



Besluit vaststelling termijnen voor de klachtenprocedure van artikel 71 van de Spoorwegwet, Autoriteit Consument en Markt

Kenmerk ACM/UIT/346630

Zaaknummer ACM/17/022630

De Autoriteit Consument en Markt

Gelet op artikel 71, zesde lid, van de Spoorwegwet,

Besluit:

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit besluit wordt verstaan onder:

- Aanvrager*: een gerechtigde, een spoorwegonderneming, een partij bij een toegangsovereenkomst of een kaderovereenkomst, of een andere betrokken partij die een aanvraag indient als bedoeld in artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet;
- Klacht*: een aanvraag als bedoeld in artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet;
- Klachtbesluit*: een besluit als bedoeld in artikel 71, tweede lid, van de Spoorwegwet.

Artikel 2 – Ontvangst van de klacht

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht vraagt de Autoriteit Consument en Markt, indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, relevante gegevens en bescheiden op en treedt zij in overleg met alle betrokken partijen.

Artikel 3 – Opvragen van gegevens en bescheiden

- De Autoriteit Consument en Markt stelt, wanneer zij gegevens of bescheiden opvraagt, een redelijke termijn vast waarbinnen de betreffende gegevens of bescheiden dienen te worden verstrekt.
- De in het eerste lid bedoelde termijn bedraagt maximaal vier weken.
- De Autoriteit Consument en Markt kan de in het eerste lid bedoelde termijn in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de partij die de gegevens of bescheiden dient te verstrekken eenmaal met ten hoogste twee weken verlengen.

Artikel 4 – Nemen van een klachtbesluit

De Autoriteit Consument en Markt neemt uiterlijk zes weken na ontvangst van alle relevante informatie een klachtbesluit.

Artikel 5 – Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit vaststelling termijnen voor de klachtenprocedure van artikel 71 van de Spoorwegwet.

Artikel 6 – Inwerkingtreding

- Dit besluit zal met toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.
- Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na publicatie in de Staatscourant.



Den Haag, 23 november 2017

*De Autoriteit Consument en Markt,
Namens deze,
overeenkomstig het door het bestuur op 23 november 2017 genomen besluit,
F.J.H. Don
Bestuurslid*



NOTA VAN TOELICHTING

I. ALGEMEEN DEEL

1. INLEIDING

Richtlijn 2012/34/EU (herschikking) tot instelling van één Europese spoorwegruimte¹ is op 15 december 2012 in werking getreden. Deze richtlijn is grotendeels geïmplementeerd in de gewijzigde Spoorwegwet, die op 15 december 2015 in werking is getreden, en in het Besluit implementatie richtlijn 2012/34/EU tot instelling van één Europese spoorwegruimte. Daarnaast vindt implementatie plaats in dit besluit.

Met dit besluit geeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) invulling aan de bevoegdheid om de termijnen vast te stellen op grond van artikel 71, zesde lid, van de Spoorwegwet, die gelden voor de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet.

2. KLACHTMOGELIJKHEID

Artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet creëert de mogelijkheid voor een gerechtigde als bedoeld in artikel 57 van de Spoorwegwet, een spoorwegonderneming, een partij bij een toegangsovereenkomst of een kaderovereenkomst als bedoeld in hoofdstuk 4 van de Spoorwegwet, of een andere betrokken partij om bij de ACM een klacht in te dienen over het gedrag van een beheerder, een exploitant van een dienstvoorziening, of een spoorwegonderneming. Daarbij gaat het in het bijzonder om oneerlijke behandeling, discriminatie of een andere vorm van benadeling als bedoeld in artikel 56, eerste lid, van richtlijn 2012/34/EU, gedrag van een wederpartij bij een toegangsovereenkomst of een kaderovereenkomst dat leidt tot oneerlijke behandeling, discriminatie of een andere vorm van benadeling, en onterechte weigering van toegang tot een dienstvoorziening in geval van een conflict als bedoeld in artikel 13, vijfde lid, van richtlijn 2012/34/EU.

3. BELANG VASTSTELLING TERMIJNEN

De klachtenregeling van artikel 71 van de Spoorwegwet vormt een belangrijke waarborg voor de instandhouding en de verdere stimulering van concurrentie tussen spoorwegondernemingen. De regeling vormt een rechtsingang voor spoorwegondernemingen die zich geconfronteerd zien met mogelijk oneerlijk handelen om dat handelen ter beoordeling voor te leggen aan de ACM.

Om de effectiviteit van deze rechtsingang te verzekeren, is het van belang dat tijdig op klachten wordt beslist. Dit kan onder meer worden bewerkstelligd door duidelijke termijnen vast te stellen voor de behandeling van klachten en voor de procedure die daaraan voorafgaat.

4. UITWERKING TERMIJNEN

De ACM kan pas op een klacht beslissen nadat zij zich ervan heeft verzekerd dat alle belanghebbenden bij de procedure zijn betrokken en zij over alle relevante informatie beschikt om de klacht te kunnen beoordelen. Derhalve dient de ACM na ontvangst van de klacht eerst te inventariseren welke partijen belanghebbende zijn bij de klacht en of er aanvullende gegevens of bescheiden dienen te worden opgevraagd om op de klacht te kunnen beslissen. Om te bewerkstelligen dat de klacht kort na ontvangst daarvan door de ACM in behandeling wordt genomen, is het wenselijk om een termijn te stellen waarbinnen de ACM uiterlijk met deze werkzaamheden moet zijn aangevangen.

Gaat de ACM over tot het opvragen van gegevens of bescheiden, dan is het vanuit het oogpunt van een voortvarende klachtbehandeling gewenst dat zij hieraan een maximale termijn verbindt. Bij het vaststellen van deze termijn dient rekening te kunnen worden gehouden met de aard en omvang van het informatieverzoek. Zodra de ACM over alle relevante informatie beschikt, dient zij binnen een redelijke termijn een besluit te nemen inzake de klacht.

Gelet op het voorgaande heeft de ACM aanleiding gezien om drie verschillende termijnen vast te stellen: 1) een termijn waarbinnen de ACM uiterlijk moet zijn overgegaan tot het contacteren van belanghebbenden en (desgewenst) het opvragen van informatie, 2) een termijn waarbinnen een informatieverzoek van de ACM moet worden beantwoord, en 3) een termijn waarbinnen de ACM – nadat zij alle relevante informatie heeft ontvangen – een besluit neemt inzake de klacht.

¹ Richtlijn 2012/34/EU van het Europees parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte (PbEU 2012, L 343/32).



De ACM heeft de termijn waarbinnen zij moet zijn overgegaan tot het contacteren van belanghebbenden en (desgewenst) het opvragen van informatie vastgesteld op vier weken. De termijn voor het beantwoorden van een informatieverzoek wordt per geval door de ACM vastgesteld, tot een maximum van vier weken. Deze termijn kan op verzoek, in uitzonderlijke gevallen, met twee weken worden verlengd. Ten slotte heeft de ACM de termijn waarbinnen zij een besluit neemt inzake de klacht vastgesteld op zes weken nadat zij alle relevante informatie heeft ontvangen.

Voor genoemde termijnen zijn vastgesteld met inachtneming van artikel 56, achtste en negende lid, van richtlijn 2012/34/EU. De ACM heeft geen aanleiding gezien om kortere termijnen vast te stellen dan neergelegd in die richtlijn.

II. ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Toelichting bij artikel 1 – Begripsbepalingen

Een aanvrager als bedoeld in artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet is een gerechtigde als bedoeld in artikel 57 van de Spoorwegwet, een spoorwegonderneming, een partij bij een toegangsovereenkomst of een kaderovereenkomst als bedoeld in hoofdstuk 4 van de Spoorwegwet, of een andere betrokken partij.

De klacht waarvoor op grond van dit besluit termijnen worden gesteld, is de aanvraag als bedoeld in artikel 71, eerste lid, van de Spoorwegwet

Toelichting bij artikel 2 – Ontvangst van de klacht

Wanneer de ACM een klacht ontvangt, neemt zij die binnen vier weken in behandeling. Als onderdeel daarvan treedt zij in contact met belanghebbenden en vraagt zij (desgewenst) gegevens en bescheiden op.

Toelichting bij artikel 3 – Opvragen van gegevens en bescheiden

Indien de ACM dit noodzakelijk acht voor de beoordeling van de klacht, kan zij gegevens en bescheiden opvragen. Gaat de ACM over tot het opvragen van gegevens en bescheiden, dan stelt zij – afhankelijk van de aard en omvang van het informatieverzoek – een redelijke termijn vast waarbinnen de betreffende gegevens of bescheiden dienen te worden verstrekt. Deze termijn bedraagt maximaal vier weken. In uitzonderlijke gevallen kan de termijn met maximaal twee weken worden verlengd.

Toelichting bij artikel 4 – Nemen van een klachtbesluit

De ACM kan pas op de klacht beslissen wanneer zij over alle relevante informatie beschikt. Zodra dit het geval is, neemt de ACM binnen zes weken een besluit op de klacht. Dat besluit kan een last onder dwangsom omvatten.

Toelichting bij artikel 6 – Inwerkingtreding

Dit besluit wordt in overeenstemming met artikel 3:42, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht in de Staatscourant gepubliceerd. Overeenkomstig artikel 3:40 van de Algemene wet bestuursrecht treedt dit besluit in werking na de bekendmaking in de Staatscourant.

*De Autoriteit Consument en Markt,
Namens deze,
overeenkomstig het door het bestuur op 23 november 2017 genomen besluit,
F.J.H. Don
Bestuurslid*