroepsgoederenvervoer die door de NIWO worden uitgegeven.

Minister **Eurlings**: Ik kijk nu hoopvol naar de inspecteur-generaal. Ik kom dadelijk op deze vraag terug. Dan begin ik nu met de beantwoording van de vragen over de geschillencommissie. De Geschillencommissie Luchtvaart zal per 1 juli in werking treden. Ik vind dat goed nieuws voor de Nederlandse consument. Net voor de vakantie is het goed te weten dat er een instantie bijgekomen is – ik benadruk dat het een extra instantie is – waar je als passagier terecht kan als de luchtvaartmaatschappij je rechten niet toekent in het geval je te maken hebt gehad met een instapweigering, een langdurige vertraging of annulering van een vlucht. Marktpartijen richten deze geschillencommissie op via zelfregulering. Dat vind ik niet alleen uniek, maar ook goed. Onze sector loopt daarmee voorop in Europa.

Op 24 november 2008 hebben BARIN en de Consumentenbond een intentieverklaring ondertekend. Deze bevat de bouwtekening voor de geschillencommissie. Deze intentieverklaring is de Kamer op 26 november 2008 toegestuurd, zodat de Kamer reeds toen kennis heeft kunnen nemen van de uitgangspunten van de geschillencommissie, waaronder het competentiegebied. Sindsdien hebben alle betrokken partijen constructief samengewerkt om het huis te bouwen. Het huis staat er nu volgens tekening, en stevig bovendien omdat de fundering breed gedragen wordt door alle betrokken partijen. Ik heb daar grote waardering voor. Marktpartijen hebben de Geschillencommissie Luchtvaart ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, de zogenoemde SGC. Dit mede ter waarborging van het onpartijdig en onafhankelijk functioneren van de geschillenbeslechting. Voor de consument is SGC een vertrouwd adres waar hij met alle geschillen terecht kan, ongeacht de branche waarop het geschil betrekking heeft. Ik geloof dat je voor 40 verschillende deeldomeinen bij de SGC kunt aankloppen. De Geschillencommissie Luchtvaart komt daar per 1 juli bij.

Even leek het erop dat de datum van 1 juli voor de SGC niet haalbaar zou zijn. De inspectie heeft daarop aangeboden om de rol van het secretariaat in te vullen, indien nodig, om de datum van 1 juli alsnog te kunnen halen. Ik heb eerder gezegd – en ik houd ervan om afspraken na te komen – dat de geschillencommissie per 1 juli operationeel moet zijn. Voor het drukke zomerseizoen begint, willen wij dit extra instrument kunnen bieden. Ik heb dat ook in het AO van 8 april jongstleden met de Kamer besproken. Ik heb het zeer gewaardeerd dat de inspectie deze stap heeft gezet en daarmee een vangnet werd voor het geval we er niet op tijd uit zouden zijn met de SGC, Consumentenbond en BARIN. Door de gemeenschappelijke inspanningen zijn BARIN, de Consumentenbond en de SGC er gelukkig alsnog in geslaagd de Geschillencommissie Luchtvaart tijdig onder te brengen bij het SGC, met een kostenplaatje dat voor iedereen acceptabel is.

De heer **Roemer** (SP): Kan de minister garanderen dat er een erkenningsbesluit van de minister van Justitie ligt voor 1 juli?

Minister **Eurlings**: Dat is niet nodig. Daarop kom ik dadelijk graag nader terug.

Met dit huis dat gebouwd is volgens tekening wordt tegemoetgekomen aan de wens van marktpartijen zelf en aan die van de Kamer en van mij als minister van Verkeer en Waterstaat. In het overleg van 8 april heeft immers een meerderheid van deze Kamer hiervoor gepleit. Ik heb de vurige wens uitgesproken dat de Geschillencommissie Luchtvaart zo spoedig als kon – ook als het op 1 juli niet zou lukken – zou worden ondergebracht bij de SGC. Spoediger dan 1 juli kan dus niet. We hebben het alsnog vanaf de eerste dag gered. De Kamer heeft veel inzet en vasthoudendheid getoond bij dit onderwerp. Mede onder constructieve druk van de Kamer zijn we tot een goed resultaat gekomen; voor de gehele vaste Kamercommissie, van de heer Haverkamp tot de heer Roemer, alhoewel laatstgenoemde nog niet zo erg enthousiast is. Ik ben trots op dit resultaat en dat is mede het gevolg van de inzet van de Kamer.

De geschillencommissie is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen BARIN en de Consumentenbond. Ik zeg dat nadrukkelijk. De inspectie is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de verordening inzake de rechten van de vliegpassagiers. De inspectie blijft bij wet de aangewezen instantie waar consumenten altijd terecht kunnen met alle klachten die vallen binnen deze verordeningen, ook klachten die dateren van voor 1 juli. Mensen kunnen met klachten van voor 1 juli alsnog terecht bij de inspectie.

De heer **Roemer** (SP): Volgens mij maakt de minister een heleboel denkfouten. Hij zegt dat de geschillencommissie niet verantwoordelijk is voor

de uitvoering van de verordening maar voor de uitvoering van de overeenkomst tussen private partijen. Zo werkt dat bij een officiële geschillencommissie niet. Die moet erkend worden conform de Erkenningsregeling geschillencommissie consumentenklachten uit 1997. Het staat ook in de aanbeveling van de Commissie uit 1998. Het gaat hier om een arbitrair vonnis. Dat is een bindende uitspraak op wettelijke basis. Dan is het onmogelijk om een consument de bescherming te ontnemen die hem door de bindende bepalingen van de wet van de staat waar het orgaan is gevestigd is gewaarborgd. Dat zijn gewoon de wetten. We hebben het hier niet over een leuk georganiseerde visclub, we hebben het hier over een geschillencommissie die afwijkend is van andere geschillencommissies. Hier hebben we het over een geschillencommissie die gebaseerd is op wetgeving en niet op levervoorwaarden van de branche zoals bij al die andere geschillencommissies.

Minister **Eurlings**: Daar maakt u nu precies een denkfout. Daarom benadrukte ik zojuist dat de geschillencommissie toeziet op de uitvoering van de overeenkomst tussen BARIN en de Consumentenbond en dus niet op de verordening. De inspectie is en blijft de instantie waar mensen terecht kunnen voor de Europese verordening.

De heer **Roemer** (SP): Dat laatste zal altijd zo blijven. Mensen hoeven niet naar de geschillencommissie. Je kunt altijd meteen naar de IVW of naar de rechter, maar dat kunnen mensen bij andere consumentenzaken ook. Het staat iemand die een geschil heeft over een wasmachine ook vrij om naar de rechter te gaan. Als je een geschillencommissie opricht die gebaseerd is op de Europese Verordeningen nrs. 261/2004, 1107/2006 en 2111/2005, dan heb je het dus over een reglement voor een geschillencommissie dat gebaseerd is op wetgeving. Dat staat letterlijk in het reglement. U kunt niet zeggen: we gaan daar andere afspraken over maken.

Minister **Eurlings**: Op uw sec juridische punt kom ik dadelijk terug. Ik denk dat we daar een overtuigend antwoord op hebben. Ik wil mij nu focussen op de hoofdlijn, namelijk dat het goed nieuws is voor de consument als de Consumentenbond en bijna alle luchtvaartmaatschappijen die vanuit Nederland vliegen zich samen vinden en zich er ook aan committeren om snel recht te spreken. Er is door de vertegenwoordiger van de sector nadrukkelijk aangegeven dat ook in het reglement van BARIN zal worden opgenomen dat luchtvaartmaatschappijen verplicht zijn stante pede tot uitkering te komen daar waar zij in het ongelijk worden gesteld. Ik vind dat groot nieuws. Wij lopen wat dit betreft ver voorop in Europa. Dat kunnen sectorpartijen met de Consumentenbond afspreken. Dat is de overeenkomst die is gesloten. Als mensen een beroep doen op die geschillencommissie kiezen zij ervoor om hun situatie te laten toetsen aan de afspraken die de Consumentenbond met de luchtvaartmaatschappijen heeft gemaakt. Als blijkt dat zij in een situatie zijn beland die volgens die gemaakte afspraken tussen Consumentenbond en vliegmaatschappijen onjuist is, hebben zij recht op een schadevergoeding en dan krijgen zij die. Daar komt nog bij dat als zij geheel in het gelijk worden gesteld, het inschrijfgeld geheel wordt terugbetaald. Worden zij deels in het gelijk gesteld, bijvoorbeeld voor de helft, dan zal de helft van het inschrijfgeld worden terugbetaald. Ik vind dit een zeer klantvriendelijke toevoeging aan de huidige situatie. Ik prijs nogmaals de Consumentenbond en de vliegmaatschappijen, behoudens die paar die vanuit Nederland vliegen en niet meedoen. Het zal nog geen sinecure zijn om die erbij te krijgen. Ik heb begrepen dat niet iedere maatschappij zo gevoelig is voor dit soort dingen. Maar wij blijven dat proberen en ik roep nogmaals iedere partij op die niet bij BARIN is aangesloten – zoals Ryanair en British Airways – om zich alsnog aan te sluiten bij BARIN en als zij dat niet willen om op zijn minst aan hun passagiers deze laagdrempelige extra mogelijkheid te

bieden door zich bij deze gemaakte afspraken aan te sluiten. Dat lijkt mij ook voor de reizigers van die maatschappijen erg belangrijk. Ik herhaal dat de Geschillencommissie Luchtvaart een extra loket is, naast het bestaande. Zij vormt een laagdrempelig alternatief voor een gang naar de inspectie en de rechter. De keus is en blijft aan de consument. We zullen zien hoe die keus wordt gemaakt. Consumenten kunnen hun geschillen indienen via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Deze website is de portal voor alle geschillencommissies die zijn aangesloten bij de SGC. Voor de consument betekent dit één eenduidige ingang voor alle geschillen. Via hun publieksvoorlichting zullen alle betrokken partijen over deze website actief communiceren met de consument. De afgelopen periode is door BARIN, de Consumentenbond en de SGC intensief samengewerkt om het huis op te bouwen. Ik ben er echt trots op dat dit is gelukt. Ook andere consumentenorganisaties hebben hier nadrukkelijk een bijdrage aan geleverd. Ook deze consumentenorganisaties wil ik hiervoor heel erg bedanken. Voordat de bouwtekening echt gemaakt kon worden, moest immers een idee worden bedacht en verder onder de aandacht worden gebracht en uitgewerkt. Deze geschillencommissie is een novum in de luchtvaart. Ongetwijfeld zullen in de komende tijd nog zaken naar voren komen die voor verbetering vatbaar zijn. Goede suggesties daarvoor blijven welkom. Ik weet ook dat betrokkenen – dat bleek tijdens de persconferentie afgelopen dinsdag – daarvoor open blijven staan. Dat is nadrukkelijk uitgesproken. Ik ben alle partijen zeer dankbaar voor hun bijdrage. Mijn felicitaties gaan dan ook uit naar alle betrokkenen. Een sector die zich in deze tijd, samen met de Consumentenbond, op deze manier committeert in deze moeilijke tijd, daar heb ik respect voor. Dan kom ik bij de gestelde vragen. Gevraagd is waarom de SGC het secretariaat gaat voeren en niet de inspectie. Dat had inderdaad gekund. Ik heb dat eerder als vangnet genoemd. Laat ik vooropstellen dat de consumenten nog steeds met hun klachten terecht kunnen bij Jenny Thunnissen en haar mensen. De komst van de geschillencommissie doet daar niets aan af, want de inspectie is en blijft de bij wet aangewezen instantie, zoals ik reeds een paar keer heb gezegd. BARIN en de Consumentenbond waren reeds in hun intentieovereenkomst van 24 november – inderdaad die waar de heer Tajani bij was – overeengekomen om de Geschillencommissie Luchtvaart onder te brengen bij de SGC. Dat is prima. Voor de consument betekent het namelijk één centraal portaal voor al zijn geschillen met bedrijven, of het nu gaat om glas, porselein, aardewerk of om luchtvaart. De inspectie heeft aangeboden om bij te springen als het echt nodig zou zijn om de datum van 1 juli te halen. Het was een garantiestelling dat wij op tijd voor de consument konden leveren. Zij zou deze rol echter niet hebben vervuld vanuit haar wettelijke taak als inspectie, maar als een soort tijdelijk secretariaat voor de Geschillencommissie Luchtvaart. Ik heb gezegd dat de inspectie de secretariële rol op zich wil nemen als de SGC niet op tijd klaar is. Het secretariaat zou, net als nu, niet de verordening hebben uitgevoerd maar de overeenkomst tussen BARIN en de Consumentenbond. Het secretariaat van de geschillencommissie beschikt uiteraard niet over dezelfde bevoegdheden als de inspectie bij de uitvoering van haar publiekrechtelijke taak. Die twee zaken moeten goed gescheiden worden. De geschillencommissie is een vorm van zelfregulering met eigen afspraken tussen marktpartijen. De inspectie heeft een publiekrechtelijke taak, te weten de uitvoering van de verordening. Maar dat wil dus niet zeggen dat wij niet het volste vertrouwen mogen hebben dat dit goed gaat, daar waar marktpartijen en sector zich nadrukkelijk committeren om hieraan mee te werken. Ik heb daar het volste vertrouwen in. Verder is gevraagd of het klopt dat de werkwijze van de geschillencommissie voor de consument nu echt een lange procedure met zich brengt. Men vreest dat de geschillencommissie een papieren tijger is. Als een consument een klacht heeft over een product of dienst van een bedrijf is het niet meer dan normaal dat hij eerst gaat klagen bij het bedrijf zelf. Als

de consument en het bedrijf – in dit geval de luchtvaartmaatschappij – er niet uitkomen, heb je een geschil. Je kunt het dan aanhangig maken bij de rechter, maar als de gang naar de rechter te ingewikkeld of te duur is, komt er nu gewoon een laagdrempelig alternatief. En het is laagdrempelig! De Geschillencommissie Luchtvaart heeft een procedure die eenvoudig en goedkoop is, bovendien zorgvuldig en doorgaans behoorlijk sneller dan een gerechtelijke procedure. Daar ligt nu juist de kracht. De geschillencommissie, het initiatief vanuit de markt, schept geen enkele verplichting voor de consument om er gebruik van te maken. Het is een keuzemogelijkheid. De consument kan ook naar de inspectie stappen, daar een uitspraak laten doen en daarmee naar de rechter gaan. Dat blijft te allen tijde een mogelijke procedure. De bescherming van de passagiersrechten is een markt met steeds meer concurrentie en, zoals in alle concurrerende markten, houdt men elkaar scherp. Ik vind het prima als de consument keuzemogelijkheden heeft.

De heer **Roemer** (SP): Dat zou zo zijn als de consument bij iedere keuze die hij heeft hetzelfde recht heeft. Dat is hier niet het geval. Ja, je kunt naar de rechter en naar de IVW. Daar gelden de Europese verordeningen, zegt de minister netjes, en daar moeten de mensen zijn. In het reglement van deze geschillencommissie staan een aantal artikelen die de rechten van de consument beperken. Bovendien is er sprake van geheimhouding en dat is in strijd met de wetgeving. Het is een arbitrair vonnis. Dat betekent dat je je neerlegt bij de uitspraak en dat je niet in hoger beroep kunt, terwijl je minder rechten hebt. Je kunt nog proberen, maar dat kan alleen met een procureur of met een advocaat door bij een rechter het vonnis te laten vernietigen. Pas als je daarin slaagt en je kunt het overtuigend aantonen – knap als je dat als reiziger kunt zonder al die bewijslast – staat de gang naar de rechter open. Anders niet! Je kunt met het arbitrair vonnis van de geschillencommissie niet meer naar de rechter. Ik snap niet dat deze minister geld pompt in een geschillencommissie die de Nederlandse wetten niet respecteert. Hij heeft de boel dicht laten timmeren voor de airlines maar niet voor de consumenten.

Minister **Eurlings**: Ik ben het zelden zo fundamenteel met u oneens geweest als op dit moment. Ik ben het gewoon volstrekt met u oneens.

De heer **Roemer** (SP): Kom dan met de feiten, minister. De minister zegt helemaal niks.

Minister **Eurlings**: Dan moet u mij uit laten praten. Daar geeft u mij als u mij zo interrumpeert weinig kans toe. Ik vind dat ik de argumenten op een rij heb om dat aan te tonen. De inspectie is de door Nederland bij wet aangewezen autoriteit. De inspectie behandelt volgens de ambtelijke procedures, toetst aan de wet en de bestaande jurisprudentie en beslist op basis van bestendig beleid. Dat betreft klachten betreffende inbreuken op elke luchthaven in de Europese Unie en betreffende elke vlucht van derdelanden naar een dergelijke luchthaven. Dat is de ambtelijke procedure. Iedereen kan ervoor kiezen, die te volgen. De geschillencommissie heeft een alternatief dat met name voor de Nederlandse consument – en het is bekend dat wij dat alternatief willen europeaniseren later – heel goed werkt. Daarbij gaat het om geschillenbeslechting tussen marktpartijen, carriers en consumenten. De toepassing richt zich op de afspraak die is gemaakt, waarbij wel heel veel van de verordening is overgenomen. Waar zitten nu de grote verschillen? Het toepassingsbereik is beperkter dan de verordening omdat het alleen gaat om vluchten met als vertrekpunt Nederland.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Dat mag niet.



**Minister Eurlings:** Dat mag dus wel omdat het hier gaat om een afspraak tussen BARIN en de Consumentenbond. Hier is die afspraak anders dan de verordening, hier is die beperkter. De geschillencommissie gaat dus alleen over vluchten met als vertrekpunt Nederland. Daar kun je uit afleiden dat de geschillencommissie zich primair focust op de Nederlandse consument. Daar was het mij ook primair als Nederlandse minister om te doen. Ik heb vervolgens gezegd, Europeaan als ik ben, dat ik hoop dat wij die afspraak kunnen europeaniseren, waarbij wij heel veel in Nederland opgedane kennis, niet alleen met de SGC en de sector maar ook bij andere partijen als EUclaim, wellicht kunnen gebruiken. Het toepassingsbereik is echter niet alleen beperkter. Het is op sommige punten ook ruimer dan de verordening, omdat als de eerste plaats van vertrek een luchthaven in Nederland is geweest, de vervolg- of terugreis vanuit een ander land ook onder de geschillenregeling valt. Het is dus optimale bescherming van de Nederlandse consument. Doel is een snelle procedure met korte termijnen. Steeds termijnen van vier weken: klacht, reactie, behandeling, beoordeling, et cetera. Het proces loopt dus heel snel. Je hebt bovendien als consument een eerste pre-check thuis achter je pc: heeft het zin om het via de geschillencommissie te proberen? Er komt een checklist op de computer en je moet dan een aantal simpele vragen invullen. Dan krijg je een eerste pre-indicatie waaruit je kunt opmaken of het enige zin heeft om het bij de geschillencommissie te proberen. Als het kansrijk is en je doet dat, betaal je € 50 als vervolgens je klacht behandelbaar wordt bevonden en wordt opgenomen. De geschillencommissie kan en zal bepalen dat dit geld geheel of gedeeltelijk wordt teruggegeven als de klacht geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen. Partijen kunnen de werking vervolgens in de toekomst verder uitbreiden naar andere zaken. Zo wordt er bijvoorbeeld al gediscussieerd over de rol van de bagageafhandeling en hoe belangrijk het is dat er op dit terrein iets gaat gebeuren.

De heer **Roemer** (SP): Ik zal een laatste poging op dit punt wagen, want daarna zal er ongetwijfeld een uitspraak van de bestuursrechter moeten komen. Als de minister het fundamenteel met mij oneens blijft en niet wil luisteren – of ik wil niet naar hem luisteren – laten we het dan maar aan de bestuursrechter overlaten. Dan komen we er vanzelf achter wie gelijk heeft. Maar ik wil een laatste poging doen.

In de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten staat in artikel 1, lid d: een geschillencommissie is een commissie die uitspraken doet in de vorm van arbitrage of bindend advies in geschillen die hun oorsprong vinden in consumentenklachten. Dat is hier aan de hand.

**Minister Eurlings:** Sorry, ik heb het niet gevolgd. U doet zo opgewonden.

De heer **Roemer** (SP): Ik ben helemaal niet opgewonden, ik ben vrolijk. We zijn vandaag zo vrolijk, zo vrolijk, zo vrolijk \_ Ik zal herhalen wat ik heb gezegd en lees daarbij voor uit andermans werk. In de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten staat in artikel 1, lid d: een geschillencommissie is een commissie die uitspraken doet in de vorm van arbitrage of bindend advies in geschillen die hun oorsprong vinden in consumentenklachten. Daar hebben we het hier over. We hebben een geschillencommissie die daaraan voldoet en dus valt die onder de Erkenningsregeling geschillencommissies van Europa. En dus moet er een erkenningsbesluit genomen worden door de minister van Justitie. Dit is geen overeenstemmingsclubje, want dan had het niet bij de SGC gevoegd moeten worden. Doordat de geschillencommissie daaraan voldoet, valt zij onder dat recht en dus onder de plichten. Als je dan vervolgens de aanbeveling van de SGC van 30 maart 1998 erbij pakt en je kijkt naar artikel 5, het principe van wettigheid, dan staat daar dat een dergelijke geschillen-

commissie niet anders kan doen dan de volledige wetten respecteren die daaronder liggen. Ik wil dat de minister daarop reageert, want wij hebben het hier over een geschillencommissie zoals in de wet is beschreven en die zoals al die andere 44 geschillencommissies aan de wet moeten voldoen. Die vallen alle onder deze regeling. Waarom zou deze 45ste geschillencommissie daar dan in een keer niet onder vallen?

Minister **Eurlings**: Ik zal dadelijk de pet van een meester in de rechten opzetten en op alle artikelen ingaan. Ik laat het nu eerst precies nazoeken, want u bent zorgvuldig gebriefd. Ik kom er dadelijk op terug. We moeten nu niet de schijn wekken dat we het fijn vinden als de boel juridisch zal vallen. Ik denk dat ik juridisch sterk sta en ik zal dadelijk op de vragen over de artikelen antwoord geven. Laat ik eerst proberen de andere vragen te beantwoorden.

De heer **Mastwijk** (CDA): Ik wil ook een bijdrage leveren om uit deze impasse te komen. Laat ik de zaak, om in luchtvaarttermen te spreken, eens iets anders aanvliegen. Gesteld dat hier een verschrikkelijk slechte oplossing op tafel ligt – en ik respecteer altijd de inspanningen van de heer Roemer om de waarheid boven tafel te krijgen – dan is het toch raar dat de Consumentenbond hiermee instemt? Als er zo'n verschrikkelijk slechte oplossing op tafel ligt, dan zouden eigenlijk alle leden van de Consumentenbond morgen hun lidmaatschap moeten opzeggen. Ik kan het dus niet volgen, maar ik hoop dat de minister erin slaagt, duidelijkheid in de materie te brengen.

Minister **Eurlings**: Dat denk ik zeer zeker. Daar ga ik absoluut van uit. Nogmaals, ik vind het heel mooi als de sector en de Consumentenbond samenkomen. Dat vergt heel wat van de sector, want wij lopen hiermee voorop op andere landen in Europa. Wat dat betreft is het ook volstrekt in lijn met wat ik heb afgesproken met Antonio Tajani toen hij in ons land op werkbezoek was.

De heer **Roemer** (SP): Dat is gelogen.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Ik lieg niet. Daar neem ik even heel stevig afstand van.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Laat ik het dan formeel zeggen. Ik heb in mijn pleidooi twee voorbeelden gegeven die afwijken van wat de minister in zijn presentatie in november heeft gezegd. Het ene ging over de kosten bij een deurwaardersverhaal en het tweede ging over de openbaarheid van besluiten.

Minister **Eurlings**: Ik heb, mede vanwege alle interrupties, nog niet de kans gekregen om daarop te reageren. Maar ik lieg niet en ik ben niet gediend van dat soort opmerkingen.

Voorzitter. Dan de vraag of het klopt dat de werkwijze van de geschillencommissie voor de consument een lange procedure met zich brengt, of het een papieren tijger is. Ik heb gezegd dat dit echt niet het geval is, want de procedure is snel en heel wat klantvriendelijker dan tot nu toe. Hoe zit het dan met overmacht? De consument hoeft helemaal niet meer te bewijzen dat er geen sprake is van overmacht. In eerste instantie moet de luchtvaartmaatschappij die zich beroept op overmacht aan de geschillencommissie bewijzen dat er daadwerkelijk sprake was van overmacht. Daar gaat het meestal om. Meestal gaat het om de vraag of het overmacht was of niet. Als de geschillencommissie dat niet of niet voldoende kan aantonen of als de geschillencommissie het bewijsmateriaal niet overtuigend genoeg vindt, kan zij een uitspraak doen ten gunste van de consument. De consumenten kunnen in de procedure natuurlijk wel gegevens

aanvoeren waardoor het bewijs van de luchtvaartmaatschappij weerlegd zou kunnen worden. De plicht tot het aantonen van de overmacht ligt echter primair bij de luchtvaartmaatschappij. Die moet dus aantonen dat de consument niet gelijk heeft. Nu is het meer andersom. Nu moet je als consument tegenover een grote maatschappij bewijzen dat je gelijk hebt. Daar komt bij dat het begrip «overmacht» al behoorlijk is ingeperkt door de jurisprudentie die is ontstaan na de inwerkingtreding van de verordening. Alle onvoorziene omstandigheden die niet behoren tot het normale bedrijfsrisico van de luchtvaartmaatschappij worden nog tot overmacht gerekend. Denk daarbij aan extreme weersomstandigheden of aan wilde stakingen. Ook technische problemen rechtvaardigen in beginsel geen beroep op overmacht, behalve wanneer zij voortvloeien uit gebeurtenissen die niet inherent zijn aan de normale uitoefening van de activiteiten van de luchtvaartmaatschappij en als de luchtvaartmaatschappij hierop geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen. Denk aan verborgen fabrieksfouten, sabotage of terrorisme.

Hoe zit het met de transparantie? De procedure is vertrouwelijk, want het gaat vaak over privacygevoelige informatie, maar de uitspraak en de motivering is publiek en volledig. Dat lijkt mij volstrekt open en transparant. Dus op dat vlak is één zogenaamde leugen weggepoetst.

De heer Roemer vroeg mij één artikel uit het reglement te noemen waar ik uitermate trots op ben. Ik ben trots op het hele reglement. BARIN en de Consumentenbond hebben dit samen opgesteld om te komen tot een extra mogelijkheid voor de consumenten. Het is uniek in Europa. Ik heb zojuist gezegd: het is op het vlak van vluchten die niet uit Nederland vertrekken beperkter dan de verordening, maar voor de Nederlandse consument die uit Nederland vertrekt juist ruimer. Dat vind ik absoluut een goede deal.

Gevraagd is of het reglement in strijd is met de wet. Dat is absoluut niet het geval. Het is getoetst en er is navraag gedaan bij onze juristen. Het lijkt gewoon in orde te zijn. Het wordt ook door alle betrokken partijen zo aangegeven. Ik heb geen enkele grond om te veronderstellen dat dit in strijd is met de verordening of de wet.

Dan de doorzichtigheid, de geheimhoudingsplicht gedurende de procedure. Nogmaals, het lijkt mij duidelijk dat gedurende een procedure, als er hoor en wederhoor plaatsvindt met een consument, er geen sprake is van openbaarheid. De consument geeft iets aan, krijgt er iets op terug, de commissie buigt zich erover, maar op het moment dat het verdict valt, zal in alle volledigheid worden aangegeven hoe men tot dit verdict is gekomen, wat het verdict is en dit alles in volle openbaarheid. Daarbij zeg ik nog iets tegen de Ryanairs van deze wereld. Het lidmaatschap van BARIN is niet noodzakelijk voor een luchtvaartmaatschappij om zich aan te sluiten bij de geschillencommissie. Mevrouw Roefs vroeg hiernaar. Dus maatschappijen als British Airways of Ryanair kunnen zich ook bij de geschillencommissie aansluiten. Daarnaast zullen betrokken partijen zich inspannen om ook niet-leden van BARIN ertoe te bewegen, zich aan te sluiten bij de geschillencommissie.

De minister van Justitie toetst aan onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Ik wil hierover heel precies zijn, want ik kwam bijna in een spitsvondige juridische discussie bij woord en sms terecht. Daarom moet een geschillencommissie aan de eisen van paragraaf 2 van de erkenningsregeling voldoen. Aangezien dit niet de eerste geschillencommissie is van de SGC heb ik er alle vertrouwen in dat deze geschillencommissie ook door Justitie zal worden erkend. Het kardinale punt is 1 juli. Volgens ons is het niet noodzakelijk dat er voor 1 juli een erkenningsbesluit van de minister van Justitie komt, waarbij ik direct wil aangeven dat mijn ambtgenoot van Justitie zijn best doet dit zo snel als mogelijk en wellicht voor 1 juli rond te hebben. Ik heb er vertrouwen in dat hij snel tot een erkenning zal komen. Ik vind het van belang dat de consumenten op 1 juli rechtsbescherming

hebben. Anders hadden we het weer moeten uitstellen, terwijl dat niet noodzakelijk is.

De heer **Roemer** (SP): De minister zegt dat deze geschillencommissie moet voldoen aan paragraaf 2 van de erkenningsregeling. Zegt hij daarmee expliciet dat deze commissie niet hoeft te voldoen aan de overige paragrafen?

Minister **Eurlings**: Ik ben niet van plan om op deze manier verder te gaan. Ik kan u daar schriftelijk antwoord op geven.

De heer **Roemer** (SP): Ik heb een vraag gesteld en ik heb net het antwoord gekregen dat de geschillencommissie moet voldoen aan paragraaf 2.

De **voorzitter**: Mijnheer Roemer, de minister is nog aan het antwoorden.

Minister **Eurlings**: De heer Roemer is per sms met mensen aan het contacten over allerlei spitsvondige juridische vragen. Dat kan, daar heb ik respect voor, maar ik ga nu niet in op die juridische scherpslijperij. Daar hebben wij juristen voor. Dus als er nog vragen zijn, dan beantwoord ik die graag schriftelijk, want dadelijk gaat een onvolkomen uitspraak van mij de heer Roemer helpen in een rechtszaak om de boel onderuit te schieten en daar laat ik mij niet voor gebruiken. Ik zeg het misschien een beetje cru. Het is terecht dat u vragen stelt, mijnheer Roemer, en ik zal die snel schriftelijk van een juridisch goed onderbouwd antwoord voorzien, maar ik had niet gedacht dat hier juridisch zo zou worden scherpgeslepen. Ik dacht dat we het hier zouden hebben over het grote voordeel voor consumenten om extra rechtsbescherming te hebben. Ik ben er trots op dat ons dat gelukt is. Als u nog twijfels hebt, zal ik die graag van een juridisch antwoord voorzien. Dus: levert u die vragen aan en dan zal ik zorgen dat ik zo snel mogelijk, nog voordat ik mij afmeld deze week, een antwoord heb.

De heer **Roemer** (SP): Ik maak hier bezwaar tegen. Ik zal een poging wagen om vriendelijker over te komen. Het klopt overigens niet dat ik per sms allerlei spitsvondige juridische vragen van derden doorkrijg. Er komt van alles binnen en het gaat over van alles, waaronder inderdaad ook een keer een opmerking hierover. Het gaat mij erom dat u antwoord geeft op vragen die ik in eerste termijn heb gesteld. Ik heb u van het begin af aan, zolang dit project loopt, gezegd dat ik er heel veel voordelen in zag. Ik heb u buiten de algemene overleggen om aangeboden om u steeds op de hoogte te houden. Ik heb u ruim van tevoren gevraagd om het reglement ruimschoots van tevoren toe te zenden, zodat we eventuele vragen vooraf konden indienen om te voorkomen dat we hier een discussie krijgen als we nu hebben. Ik heb van tevoren gevraagd of er een erkenningsbesluit genomen moet worden. Ik krijg gewoon geen antwoord en nu verwijt u mij dat ik in deze vergadering deze vragen stel. Ik probeer echt oprecht te komen tot een geschillencommissie, tot een reglement en tot afspraken waar de sector en vooral de consumenten beter van worden. Dat is en blijft mijn intentie. En dat ik dan af en toe een beetje kribbig en pissig word omdat ik de antwoorden niet krijg. Sorry, dat is dan de aard van het beestje. De minister zegt dat wel aan artikel 2 van de erkenningsregeling voldaan moet worden. Als ik dan vervolgens vraag of dat ook geldt voor de andere paragrafen, is dat in een keer een vraag die buiten de orde is en dan bevalt de toonzetting niet en word ik beschuldigd van het doorgeven van sms'jes. Ik vind het heel spijtig. Ik probeer met de minister te komen tot een betere situatie voor de consument.

De **voorzitter**: Dat was uw opmerking, mijnheer Roemer?

De heer **Roemer** (SP): Ik krijg nog wel graag een antwoord. Ik heb die vragen overigens ook aan de minister van Justitie gesteld. Als de minister die vragen voor het reces kan beantwoorden, zou ik daar zeer erkentelijk voor zijn.

De **voorzitter**: De minister heeft aangegeven dat hij op een aantal van uw vragen op dit moment nog geen adequaat antwoord kan geven. Hij biedt aan om dat schriftelijk te doen.

Minister **Eurlings**: Ik zal uitleggen waarom ik zo reageer. Iedereen in ons land kan een geschillencommissie oprichten. De geschillencommissies van de SGC willen graag voldoen aan de erkenningsregeling van Justitie, maar die regeling is geen voorwaarde om een geschillencommissie te hebben. Het is slechts een extra keurmerk. Daarom is het helemaal niet nodig om dit allemaal ingevuld te hebben. Dat men het wil en daar zijn best voor doet, is iets anders en dat de minister van Justitie daar zijn best voor zal doen, is ook iets anders. De kern is dat deze geschillencommissie kan gaan functioneren. Daarom had ik het liever over die kern gehad: wat passagiers hieraan hebben, wat zij extra krijgen, hoe gemakkelijk zij dadelijk geld kunnen terugkrijgen. Ik heb zelf een keer in een zogenaamde overmachtsituatie gezeten als passagier toen ik nog lid was van het Europees Parlement. Je kunt dan geen deuk in een pakje boter slaan. Het is zo moeilijk. Dadelijk kun je gewoon via internet je recht halen. Je kunt gewoon een formulier downloaden. Dat is de grote winst. Ik was daarnet een beetje kribbig omdat ik het gevoel had dat ik langzaam maar zeker in de beklagdenbank terecht kwam. Dat had ik niet verwacht van dit overleg. Het maakt niet uit, tant mieux, even goede vrienden. Ik ga graag in op de technische kant van al die vragen, maar ik ben geen jurist en ik vind het ook gevaarlijk, want veel mensen luisteren mee, als mijn opmerkingen dadelijk in een rechtzaak worden gebruikt waar allerlei zakelijke belangen bij spelen. Dus ik ben nu heel precies. Ik kom graag schriftelijk op alle juridische vragen terug, maar de kern is voor mij dat de SGC graag wil voldoen aan de erkenningsregeling van Justitie. Het is echter geen must voor het functioneren van een geschillencommissie. U en ik zouden bij wijze van spreken kunnen afspreken een geschillencommissie te beginnen, mijnheer Roemer, of makker Ernst Hirsch Ballin dat nu leuk vindt of niet.

De heer **Mastwijk** (CDA): Ik bied mij aan als voorzitter van die geschillencommissie.

De **voorzitter**: Even een punt van orde. Zo meteen in de tweede termijn inventariseren we of er nog behoefte is aan een schriftelijke behandeling van een aantal vragen. Dan kan de heer Roemer hierop terugkomen. Ik stel voor dat de minister nu de overige vragen beantwoordt.

Minister **Eurlings**: Prima voorzitter, ik zal kijken wat mij nog rest. Mevrouw Roefs heeft gevraagd naar de berekening van de branche die is uitgekomen op een tarief dat 40% lager ligt. Ik weet niet of ik een regel overtreed, maar dat was de aanbidding van de NIWO in de tenderprocedure. Ik weet zeker dat ik wel een regel overtreed als ik nu ga vertellen waarom de NIWO het niet geworden is. Daar mag ik niet op ingaan. Wel kan ik zeggen dat er vele criteria waren waarop inschrijvers moesten bieden. Die kostenfactor was er daar echt maar één van. In het totaal van factoren is die partij niet als winnaar uit de tender gekomen.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Maar ik had het niet over de NIWO en de tenderprocedure. Het NIWO doet op dit moment de vergunningen voor het beroepsgoederenvervoer. Daar is mee gerekend. Mijn vraag heeft niets te maken met de deelname aan de tender.

Minister **Eurlings**: Maar dan snap ik de vraag ietsje minder. Dat is een moeilijk vergelijkbaar product. Dat is niet zo één op één met elkaar te vergelijken. Ik ging in op de tenderprocedure, dat men daar een andere prijsstelling had. Over het hoe en waarom kan ik nu niet ingaan, want dan heb ik een juridisch probleem.

Voorzitter. Ik wil nog één keer terugkomen op de discussie over de geschillencommissie. Misschien was ik ook wat kribbig. Daar bied ik mijn excuses voor aan.

De heer **Roemer** (SP): Mag ik de minister herinneren aan één vraag, als hij dat tenminste op prijs stelt?

De **voorzitter**: De heer Roemer.

De heer **Roemer** (SP): Dank u, voorzitter. Bij de intentieverklaring staat bij punt 8 dat wanneer de luchtvaartmaatschappij niet zou betalen na vonnis, dat er dan nederlegging bij een deurwaarder volgt. De minister zei naar aanleiding van zijn gesprek met Tajani dat dit de reiziger geen geld gaat kosten en dat het geen nadere consequenties heeft. Dat is nu verdwenen uit het reglement. Er staat nu dat de kosten voor nederlegging bij de indiener, dus bij de passagier komen te liggen. Waarom is daar van afgezien? Maakt de minister zich er niet druk over dat het reglement niet voorziet in wat hij beloofd heeft?

Minister **Eurlings**: Als u het goed vindt, neem ik dat antwoord ook graag in mijn schriftelijke reactie mee. Ik kan daar één ding over zeggen. BARIN heeft aangekondigd het reglement te veranderen, waardoor leden verplicht worden uit te betalen na uitspraak. Dat lijkt mij sowieso verreweg het beste. Ik zie het als grote winst dat men op basis van het lidmaatschap van BARIN gewoon niet kan weigeren.

De heer **Roemer** (SP): Bij mijn weten is dat al zo want het is een arbitrair vonnis.

Minister **Eurlings**: Maar dan is de vraag niet relevant.

De heer **Roemer** (SP): Als ik mijn rekening niet betaal, krijg ik een incassobureau op mijn dak en als ik dan nog niet betaal, krijg ik een deurwaarder op mijn dak. U hebt gewoon iets anders gezegd waar Tajani bij was dan wat ik nu uit het reglement opmaak. Daar ging mijn vraag over.

Minister **Eurlings**: BARIN is de indiener en BARIN is ook verantwoordelijk voor de kosten van de deurwaarder als men niet betaalt. Men is het verplicht en als men niet wil betalen is BARIN verantwoordelijk voor de kosten. U zegt dat dit niet in het reglement staat. Daar wil ik graag schriftelijk op terugkomen en een link maken met de gemaakte afspraken. Voorzitter. Het was een pittige discussie. Dat kan te maken hebben met het voor mij wat onverwachte karakter van sommige opmerkingen maar misschien ook met lentemoeheid van mijn kant. Ik wil nog een ding zeggen: voor mij staat als een paal boven water dat dit een heel belangrijke stap is op weg naar meer consumentenrechten in de luchtvaart. Het is nog niet vertoond in Europa dat sectorpartijen zich zo kunnen vinden. Het beeld is niet correct dat er nu veel minder wordt gedaan dan in de verordening. Op sommige vlakken gaat het zelfs verder. Voor de Nederlandse consument is het een heel goede extra keuzemogelijkheid, laagdrempelig, die snel tot goede berechting kan leiden. Ik heb er het volste vertrouwen in dat die uitspraak, die onafhankelijk gaat zijn, ook op een collectief goed niveau zal zijn. Wij kunnen dat zelf in de gaten houden, want de uitspraken en onderbouwingen zijn openbaar. Wij kunnen dus ook zelf evalueren, niet alleen hoeveel mensen een klacht indienen maar

ook waartoe dat in de praktijk gaat leiden. Ik hoop dat als het allemaal goed werkt, je zal zien dat er in de loop van de tijd een dalend aantal aanvragen zal zijn omdat luchtvaartmaatschappijen zelf denken: beter voorkomen dan tegen een hoge boete achteraf repareren.

De **voorzitter**: Ik dank de minister voor zijn beantwoording in eerste termijn. Er is veel geïnterrumpeerd. Ik geef kort de gelegenheid voor een tweede termijn.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Over een heleboel dingen ben ik het principiële oneens met de minister, maar ik krijg de nodige antwoorden op papier. Ik hoop dat dit ook geldt voor de vragen die ik vandaag gesteld heb aan de minister van Justitie. Misschien kan de minister zich daarvoor inzetten. Ik kon die vragen niet eerder stellen omdat het reglement gisteren pas openbaar is gemaakt. Daar kan ik niets aan doen. Ik heb er vandaag het nodige over gezegd. Ik heb een voorstel gedaan en dat handhaaf ik. Wat mij betreft gaat er op dit moment nog geen 1,3 mln. naar de geschillencommissie toe en gaat de minister, al is het in de bemiddelende sfeer, terug naar het consumentenoverleg om te kijken of er draagvlak is voor dit reglement. Ik stel ook voor dat er gekomen wordt tot een reglement dat voldoet aan de Europese en Nederlandse wetten, dat de IVW een actievere rol krijgt als voorportaal en dat de minister dit voorlegt aan de Kamer voor 1 september a.s. Het zal niet verassend zijn: ook al krijgen we de beantwoording voor de laatste donderdag voor het reces, toch ga ik een VAO aanvragen.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. De discussie over de geschillencommissie was voor mij soms hogere wiskunde. Ik vind het wel belangrijk dat de vragen van de heer Roemer worden beantwoord. Vooral is het belangrijk dat er een juridisch goed onderbouwde geschillencommissie komt. Ik ben heel tevreden over de toezeggingen van de minister als het gaat om uitplaatsing van de taken van de IVW. Het is goed dat de Kamer daarbij nauw betrokken blijft. Ik had nog gevraagd naar de stand van zaken van het lijstje van alle over te dragen taken. Moeten er nog taken uitgeplaatst worden of worden alle taken al door Kiwa gedaan?

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. Ook ik dank de minister voor de beantwoording. Het is goed nieuws dat de minister heeft besloten om de taken in mandaat over te dragen. Voor zover ik bestuurlijk juist ben opgevoed, houdt dit in dat het mandaat op elk moment kan worden ingetrokken. Bijvoorbeeld wanneer de minister de Kamer gehoord en de rapporten van de Rekenkamer gelezen hebbend tot de conclusie zou komen dat Kiwa bezig is de sector een poot uit te draaien, kan het mandaat worden ingetrokken.

Ik heb nog een opmerking over de Ryanairs van deze wereld. Ik las vanmorgen in de krant dat Ryanair een van de weinige luchtvaartmaatschappijen is die nog winst maken. Ik sluit niet uit dat Ryanair een deel van de winst van Schiphol haalt. Ik zou mij kunnen voorstellen dat de luchthaven Schiphol er bij Ryanair op aandringt, op wat voor manier dan ook, om zich aan te sluiten bij de werking van deze geschillencommissie, kan het niet linksom dan wellicht rechtsom.

Dan een laatste opmerking. Ik heb ook wat zitten sms'en, althans zo leek het. Ik heb daarmee bij niemand irritatie willen wekken. Ik was even aan het kijken of er nog vertragingen waren bij het openbaar vervoer.

De **voorzitter**: Dank u wel. Dan is nu het woord aan de minister voor de beantwoording in tweede termijn en daarbij mag niet meer geïnterrumpeerd worden.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Laat ik vooropstellen dat ik denk dat de uitgangspositie van de heer Roemer op sommige punten overeenkomt en op sommige punten verschilt met die van de regering. Wij hebben namelijk – dat is ook uitdrukkelijk uitgesproken tijdens het werkbezoek van Antonio Tajani – gezegd dat wij een belangrijke rol zien voor de SGC. De heer Roemer had liever de inspectie in die rol gezien. Daar kun je verschillend over denken.

De heer **Roemer** (SP): Dit is een onjuiste voorstelling van zaken.

De **voorzitter**: Ik had u niet het woord gegeven, mijnheer Roemer.

De heer **Roemer** (SP): Oké, maar ik vraag via u het woord, want de minister heeft mijn mening onjuist weergegeven en dat wil ik graag corrigeren.

De **voorzitter**: De minister vervolgt zijn betoog.

Minister **Eurlings**: De heer Roemer zei zojuist dat er in september een nieuw voorstel moet komen met steviger taken voor de IVW. Dat leid ik af uit zijn woorden. Misschien heb ik dat verkeerd begrepen maar ik zeg hem dat ik geen reden zie voor een versterking van de taken van de IVW omdat het altijd mijn insteek is geweest om als het enigszins kan het bij de SGC neer te leggen. Dat is ook zo uitgesproken tijdens het bezoek van Antonio Tajani. Mijn stelling is dat het juridisch goed onderbouwd is. Daar sta ik voor. Ik zal alle detailvragen over wetsartikelen schriftelijk beantwoorden, maar ik zou niet met dit voorstel komen als ik er niet van overtuigd was dat het goed in elkaar zit. Mijn excuses, het was natuurlijk beter geweest als ik meteen op al die vragen over artikelen een antwoord had gehad, maar ik ben voorzichtig, zeker omdat het een heel juridisch verhaal wordt waaruit misschien zelfs een juridische procedure kan volgen. Ik ben geen jurist en misschien zeg ik dan iets op een verkeerde manier. Daarom zal de juridische, schriftelijke gedetailleerde beantwoording, door juristen gecontroleerd, nog volgen.

Er bestaat informeel overleg tussen Verkeer en Waterstaat en diverse consumentenorganisaties. In principe staan daarbij altijd alle consumentenzaken op de agenda. Het gaat hierbij echter om een informele gedachtewisseling. De geschillencommissie is een initiatief van de Consumentenbond en BARIN. Het informele overleg kan helpen om bepaalde zaken nader toe te lichten. Het consumentenoverleg is geen orgaan dat besluiten kan nemen. Dit is echt iets van een andere orde.

Wat zijn nu de kosten? De heer Roemer noemde 1,3 mln. Voor Verkeer en Waterstaat zijn de startkosten € 150 000 en waarschijnlijk € 70 000 structureel per jaar. De sector zelf betaalt hier het leeuwendeel. Daarom vind ik dat de sector geen kat verdient maar een pluim. Ik vind het echt heel goed dat de sector hier een deal heeft gesloten die inhoudelijk op sommige punten zelfs verdergaat dan de verordening, waarmee de sector vooroploopt in Europa. Dat is in andere landen – over level playing field gesproken – niet op die manier geregeld. Ondanks de moeilijke tijd doet de sector het toch en betaalt de kosten ook nog voor het grootste gedeelte. Ik heb respect voor de partijen in deze sector die dat hebben gedaan. Ik heb respect voor een Nederlandse luchtvaartsector die zich niet alleen in economisch opzicht stevig heeft ontwikkeld, hoe moeilijk dat in deze tijd ook is, maar die ook uit een oogpunt van milieu vooroploopt wereldwijd en die zelfs in deze moeilijke tijd nog extra wil investeren om de consumentenbelangen beter te dienen.

Op de vraag van mevrouw Roefs kan ik antwoorden dat de taken op het takenlijstje inderdaad alle taken zijn voor Kiwa.

Voorzitter. Tot zover mijn beantwoording in tweede termijn, waarbij ik tegen de heer Mastwijk opmerk dat ik blij ben met zijn sms, want vertra-



gingen willen we natuurlijk absoluut voorkomen. Daarom was 1 juli voor mij zo'n lichtend baken. We moesten en zouden het halen. Ik ben blij dat het gelukt is. Ik hoop dat zijn sms een positieve was.

De heer **Roemer** (SP): In het vorige overleg zei de minister dat de oprichtingskosten voor Verkeer en Waterstaat eenmalig € 150 000 euro bedragen. Hij had het toen over een jaarlijkse structurele bijdrage van € 40 000. Dat is nu € 70 000. De minister zei toen dat hij voor financiering van zaakgerelateerde kosten, dus het operationele deel van het verhaal, het eerste jaar 1 mln. zou bijdragen. Dat is de informatie die wij tot dusverre gekregen hebben. Daarvoor citeer ik uit het verslag van het AO van 8 april. Misschien kan de minister verduidelijken of we daar nu wel of niet 1 mln. aan besteden.

Minister **Eurlings**: Om even heel precies te zijn. 1 mln. is voorfinanciering. Dat komt terug. Dan hebben we € 150 000 nodig voor de opstart en vervolgens tussen de € 40 000 en € 70 000 – daar heb ik inderdaad iets extra ruimte geboden – aan structurele koepelkosten. Dus ook hier zie je dat het goed is dat u die vraag stelt. Het ging dus niet om 1,3 mln. Het zijn voorfinancieringskosten die weer terugkomen. Ik merk daarbij op dat de raming door de SGC nadrukkelijk neerwaarts is bijgesteld. Het is een stuk goedkoper geworden dan het was. Ook daarmee ben ik blij.

Er is nog een vraag blijven liggen van de heer Mastwijk. Ik kan Schiphol wel vragen om iets richting Ryanair te doen, maar Ryanair vliegt niet eens op Schiphol. Ryanair is een maatschappij die er eigen manieren op nahoudt. Dat zie je ook aan het beleid van Ryanair met koffers. Ik kreeg zelfs even het beeld dat mensen voor het toilet moeten gaan betalen of voor zwaarlijvigheid. Ik weet niet of dat echt zo is, maar het waren wel serieuze geruchten die de pers hebben gehaald. Dat bericht van het zelf dragen van de koffers naar het toestel lijkt wel serieus. Dat is niet altijd zo, want easyJet bijvoorbeeld is wel aangesloten bij BARIN en doet dus wel mee. Nu blijf ik hopen dat maatschappijen, ook al willen zij zich niet aansluiten bij BARIN, toch gaan voelen dat het goed is om hieraan mee te doen. Ook daarom hoop ik dat de geschillencommissie een succes gaat worden. Dan zullen consumenten zich afvragen waarom zij een bepaalde voorziening bij de meeste maatschappijen wel krijgen terwijl het bij Ryanair heel moeilijk is om je recht te halen als je je slecht behandeld voelt. Dus ik hoop dat die opwaartse druk zo gaat werken. Ik hoop ook dat dit zal leiden tot europeanisering. Ik wil daar mijn best voor doen. Dan zullen niet alleen Nederlandse consumenten zich afvragen waarom sommige maatschappijen niet meedoen terwijl het merendeel wel meedoet. Dan zullen consumenten uit alle Europese landen dat zeggen en dan wordt de druk wel heel erg groot.

De **voorzitter**: De heer Roemer heeft aangegeven een VAO aan te vragen. Aangezien volgende week in de Kamer het kerstregime geldt, is het misschien nuttig als de heer Roemer kort de strekking van zijn VAO-aanvraag toelicht.

De heer **Roemer** (SP): Volgens mij heb ik dat uitgebreid gedaan. Het gaat over de Geschillencommissie Luchtvaart. Ik heb een aantal voorstellen gedaan en die zal ik in een motie vervatten.

De **voorzitter**: Prima, dan kunnen wij ons daarop voorbereiden. Ik dank alle aanwezigen voor hun bijdragen, de minister voor zijn beantwoording en de ambtenaren voor de ondersteuning van de minister.

**Toezeggingen**

- De minister zal schriftelijk terugkomen op de juridische vragen over de Geschillencommissie Luchtvaart, zo mogelijk vóór 1 juli 2009.
- De minister zal na één jaar evalueren hoe de uitbesteding van taken van de IVW is verlopen en informeert de Kamer schriftelijk over de resultaten hiervan.
- De minister zegt toe de taken van Kiwa altijd onder zijn mandaat uit te voeren en stelt zelf de tarieven vast, nu en in de toekomst.