

Vergaderjaar 2009–2010

**31 232**

**Wijziging van de Wet luchtvaart en de Luchtvaartwet ter implementatie van verordening (EG) nr. 2111/2005 inzake de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod en informatie aan luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij (PbEU L344) en verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU L204)**

**Nr. 28**

**VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 3 december 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft op 5 november 2009 overleg gevoerd met minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat over:

- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 1 juli 2009 met de beantwoording van enkele specifieke juridische vragen gesteld tijdens het algemeen overleg van 25 juni 2009 over het Reglement van de geschillencommissie luchtvaart dat door BARIN en de Consumentenbond Consumentenbond is overeengekomen (31 232, nr. 26);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 maart 2009 over de rapportage over Arke Fly (31 700 XII, nr. 57);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 2 juni 2009 met een reactie op het onderzoek van Arke Fly (31 700 XII, nr. 68);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 18 juni 2009 met een reactie op het verzoek van de commissie voor Verkeer en Waterstaat inzake Kamervragen van het lid Roemer over Arke Fly-vlucht OR361 (uitstel beantwoording vragen) (31 700 XII, nr. 72);**
- **schriftelijke vragen van het lid Roemer d.d. 19 mei 2009 over Arke Fly-vlucht OR361 (Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2008–2008, nr. 2884);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 3 juli 2009 met de beantwoording van de vragen van de commissie voor Verkeer en Waterstaat inzake brandstof toeslagen en prijs-transparantie in de luchtvaart (29 665, nr. 141);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 30 juni 2009 met een reactie op het verzoek van de commissie voor**

<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), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (ChristenUnie), Van Heugten (CDA), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA), Linhard (PvdA), Meeuwis (VVD) en De Mos (PVV).  
Plv. leden: Van Gent (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Boekstijn (VVD), Bilder (CDA), Pieper (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Hijum (CDA), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Haverkamp (CDA), Depla (PvdA), Neppérus (VVD) en Agema (PVV).

Verkeer en Waterstaat inzake de beantwoording van de vragen van het lid Roemer over Arke Fly-vlucht OR361 (uitstel beantwoording) (31 700 XII, nr. 74);

- **schriftelijke vragen van de leden Roemer en Van Velzen d.d. 24 juli 2009 over uitzettingen met behulp van chartermaatschappijen (Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 3485).**

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: Jager**  
**Griffier: Jongepier**

Aanwezig zijn vier leden der Kamer, te weten: Boelhouwer, Jager, Meeuwis, Roemer,

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

De **voorzitter**: Ik heet alle aanwezigen van harte welkom. Aan de orde is het algemeen overleg van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat met de minister van Verkeer en Waterstaat over Arke Fly en de Geschillencommissie Luchtvaart.

Vooraf een mededeling: het wetsvoorstel 31 871, wijziging van de Wet luchtvaart ter uitvoering van EG-verordeningen inzake consumentenrechten in de burgerluchtvaart is hedenochtend als hamerstuk door de Kamer aangenomen. Het wetsvoorstel is bedoeld om het effectief handhaven van consumentenrechten door Europese verordeningen in de luchtvaart mogelijk te maken. Daartoe wordt het instrument van de bestuurlijke boete geïntroduceerd voor overtreding van de verordeningen. Daarnaast maakt het wetsvoorstel het mogelijk om de aan de luchtvaartmaatschappijen opgelegde sancties openbaar te maken, «naming and shaming», zodat reizigers er kennis van kunnen nemen. Het oprichten van de Geschillencommissie Luchtvaart maakt geen deel uit van het wetsvoorstel. Dat volgt een separaat traject, waar wij vandaag in dit algemeen overleg over spreken.

De heer De Rouwe laat zich verontschuldigen; hij is net ziek naar huis gegaan.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Dank voor de inleiding, want dat is zeker goed nieuws. Ik hoop dat we de mogelijkheden van de wet niet hoeven te gebruiken. Maar als we dat wel moeten, hoop ik dat de minister hem ook volop gaat gebruiken. De mogelijkheden van deze wet zijn voor de reiziger van cruciaal belang. De rechten voor de luchthavenpassagier zijn onder andere door de Europese verordeningen op papier nu bijna helemaal goed geregeld. Echter, de praktijk is weerbarstiger. Luchtvaartbedrijven doen er nog steeds echt alles aan om luchtvaartpassagiers rechteloos te houden. Ze weigeren verplichte informatie aan reiziger te verschaffen, proberen gedupeerde reizigers af te schepen met een kop koffie en misleiden reizigers die naar hun rechten vragen. Allereerst wil ik iets zeggen over het weigeren van informatie. Volgens de verordeningen zijn luchtvaartmaatschappijen verplicht zichtbaar informatie te verschaffen over de rechten van passagiers. Probeer op Schiphol maar eens een zichtbare folder te vinden, dat gaat je niet lukken. Er ligt een summiere folder bij de infobalie, dat je een nummer in Brussel kunt bellen. En ook de verplichte posters zijn nauwelijks te vinden. Minister, ga eens naar Schiphol, ga eens naar vertrekhal 3 of 4 en zoek die ene poster. Succes! Hoezo, zelfregulering? Bij de Arke Fly-vluchten is er aan 80 reizigers gevraagd of zij door Arke Fly zijn geïnformeerd over hun rechten. Dat bleek massaal niet gebeurd te zijn. Daarmee is Arke Fly dus in overtreding. Dat is overigens geen incident, maar standaard een probleem bij alle luchtvaartmaatschappijen. Wat gaat de minister hieraan doen? Gaat de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) dit streng controleren? En, zo ja, hoe? Gaat de IVW vervolgens luchtvaartmaatschappijen volgens de wet die we vandaag hebben aangenomen, beboeten? Ik wil daar graag een helder antwoord op.

Dan kom ik bij het feit dat luchtvaartmaatschappijen proberen reizigers met terechte klachten af te schepen. Deze week was er een belangrijke uitspraak van de rechter in Haarlem. Bij een geannuleerde vlucht heeft Transavia mensen een onkostenvergoeding aangeboden, uiteraard veel

minder dan waar ze recht op hadden. Vervolgens heeft Transavia hun een finale kwijting laten tekenen. De rechter heeft hier gehakt van gemaakt. Transavia is alsnog veroordeeld tot het volledig betalen van de compensatie omdat de reizigers ook hier weer niet op hun rechten zijn geweest. Ook dit is geen incident, maar dagelijkse praktijk. Reizigers krijgen vouchers aangeboden, taxiritjes of een hotelovernachting, maar krijgen niet de schadeloosstelling waar ze recht op hebben. Bovendien laten de maatschappijen de mensen vervolgens een finale kwijting tekenen. Dat is schandelijk en het is goed dat de rechter hiervan gehakt heeft gemaakt. Maar wat gaat de minister doen aan deze praktijken? Gaat de IVW hier streng op controleren? Gaat de IVW bij binnengekomen klachten reizigers standaard vragen of ze op hun rechten zijn geweest? Ook hierop graag een heldere toezegging van de minister.

Vervolgens wil ik iets zeggen over het misleiden van reizigers. De zojuist genoemde praktijken zijn eigenlijk al voorbeelden van misleiding. Maar ook bij klachten reageren de bedrijven standaard met: dit is overmacht. Telkens is duidelijk dat ze absoluut niet openstaan voor eerlijke antwoorden. Als reiziger moet je steeds je gelijk gaan halen en aantonen dat het geen overmacht was. Pas dan, na maandenlang treiteren, willen ze wel eens over de brug komen, maar alleen wanneer de klager blijkbaar beschikt over informatie waarmee hij kan aantonen wat er daadwerkelijk aan de hand is. Dan blijkt dat ze toestellen dubbel verhuren, of achterstallig onderhoud plegen, of meer vluchten hebben gepland dan dat ze toestellen hebben, et cetera, et cetera. Hoezo, zelfregulering?

Maar ook de nieuwe Geschillencommissie Luchtvaart die door de luchtvaartbedrijven zelf is opgezet, is daar een voorbeeld van. Als passagier heb je daar minder rechten dan op grond van de Nederlandse en Europese wetten, maar daarnaast is deze commissie nog onbekend en bovendien is de site moeilijk toegankelijk. Ik heb het verschillende keren geprobeerd. Sinds de oprichting van deze commissie hebben zich ongeveer 30 personen gemeld met een klacht, terwijl er al tonnen in zijn geïnvesteerd. Extra gênant is het wanneer blijkt dat een commercieel bedrijf dat reizigers begeleidt bij klachten, in dezelfde periode al 3000 klachten heeft binnengekregen en verwerkt. Hiervan zijn er 600 doorgestuurd naar de IVW. Bovendien worden mensen ook bij de checklist misleid. Zo kun je aangeven wat de klacht is, of de vlucht vertraagd of geannuleerd is, of dat je geweigerd bent voor de vlucht. Een gewone passagier die vijf uur op Schiphol heeft staan wachten, zal vervolgens denken dat zijn vlucht vertraagd is en dat zal hij ook invullen. Jammer dan, je voldoet niet aan de verordening, want een vertraging valt er niet onder, een annulering wel. Maar er wordt nergens uitgelegd wat het verschil is tussen een vertraging en een annulering. Een gewone reiziger op Schiphol weet dat ook niet. Dit is pure misleiding. Kortom, de Geschillencommissie Luchtvaart blijkt nog steeds een lachertje, en een bewijs dat de luchtvaartsector helemaal niet wil. En dan heb ik het nog niet gehad over vouchers van bijvoorbeeld easyJet, van € 25. Als je deze vervolgens bij de luchthaven wilt indienen, betaal je € 35. Leuke vouchers.

Tot mijn genoegen zie ik dat er een positieve beweging gaande is bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Daar ben ik blij om. Het is ook terecht, de IVW is de eerst aangewezen instantie om de klachten te behandelen. Ze zou juist een eerste onderzoek moeten doen. Daaruit blijkt namelijk dat het grootste deel van de ingediende klachten niet aan de Europese verordeningen voldoet. Dat scheelt een hoop werk. Dan kun je daarna met de echte klachten verder. Maar de hamvraag is natuurlijk: hoe controleert de IVW een klacht? Bij de Arke Fly-rapporten werd duidelijk dat de IVW voornamelijk aan de luchtvaartmaatschappijen heeft gevraagd om opheldering. Geen enkele reiziger is gehoord, terwijl er toch een onderzoek bij 80 passagiers onder lag. Hoe kan dit? Is de minister het met de SP eens dat er altijd sprake moet zijn van hoor en wederhoor?

Het eerste voorstel dat de minister in de Kamer heeft gedaan, was eigenlijk perfect. Ik hoop dat de minister daar weer op terug gaat komen. De IVW, het backoffice met de benodigde middelen, doet het onderzoek en legt de uitspraak bij een onafhankelijke geschillencommissie, niet die van de luchtvaartmaatschappijen. Dit kunnen we zelfs Europees gaan doen, een Europese geschillencommissie met als locatie Den Haag. Dan lopen we echt voorop. De IVW kan echter alleen maar goed onafhankelijk onderzoek doen wanneer ze ook echt aan alle relevante gegevens kan en wil komen. Dat houdt meer in dan een vragenlijstje sturen naar een luchtvaartmaatschappij. Is de minister het met mij eens? Gaat hij het ook zo regelen? Is hij bereid, ervoor te zorgen dat de IVW aan alle informatie kan komen, desnoods door een tender uit te schrijven?

Tot slot kom ik bij de Arke Fly-vlucht, een moreel verwerpelijke gebeurtenis. Arke Fly verhuurt haar toestel aan Britse autoriteiten om gevangenen of vluchtelingen naar Jamaica te vliegen en vangt daar grof geld voor. Gevolg is dat alle vakantiegangers die hun ticket al een halfjaar eerder hadden betaald, zeventien uur van hun vakantie kwijt zijn. De minister noemde dit zelf ook moreel verwerpelijk. Ook deze vakantiegangers kregen overigens €100 aangeboden in ruil voor finale kwijting, zonder dat zij op hun rechten zijn geweest. Dat Nederlandse luchtvaartmaatschappijen zich ophouden met dergelijke vluchten, is nog tot daaraan toe, maar daarvoor je reizigers op Schiphol laten staan, is in ieder geval in strijd met de Nederlandse wet. Dit is namelijk contractbreuk en daarom ligt het nu bij de rechter. Graag hoor ik een toelichting van de minister hoe hij Arke Fly hierop gaat aanspreken.

De heer **Boelhouwer** (PvdA): Voorzitter. Uw inleiding van dit AO stemt ook ons tot grote tevredenheid.

De klachten die door collega Roemer zijn genoemd, komen ons bekend voor. Ze hebben alles te maken met het feit dat er wordt ingespeeld op de onbekendheid van de vliegtuigpassagiers met de regelingen. Je gaat op reis en je loopt bij vertrek of onderweg vertraging op, of het vliegtuig komt niet opdagen. Waar moet je dan je gram halen? Je kunt inderdaad folders krijgen, ik zag de minister er al mee zwaaien, maar heel veel mensen weten niet eens dat ze er zijn. Daar begint het al mee. Mijn eerste voorstel is om te proberen bij de Europese Transportraad voor elkaar te krijgen dat ik op het moment dat ik een vlucht boek, de klachtenprocedure erbij krijg, inclusief waar ik recht op heb bij vertraging en de bedragen die daarmee gemoeid zijn en inclusief de mededeling dat er geen sprake kan zijn van finale kwijting op basis van het feit dat ze zo vriendelijk zijn mij een overnachting in een hotel aan te bieden. Wat zou ik anders moeten? Zo'n overnachting is gewoon onderdeel van het fatsoen en van het pakket waar je recht op hebt. Deze kan nooit aanleiding zijn voor kwijting. Als je een ticket boekt via internet, krijg je pagina's erbij over de flesjes die je niet mee mag nemen, over de bagage en over allerlei voorschriften. Daar kan die halve pagina goede informatie over klachten nog wel bij. Als je dit op Europese schaal doet, weet je ook zeker dat dit goed «landt», om in vliegtuigtermen te blijven, bij alle Europese reizigers. Mijn voorstel aan de minister zou zijn om dit zo snel mogelijk in te brengen bij de Transportraad.

Het is ons niet helemaal duidelijk in de Wet Luchtvaart of we ervan uit kunnen gaan dat de Geschillencommissie Luchtvaart ook gaat over de terugvlucht vanuit een niet EU-land. Staat de regeling ook open voor transferpassagiers? Het zou goed zijn om die informatie ook te krijgen. Het arrest van de rechtbank in Haarlem geeft natuurlijk een aardig inzicht in wat overmacht is voor een luchtvaartmaatschappij. De rechter geeft daar een mooie en duidelijke omschrijving van. Als je vliegtuig naar de gate gesleept moet worden, is dat onderdeel van de normale bedrijfsvoering die bij vliegen hoort. Het is goed om dat duidelijk af te spreken met de luchtvaartmaatschappijen. Dit arrest heeft denk ik ook een Europese

doorwerking. Dit geldt op alle vluchten en voor alle situaties. Het zou goed zijn als alle regeringen dit nog een keer communiceren naar de vliegtuigmaatschappijen die van de Europese luchthavens vertrekken. Dat zou helpen om het aantal klachten te verminderen. Daarom een beroep op de minister om te proberen dat te bewerkstelligen op Europese schaal. Ik wil niet zeggen dat de luchtvaartpassagier rechteloos is. Integendeel, de PvdA is erg gelukkig dat er een onafhankelijke geschillencommissie is gekomen. Laten we daar heel duidelijk in zijn. De consumentenorganisaties zijn ook tevreden. De geschillencommissie heeft wat aanloopproblemen, bijvoorbeeld de bereikbaarheid. Ik hoop dat deze zo snel mogelijk opgelost worden. De heer Roemer noemde een aantal klachten die niet bij de geschillencommissie terecht komen. Dat is op zich niet zo onbegrijpelijk. Er komen alleen klachten terecht die door de luchtvaartmaatschappijen op een onterechte, in de ogen van de consument, zijn afgehandeld. Het is een klachtencommissie voor klachten over de wijze waarop je behandeld bent. Het is niet de instantie waar je als eerste naartoe gaat omdat je vertraging had. Er zit een fase tussen. Je gaat eerst naar de luchtvaartmaatschappij. Daar vindt een selectie plaats. Het zou wel eens goed zijn om te weten of er een grote mate van «drop-out» zit tussen de eerste fase en de tweede fase, waarin mensen naar de klachtencommissie stappen als ze hun zin niet hebben gekregen. Dat waag ik te betwijfelen. Ik denk dat de geschillencommissie met een betere bereikbaarheid dit heel goed kan. Nogmaals, de Consumentenbond en dergelijke zijn erg blij. Als de klacht is afgehandeld, kun je nog met beperkte rechten naar de rechter stappen. Dat is in alle geschillencommissies, bij alle situaties rondom consumentenrecht, in Nederland aan de orde. Het is logisch dat deze geschillencommissie op dezelfde wijze werkt.

De heer **Roemer** (SP): Ik wil de heer Boelhouwer toch even wijzen op een principiële verschil tussen deze geschillencommissie en de overige 40, 41, 42 geschillencommissies. Als ik verkeerd behandeld ben bij de koop van een wasmachine, wordt door de geschillencommissie gekeken of de klacht terecht is en of ik fatsoenlijk behandeld ben. Daar wordt naar gekeken. Bij de Geschillencommissie Luchtvaart is maar één vraag aan de orde: voldoe je wel of voldoe je niet aan de verordening? Het is arbitrair, een ja of een nee. Het gaat er niet om of je wel of niet goed behandeld bent door de stewardess. Met dat soort klachten kun je nog niet terecht bij deze geschillencommissie. Dat komt misschien nog wel, maar dat is nu niet aan de orde.

Vindt de heer Boelhouwer het niet erg vreemd, zo niet onwenselijk, dat je bij een geschillencommissie minder rechten hebt dan op grond van de Europese verordeningen of van de Nederlandse wet?

De heer **Boelhouwer** (PvdA): Die vraag speel ik graag door naar de minister. Ik wacht zijn antwoord daarop af.

De heer **Roemer** (SP): De minister heeft zijn antwoord al gegeven, want hij heeft gezegd dat dit klopt. Maar omdat de geschillencommissie het zelf organiseert, mag ze het ook zelf regelen.

De heer **Boelhouwer** (PvdA): Ik heb begrepen dat dit toch anders ligt. Ik wacht daarom met belangstelling het antwoord van de minister af. Hier laat ik het bij.

De heer **Meeuwis** (VVD): Voorzitter. Het is goed om vast te stellen dat de Geschillencommissie Luchtvaart in Nederland, als eerste land in Europa, een feit is. De Europese richtlijnen voor financiële compensatie bij vertraging en annulering zijn door de luchtvaartindustrie en de consumentenbelangenbehartigers goed gestructureerd. Een goed werkend systeem van klachten- en geschillenafhandeling is in de eerste plaats een zaak tussen

luchtvaartmaatschappijen en hun klanten. Dat gaf de heer Boelhouwer ook al aan. Als ze het niet met elkaar eens zijn, praten ze erover. En als ze er niet uitkomen, hebben we nu een tweede afvanginstantie gecreëerd, de geschillencommissie.

Ik heb met de heer Boelhouwer de indruk dat veel luchtvaartmaatschappijen op basis van de regels die zijn gesteld in Europa, de rechtstreekse afvang ook prima voor elkaar hebben op dit moment, of dat het in ieder geval steeds beter wordt.

Ook de minister onderkent het belang van een goedwerkend geschillensysteem en heeft dit initiatief ondersteund met financiering. Hier heb ik een paar vragen over. Hoe zit het met die financiering? Hebben we een voorschot of een subsidie verstrekt voor de opstart? Hoe wordt de financiering van de commissie uiteindelijk gerealiseerd? Als de commissie geen centen heeft, draait zij natuurlijk niet. Wordt de commissie bijvoorbeeld gefinancierd door een opslag in de luchthavenbelastingen voor passagiers? Of wordt de financiering gedragen door de luchtvaartmaatschappijen? Ik krijg een diffuus beeld, als ik ernaar vraag. Daarnaast is het van belang te weten hoe dit uitpakt voor maatschappijen die niet in het collectief van luchtvaartmaatschappijen die deze afspraak hebben gemaakt, zijn verenigd. Hoe passen zij in het systeem of vallen zij erbuiten? Ik hoor graag het antwoord van de minister hierop.

Het beeld van de nieuwe geschillencommissie is dat van een onzichtbare commissie die consumenten niet weten te vinden. Ik heb evenals de vorige sprekers geprobeerd via de site van de Inspectie in te loggen en uiteindelijk kwam ik uit bij een invulschema voor een 0900-nummer om mijn klacht over de internetprovider kwijt te raken. Toen ben ik er maar mee gestopt. Gezien het belang dat ook de minister aan het initiatief hecht en gezien het feit dat hij de buidel laat rammelen, is de vraag aan de orde of de minister dit beeld herkent. Wat betekent dit in zijn ogen voor de effectiviteit van de commissie? Dit is mede van belang omdat er meerdere partijen in de luchtvaartgeschillenbusiness – laat ik het zo maar even noemen – actief zijn. Dit kan een ietwat glazig beeld voor de consument opleveren, zeker als de officiële commissie zo onzichtbaar is. Naast commerciële bemiddeling is ook de inspectie actief. Wat ik begrijp is dat de inspectie tegenwoordig ook beschikkingen op basis van individuele klachten levert aan de indiener van de klacht. Het beeld dat ik daarbij heb, is dat de klachtindiener daar vervolgens helemaal niets mee kan. Althans, hij kan er vervolgens mee naar de rechter of hij kan er vervolgens alsnog mee naar de commissie. Dat is een beetje dubbelop en een hoop gedoe. Het is in ieder geval handig als de inspectie de route naar de commissie herkenbaar aangeeft. Het staat keurig op de site vermeld, maar als je vervolgens doorklikt, raak je de weg kwijt. Daarom moet de route goed werken, zodat consumenten goed bediend worden in hun rechten.

De situatie rondom Arke Fly is heel vervelend. Binnen de Europese regels van het spel lijkt Arke Fly niet fouter te zitten dan andere vliegtuigmaatschappijen, behalve dan dat ze als commerciële organisatie in haar eigen vlees snijdt door dit soort grappen uit te halen. Maar goed, over marketingplannen gaan wij hier niet. In tegenstelling tot de heer Roemer is de VVD-fractie van mening dat het ook niet op het pad van de overheid ligt om in te grijpen op de bedrijfsvoering of logistiek van luchtvaartmaatschappijen. Het zijn per slot van rekening geen banken.

De heer **Roemer** (SP): Dit mag de heer Meeuwis even uitleggen. Ik neem aan dat hij ook vindt met mij dat iedere luchtvaartmaatschappij zich aan de wet moet houden. De rechter zal daar binnenkort uitspraak over doen. En of het gaat over een annulering of over een vertraging, ligt bij het Europese Hof. Daar komt binnenkort een uitspraak over. De minister noemt de situatie ook moreel verwerpelijk. Vindt de heer Meeuwis het normaal dat een luchtvaartmaatschappij mensen die een halfjaar van tevoren een contract zijn aangegaan met de luchtvaartmaatschappij, vlak

voor hun vlucht laat weten dat die zeventien uur vertraagd wordt? Kan dat dan zomaar, als de luchtvaartmaatschappij voor rond de € 150 000 een interessant vluchtje voor de Britse overheid naar Jamaica kan doen? Vindt de heer Meeuwis dat normaal?

De heer **Meeuwis** (VVD): Nee, ik ben het in moreel opzicht wel met u eens. Ik vind het gewoon stom. Ik vind het ook onverstandig. Ik zou zeggen dat ze dat vooral niet nog een keer moeten doen. Maar de vraag is of wij daarover gaan. De VVD-fractie stelt dat zij daar niet over gaat. De VVD grijpt niet in op dat soort processen. Dat is aan de luchtvaartmaatschappijen zelf. Als ze zichzelf uiteindelijk buiten het marktspel van vraag en aanbod van vliegdiens ten stellen, is dat hun probleem en hun eigen dikke schuld. Wij gaan over de regels en de interpretatie van de regels en over welke definities wij hanteren. Daar is onduidelijkheid over. Wij zijn benieuwd wanneer er duidelijkheid komt en welke duidelijkheid er komt. Zolang er geschoven kan worden met de termen annulering en vertraging, zul je dat probleem blijven houden, in welk systeem dan ook. In die zin ben ik het met u eens dat het onverstandig is dat Arke Fly dit heeft gedaan. Ik deel niet uw mening dat wij gaan over een gedragsverandering bij de luchtvaartmaatschappijen. Ik ben het wel met u eens dat wij ook belang hechten aan heldere definities van wanneer een probleem echt een probleem is, op basis waarvan consumenten klachten en schade kunnen claimen.

Tot slot vraag ik me af hoe dit in de Europese dimensie geplaatst wordt. We zijn de eerste die dit keurig regelen. Wij hebben natuurlijk met de vliegbelasting nogal wat Nederlandse passagiers naar buitenlandse luchthavens gejaagd. Zij hebben geen recht op deze voorzieningen. Het is misschien in dat perspectief handig om te weten wanneer het ook in de rest van Europa geregeld wordt.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Dank aan de leden voor dit vervolgedebat over het consumentenbeleid van de luchtvaart. We hebben hier al vaker over gesproken. Sinds het vorige AO is er weer veel gebeurd. In de Luchtvaartnota wordt het belang van een hoogwaardige mainport met een sterk netwerk van internationale verbindingen benadrukt. De Luchtvaartnota benadrukt ook het belang van een vergroting van de effectiviteit, een verlaging van de kosten, maar ook van het verhogen van de kwaliteit. Over dit laatste element hebben we het hier vandaag over. Duurzaamheid en een goed consumentenbeleid zijn essentieel voor de kwaliteit van een mainport. Het is van direct belang voor de Nederlandse burger, de consument en onze internationale concurrentiepositie. Het Europees consumentenkader bepaalt het minimumniveau waar wij in Nederland aan moeten voldoen. Daar staat de overheid voor aan de lat. Ik heb opdracht gegeven om het vereiste toezicht op de sector en de individuele klachtenafhandeling van de burger zo sterk mogelijk in te vullen en neer te leggen bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat. We moeten ons wel realiseren dat het Europese kader een compromis inhoudt. De wetgeving is niet eenduidig geformuleerd, waardoor er onduidelijkheden zijn. Dat komt in Europa vaker voor. Als de lidstaten verschillende opvattingen hebben, dan worden die verschillen overbrugd met een min of meer vage tekst die verschillend uitgelegd kan worden. Dat is nu ook het probleem. Ik kom er zo op terug, bijvoorbeeld bij het verschil tussen vertraging en annulering.

Zeker aan het begin is er veel verwarring geweest over de wijze van nationale implementatie, maar ook over de inhoud van de teksten en de gebruikte definities. Nog steeds is er op heel wat punten sprake van onduidelijkheid. Er komt echter langzaam maar zeker lijn in, mede dankzij de voortschrijdende interpretatie van de nationale rechters en het Europese Hof. Ik heb naar aanleiding van een discussie die we eerder hadden aan de vicepresident van de Europese Commissie, Antonio Tajani,



gevraagd duidelijkheid te geven over met name de termen vertraging en annulering. Ik heb het antwoord gekregen dat de commissie die duidelijkheid op dit moment niet kan geven, omdat zij moet wachten op de uitspraak van het Europese Hof in een tweetal cruciale zaken. Antonio Tajani kondigt aan dat de commissie in 2010 een doorwrochte analyse en inventarisatie zal maken van de stand van zaken van alle relevante, nationale jurisprudentie in de lidstaten. In die zin zal dus ook de Nederlandse uitspraak daarin naar voren komen en naar mijn vurige hoop niet alleen invloed hebben in Nederland, maar ook in andere landen de zaak nader verscherpen. We willen dat er overal in Europa op dezelfde manier mee wordt omgegaan, vanuit het belang van de Europese consument, maar ook vanuit het belang van een level playing field in de luchtvaart. Verder is de Europese Commissie bezig met een evaluatie van de uitvoering van de verordeningen in de verschillende lidstaten. Dit zou een aanloop kunnen zijn naar nieuwe, of herziene wetgeving. Ik verwelkom deze exercitie, die niet alleen van belang is voor de werking van de verordeningen in de praktijk, maar ook voor de geloofwaardigheid van de Europese Unie.

De inspectie heeft veel geïnvesteerd in de individuele klachtenafhandeling. Deze is nu operationeel. Met de invoer van de bestuurlijke boete zal het handhavingsinstrumentarium verder worden versterkt en effectiever worden. Ik wijs er nog maar eens op dat vandaag het wetsvoorstel ter finale afronding door de Kamer als hamerstuk is aangenomen. Ik zat in vak-K en degenen die aanwezige waren, hebben gezien dat mijn duimen omhoog gingen. Ik vind het echt een belangrijk moment.

Met mijn collega van Economische Zaken is overeengekomen het toezicht op de publicatie en de informatieverstrekking rondom vliegticketprijzen neer te leggen bij de Consumentenautoriteit. Dit wordt nu afgerond. Daarmee is de Europese basis door de Nederlandse overheid op juiste wijze afgedekt. In zijn brief bevestigde Antonio Tajani de centrale rol die de overheid via de nationale handhavingsinstanties heeft. Even resumeënd: in die zin voldoen wij aan datgene wat Europa van ons vraagt. En dat is maar goed ook.

Maar er is meer. Zoals bekend, is er in Nederland nu een extra optie. De Consumentenbond en het overgrote deel van de op Nederland vliegende luchtvaartmaatschappijen, verenigd in de BARIN, hebben besloten om de passagiers ook de mogelijkheid te geven van een buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Ik ben daar blij mee. Ik heb dit initiatief dan ook actief ondersteund. Immers, extra kwaliteit, boven het Europese wettelijk minimum, kan beter van de marktpartijen komen dan van de nationale overheid. Ook de heer Tajani verwelkomt een dergelijk aanvullend initiatief, dat voor de consument snel tot een beslissing kan leiden. Het doel van de Consumentenbond en de BARIN is om een laagdrempelige geschillenbeslechting op te bouwen als een alternatief voor de rechter. Ik hoop vurig dat deze geschillenbeslechting zich op termijn verder kan verbreden naar gebieden die niet door regelgeving worden bestreken. Het is de kracht van zelfregulering, dat consumentenorganisaties en vliegtuigmaatschappijen een open discussie hebben over het feit of het normaal is dat passagiers geconfronteerd worden met dergelijke praktijken en dan met een verwijzing naar de strikte Europese regels nul op het rekest krijgen. Ik juich het toe dat, naast al die wettelijke instanties en procedures die wij volgen, dit initiatief in Nederland tot stand is gekomen. Ik vind dat het de kracht van de sector en het Nederlandse polderlandschap toont. De geschillenbeslechting kan een model worden voor een buitengerechtelijke geschillenbeslechting op EU-niveau. Immers, alleen met een aanpak op Europees niveau is er sprake van een echt level playing field voor consumenten en luchtvaartmaatschappijen. De geschillencommissie is op 1 juli operationeel geworden. Uit de praktijk zal moeten blijken hoe het allemaal loopt. Hiervoor is wel enige tijd nodig. Mensen moeten ermee bekend raken. Vandaar dat partijen hebben afgesproken om in januari, na

het eerste halfjaar van functioneren van de geschillencommissie, een evaluerend overleg te houden. We volgen het initiatief constructief kritisch, maar wel vanuit een positieve invalshoek. Ik help graag mee om de kwaliteit van de mainport verder te verbeteren.

Een goede informatievoorziening voor de passagier is belangrijk. Mijn inspectie werkt hard aan een verbetering van de informatietoegankelijkheid voor de burger. Tevens ziet zij er steviger op toe dat luchtvaartmaatschappijen op de juiste wijze de vereiste informatie verstrekken aan de consument. Een kritisch punt bij de geschillencommissie – ik wil dat niet verhehlen – is op dit moment nog de bekendheid bij het publiek. Deze is onvoldoende. Samen met de betrokken partijen en de geschillencommissie heeft het ministerie gewerkt aan het opzetten van een pr-actie voor de geschillencommissie. Ik vind het niet meer dan normaal dat op het moment dat je bijvoorbeeld een vertraging hebt van meer dan twee uur en er dus serieus iets aan de hand is, je als passagier standaard een leaflet in je handen krijgt van de maatschappij, waarin verwezen wordt naar je rechten. Er moeten borden staan op Schiphol. Op zich staan er voldoende borden, zeker vergeleken met andere internationale luchthavens. Maar als ik op een luchthaven ben, ren ik meestal naar de gate omdat ik bang ben mijn vlucht te missen. Als ik meer tijd heb, word ik, zeker als ik met mijn vriendin ben, naar een van de shops getrokken. Ik ga echt niet tegen een pilaar aan staan en eens al die regels lezen. Als ik ze al zou lezen, onthoud ik die regels echt niet. Het gaat erom dat je op het moment dat je in een vervelende situatie komt, informatie in je handen krijgt zodat je weet wat je rechten zijn. Maatschappijen moeten dit doen, de inspectie ziet er ook op toe. Als dit niet gebeurt, zal de inspectie de luchtvaartmaatschappij erop aanspreken. Als dit herhaaldelijk en structureel niet gebeurt, heeft de inspectie binnenkort het instrument van een boete en zal dit ook na herhaald «neglect» gaan hanteren. Arke Fly is er herhaaldelijk op aangesproken dat zij de passagier actiever moet informeren. Arke Fly print inmiddels de passagiersrechten op het ticket. Ik vind dat niet meer dan normaal en ik juich dat toe. Hierin loopt de Nederlandse sector voorop. Ik ben het niet eens met het beeld dat de sector in Nederland niet zou willen. Het is voor de hele sector in Europa wennen geblazen. Je krijgt vaak het gevoel dat je niet aan je rechten toekomt, maar in Nederland doet de sector iets wat internationaal niet is gebeurd. De maatschappijen worden niet alleen gehouden aan de verordeningen, maar doen bovendien iets extra's in de vorm van de geschillencommissie. Ik kan melden dat alle bij de BARIN aangesloten maatschappijen, verreweg de meeste, standaard de promotiefolder die ik hier bij me heb over de geschillencommissie, zullen aanbieden aan hun passagiers. In de folder staat een heel begrijpelijke en simpele tekst. Zo moet het zijn. Dit is een zeer belangrijke stap om meer passagiers op de optie van de geschillencommissie te wijzen. Ook hier laat de sector zien dat hij het niet bij één stap laat, maar er echt een succes van wil maken.

De heer **Roemer** (SP): Ik ben het met de minister eens hoe het zou moeten zijn. Ik waardeer het dat de minister dit ook luid en duidelijk uitspreekt. Maar de praktijk is tot op de dag van vandaag anders. Ik kan me nog herinneren dat er een onderzoek is gedaan onder, als ik me niet vergis, 15 000 passagiers die met klachten te maken hebben gehad. 2% heeft aangegeven dat het op zijn rechten is gewezen. Dat is gewoon niks. Hoe gaan wij handhaven? Dat is namelijk van groot belang. Ik ben blij dat de minister deze insteek heeft, maar ik zou van de minister hardere toezeggingen willen dat er gericht gecontroleerd gaat worden en dat de minister ook snel, als de vliegmaatschappij zijn verplichtingen ontloopt, een bestuurlijke boete oplegt. De minister heeft dit recht niet voor niets van de Kamer gekregen.

Minister **Eurlings**: Het onderzoek van het externe bureau over het aantal van 2% is mij niet bekend. Als u mij die gegevens aanlevert, zal ik daar mijn voordeel mee doen.

De heer **Roemer** (SP): Dat zal ik doen, maar laten we niet stoeien over cijfers.

Minister **Eurlings**: Ik zeg het om precies te zijn, omdat dit lage aantal, in alle eerlijkheid, niet blijkt uit de klachten die de inspectie ontvangt over de verordening. Dan nog zeg ik: het gaat niet om de aantallen, het gaat erom dat het systeem goed functioneert. Maar getallen gaan vaak een eigen leven leiden, dus als er een dergelijk beeld bestaat, wil ik dat graag zien, zodat ik er wat aan kan doen. Als mensen zich bij de inspectie melden, stelt zij standaard de vraag: bent u op uw rechten gewezen? Als mensen aangeven dat zij niet op hun rechten zijn gewezen, spreekt de inspectie de maatschappij daar op aan. We hebben geen inspecteurs staan bij vliegtuigen die, als een vliegtuig te laat is, mensen gaan interviewen. Zo werkt het natuurlijk niet, zeker niet in tijden van taakstelling. Als de inspectie de maatschappij aanspreekt, kan het zijn dat de maatschappij zegt of aantoonbaar kan maken dat de passagiers wel op hun rechten zijn gewezen. De maatschappij kan ook zeggen dat er iets is fout gegaan en dat het nooit meer zal gebeuren, met excuses. Als er een structureel probleem is, heeft de inspectie de mogelijkheid tot het opleggen van een boete. De inspecteur-generaal zei mij net dat zij er geen problemen mee heeft om streng op te treden. Zij zei dat op een manier die mij er direct van overtuigde dat zij er inderdaad geen problemen mee heeft. De inspectie zal dus dan een boete opleggen, natuurlijk in de hoop en verwachting dat maatschappijen met die stok achter de deur het gewoon goed doen. In het voorbeeld van Arke Fly zie je dat het herhaaldelijk druk uitoefenen van de inspectie heeft gewerkt. De rechten van de passagier staan nu standaard op het ticket. Om het positief te zeggen: Arke Fly raakte er van overtuigd dat het inderdaad zeer van belang is om op dat punt geen fouten te maken.

Hoe zit het met de borden op Schiphol? Ik heb het relatieve belang ervan aangegeven. Ik denk niet dat mensen ze lezen op het moment dat het hun niet raakt. Op Schiphol hangt standaard achter iedere incheckbalie een bord of poster. Ook op andere plekken op de luchthaven hangen deze borden. Volgens de inspectie is dit internationaal gezien zeker niet slecht. Maar op het moment dat er zich een probleem voordoet, moet de passagier de informatie aangereikt krijgen. Dan ben je er mee bezig en dan moet je de afweging kunnen maken of je het de moeite waard vindt om er werk van te maken. En als je er werk van wilt maken, moet je informatie krijgen over de manieren waarop je je recht kunt halen. Zo moet het zijn. Ik heb zojuist met een mooi papier gewapperd. Alle maatschappijen die aangesloten zijn bij de BARIN zullen dit formulier standaard verstrekken. Ik vind het jammer dat sommige maatschappijen die niet zijn aangesloten bij de BARIN niet meedoen, bijvoorbeeld Ryanair en British Airways. Ik vind dat deze maatschappijen daarmee geen goede beurt maken. Ik ga ze nog een keer oproepen om mee te doen, want ik vind dat ze een slecht signaal afgeven in de richting van de Nederlandse consument.

De heer **Roemer** (SP): Een vliegtuigmaatschappij kan wel iets op een ticket zetten, maar geldt dat dan ook als het voldoende informeren van de passagier? Ik wil graag horen van de minister dat als er iets aan de hand is, de passagier zijn rechten krijgt aangereikt. Ik wil graag helder hebben dat dit het uitgangspunt is dat we met elkaar afspreken. Iedereen kent wel de Amerikaanse politiefilms waarin de arrestant standaard op zijn rechten wordt gewezen. Op het moment dat iets je overkomt, moet je de informatie krijgen. Ik wil hier glashelder afspreken dat dit ook het uitgangspunt van de inspectie is.

Minister **Eurlings**: Op het moment dat het je overkomt, moet je de informatie tot je beschikking hebben. Nu krijg ik twee signalen uit de Kamer. Er werd ook gezegd dat iedereen standaard, bij het boeken van het ticket, geïnformeerd moet worden. Het gaat erom dat je op het moment dat het je overkomt, de informatie hebt. Arke Fly zet deze informatie weliswaar standaard op het ticket, maar passagiers krijgen alsnog, als er zich problemen voordoen, het formulier dat ik net heb laten zien. Het is dus én én. Het formulier is nog heet van de naald, het moet nog officieel worden gelanceerd.

De heer **Roemer** (SP): Daar staat dus in waar je heen kunt met je klacht. Dat is wat anders dan iemand ter plekke wijzen op zijn rechten. We zien in de praktijk dat passagiers iets aangeboden krijgen, en vervolgens mogen ze een finale kwijting tekenen. Die mensen zijn op dat moment niet geweest op hun rechten. Je kunt wel zeggen dat hun rechten staan op het ticket dat ze een halfjaar geleden gekocht hebben, maar dat is natuurlijk niet waar we naartoe moeten. Ik wil de toezegging van de minister dat mensen, als er iets speelt, op dat moment hun rechten krijgen.

Minister **Eurlings**: Ik kan me zomaar voorstellen dat je je vlucht niet maakt, als je je ticket niet bij je hebt. Op het moment dat je met een vertraagde vlucht te maken hebt, heb je wel je ticket bij je. Laten we nu ook eens blij zijn dat er wat verandert. Arke Fly heeft ervoor gekozen de informatie op het ticket te printen. Dat is ook een benadering. Je hebt het ticket bij je op het moment dat er zich iets voordoet. Veel maatschappijen hebben een eigen folder. Daarnaast hebben alle BARIN-leden, dus ook Arke Fly, zich geëncmitteerd aan het actief uitdelen van het nieuwe formulier, op het moment dat er zich een probleem voordoet. Dan denk ik dat de passagier goed is geïnformeerd en weet waar hij zijn recht kan halen. Het is een verbetering en dat vind ik positief.

De Nederlandse consument heeft nu, anders dan in het buitenland, een keuze. Je kunt ervoor kiezen direct naar de geschillencommissie te gaan of je kunt naar de inspectie om haar oordeel te vernemen. Ik denk dat het hier goed is geregeld.

Het voordeel van de geschillencommissie is dat de passagier rechtstreeks zijn recht kan halen. De uitspraak van de geschillencommissie is voor de maatschappij bindend. Ik weet dat de appreciatie voor de geschillencommissie bij sommigen groter is dan bij anderen. De branche zelf heeft in grote lijnen dezelfde rechtsbescherming geregeld als in de verordeningen. Op sommige vlakken gaat men zelfs verder. Maar met name voor niet-Nederlandse reizigers, die niet uit Nederland komen, zijn de verordeningen beter. De geschillencommissie heeft zich met name gericht op de Nederlandse consument die vanuit Nederland vliegt. Waar is het competentiegebied van de geschillencommissie ruimer ten opzichte van het toepassingsgebied van de verordening? Een passagier die zijn vliegreis begint vanaf een luchthaven in Nederland, kan met geschillen over alle trajecten van zijn reis terecht bij de geschillencommissie. Daaronder vallen dus ook trajecten na een eventuele transfer. Bovendien valt ook de terugreis onder deze regeling. Als je vliegt met Emirates vanaf Schiphol naar Dubai en je vliegt vervolgens door naar Sidney, kun je met de geschillen voortvloeiend uit het laatste traject, Dubai-Sidney, terecht bij de Nederlandse geschillencommissie, terwijl een dergelijk traject niet onder de Europese verordeningen valt. Als je vervolgens met Emirates terugreist vanuit Sidney via Dubai naar Schiphol, geldt hetzelfde. Ik vind dat voor de consument die vanuit Nederland vliegt een voordeel. Die is bij de geschillencommissie beter af dan bij de Europese verordening. Ik vind dat je kunt zien dat de branche zelf ver is gegaan in het accommoderen van de rechten van de Nederlandse passagiers. Daarmee complimenteer ik alle bij de BARIN aangesloten maatschappijen.

Waar is het competentiegebied van de geschillencommissie minder ruim dan het toepassingsgebied van de verordening? Dat doet zich voor als een reis bestaat uit meerdere vluchten en de reis niet in Nederland aanvangt. Stel, een Italiaan komt op het lumineuze vakantie-idee om via Schiphol naar Bonaire te vliegen. Dan is hij beter af bij de Europese verordeningen, want de geschillencommissie is daar niet voor bedoeld. Daarom vind ik dat de geschillencommissie zou moeten «vereuropeïseren». Ik heb daar met Antonio Tajani over gesproken, toen hij hier was toen we het startschot gaven voor de geschillencommissie. Wij lopen qua zelfregulering voorop. De geschillencommissie heeft nadrukkelijk de belangen van de Nederlandse consument vooropgesteld. Dat vind ik an sich helemaal zo gek nog niet.

Worden consumenten op de website van de geschillencommissie of bij de inspectie geïnformeerd over wanneer er nu sprake is van een annulering of van een vertraging? Ik vind het van groot belang dat passagiers het onderscheid tussen een vertraging en een annulering kennen. Het probleem is dat daar nog steeds onduidelijkheid over is. Ik heb zojuist geciteerd uit de brief van Antonio Tajani. Hierover zijn de verordeningen nog steeds te vaag. Men wacht de uitspraken van het Europese Hof af, maar daarbij gaat de Europese Commissie het komende jaar inventariseren wat er ligt aan nationale juridische uitspraken, waaronder die in Nederland, om op basis daarvan tot een eenduidigere interpretatie te komen. In de jurisprudentie geldt in ieder geval op dit moment het criterium dat er sprake is van vertraging zolang de vertraagde vlucht vóór de eerstvolgende geplande vlucht vertrekt. Deze benadering geldt ook in andere EU-landen. In het algemeen is het verschil tussen vertraging en annulering thans als volgt: annulering is het niet uitvoeren van een geplande vlucht waarop ten minste één plaats was geboekt, vertraging is het oponthoud van een geplande vlucht die daardoor verlaat wordt uitgevoerd. Een ernstige vertraging wordt als annulering behandeld wanneer de vertraagde vlucht pas vertrekt nadat de volgende vlucht op diezelfde lijn zou vertrekken. Zo is nu het recht. Ik vind het zelf nogal zuur dat als een vlucht een frequentie heeft van één keer per week, er pas sprake is van een annulering als de volgende vlucht, van een week later, is vertrokken. Als er tien vluchten zijn op dezelfde lijn op een dag, is er al heel snel sprake van een annulering. Daarom moet de definitie juridisch verduidelijkt worden. Ik vind dit als reiziger en als minister van de luchtvaart een onfortuinlijke situatie.

De heer **Roemer** (SP): Ik heb in mijn eerste termijn gezegd dat dit onderdeel natuurlijk opgelost en verduidelijkt moet worden, desnoods door de Europese Commissie zelf. Maar dit is maar een deel van het probleem. In de meeste gevallen is het wel helder. De minister gaf zelf al een voorbeeld waarin het probleem helder was. Maar als een vlucht overgeboekt wordt naar een ander toestel, is het ook een annulering. Zo is het in veel gevallen wel helder. De incidenten waarbij er onduidelijkheid is over het verschil tussen annulering en vertraging, zijn maar een klein onderdeel van het hele probleem.

Minister **Eurlings**: Het is een onderdeel. We hebben wel bij de Arke Flyvluchten kunnen zien hoe fnuikend dat onderdeel zich kan tonen. Dat is behoorlijk zuur voor die reiziger. Ik vind dat het onderscheid zo goed mogelijk helder moet worden gemaakt. Als de heer Roemer van mening is dat dit op de genoemde sites beter zou kunnen, houd ik me daarvoor aanbevolen. Ik ben bereid om daar samen met hem naar te kijken.

De heer **Roemer** (SP): Ga gewoon kijken. Op de checklist op de website kan men een aantal bolletjes aankruisen, met vragen als: is de vlucht vertraagd, is de vlucht geannuleerd, ben je geweigerd? Geen enkele reiziger kent het verschil daartussen. Het wordt ook niet uitgelegd.

Wanneer je dan aangeeft dat het een vertraging was, terwijl het misschien in jouw geval wel degelijk een annulering was, wordt er gezegd dat je niet aan de verordening voldoet en dat de geschillencommissie je daarom niet kan helpen. Omdat mensen het verschil niet weten, worden ze misleid. Het is toch ook logisch dat mensen dat niet kunnen weten.

Minister **Eurlings**: In de folders wordt het verschil wel aangegeven, maar ik zal kijken of de informatie op de websites verbeterd kan worden.

Op dit moment weten nog maar weinig mensen de weg naar de geschillencommissie te vinden, maar het aantal ontvankelijkheidsverklaringen ligt bij de geschillencommissie veel hoger dan bij de inspectie of bij EUclaim. Het lijkt in ieder geval niet zo dat de eventuele onduidelijkheden ertoe leiden dat mensen uit het systeem worden gegooid, hoewel we natuurlijk nog over kleine aantallen spreken. Meer dan de helft van de mensen die zich hebben gemeld, zijn ontvankelijk verklaard en krijgen dus hun uitspraak. Dat is zo gek nog niet.

Hoe zit het met de financiële bijdrage van Verkeer en Waterstaat aan de geschillencommissie? De zaakgerelateerde kosten worden door de branche zelf gefinancierd. De geschillencommissie is immers zelfregulerend. Aangezien ik dit initiatief van de marktpartijen steunde en ook op gang wilde helpen, leverde Verkeer en Waterstaat een eenmalige bijdrage aan de opstart van de geschillencommissie van € 140 000, € 40 000 voor het plan van aanpak en € 100 000 voor de opstartkosten. Naast de eenmalige bijdrage heeft Verkeer en Waterstaat aan de partijen toegezegd om eenmalig en alleen gedurende het eerste jaar de zaakgerelateerde kosten voor te financieren, met een maximum van 1 mln. Aangezien het hier alleen om een voorfinanciering gaat, dienen deze kosten door de branche te worden terugbetaald. Op dit moment hebben de partijen nog geen gebruik gemaakt van dit aanbod. De enige structurele bijdrage van Verkeer en Waterstaat bestaat uit een bedrag van € 70 000 op jaarbasis. Dit betreft een bijdrage aan de koepelkosten van de geschillencommissie. Deze financiering loopt via het ministerie van Justitie, als coördinerend ministerie van de bij deze stichting aangesloten geschillencommissies.

De heer **Meeuwis** (VVD): Kan een passagier uit Nederland, die na een transfer doorvliegt met een maatschappij die op de zwarte lijst staat, ook terecht bij de geschillencommissie? In de Europese verordeningen wordt daar wel iets over gezegd.

Minister **Eurlings**: Luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst staan, mogen hier niet vliegen.

De heer **Meeuwis** (VVD): Maar het kan wel gebeuren dat je vanuit Nederland een transfervlucht naar Jakarta maakt en vervolgens doorvliegt met een «black-listed»-luchtvaartmaatschappij naar een of ander eiland. Dat wordt gezien als één vlucht.

Minister **Eurlings**: Ik kan me zomaar voorstellen, maar dat moet ik navragen, dat een vliegtuigmaatschappij die op de zwarte lijst staat in Europa en hier jaren niet mag vliegen, ook niet meer actief is binnen de BARIN. Op dat moment valt deze dus niet onder de geschillencommissie. We hebben ons erg ingezet om te kijken of Garuda Indonesia weer terug kon komen. Ze gaat weer richting Europa en Nederland vliegen. Maar op het moment dat een maatschappij echt op een zwarte lijst staat, ontraden wij passagiers ten stelligst om met deze maatschappij te reizen. Als de maatschappij niet meer bij de BARIN is aangesloten, valt zij niet onder de geschillencommissie.

De heer **Meeuwis** (VVD): Dan formuleer ik de vraag anders. De minister zal toch niet uitsluiten dat BARIN-maatschappijen «connecting transfer

flights» uitvoeren buiten Europa met maatschappijen die op de zwarte lijst staan? Dat is waar de schoen wringt, volgens mij. Ik heb namelijk zelf de indruk dat dit wel gebeurt.

**Minister Eurlings:** Ik kom hier zo op terug. Nogmaals, ik ga de maatschappijen die niet bij BARIN zijn aangesloten, aanschrijven om toch met de geschillencommissie mee te doen. Niets let ze, namelijk. Ik noem nogmaals British Airways, toch een maatschappij van naam en faam. Van zo'n maatschappij mag je verwachten dat zij het beste voorheeft met de passagier die vanuit Nederland met British Airways vliegt. Ik zal ook richting Ryanair een ultieme poging doen. Geen fratsen, geen hoge prijzen, maar toch hopelijk ook geen grote ellende voor passagiers van Ryanair. Ik zou het mooi vinden dat zo'n trotse maatschappij ook meedoet aan dit mooie initiatief. Ik ben benieuwd naar de reactie, ik zal de Kamer daarover inlichten.

Hoe wordt overmacht door de inspectie geïnterpreteerd? Voor de inspectie is de uitspraak van de rechter over overmacht leidend. Daarom is de al eerder genoemde rechterlijke uitspraak heel belangrijk. Via de Europese Commissie zal deze uitspraak dus ook invloed hebben. Ik zal me daarvoor inzetten.

Kan er iets worden gedaan aan de publiciteit van de geschillencommissie? Ik vind dat van belang. Ik vind het namelijk een teken van kracht van de Nederlandse sector dat zij naast de verordeningen de laagdrempelige, klantvriendelijke geschillencommissie heeft opgericht. Dat is een extra optie, waarbij de passagier rechtstreeks zijn recht haalt. Dat is een groot voordeel voor de Nederlandse consument ten opzichte van de gang via de inspectie naar een rechter. Ik vind het van belang dat mensen veel meer worden gewezen op de geschillencommissie, vandaar dat we een flyer hebben gemaakt. We evalueren na een halfjaar, waarbij nadrukkelijk aan de orde zal komen hoe wij nog beter het bestaan en de voordelen van de geschillencommissie kunnen profileren.

De heer **Roemer** (SP): Ik heb met de minister in eerdere debatten gestoeid over de vraag of zo'n geschillencommissie niet door de overheid ingezet moest worden. De minister heeft uiteindelijk voor zelfregulering gekozen. De minister zit nu reclame te maken voor die luchtvaartmaatschappijen die zogenaamd aan zelfregulering willen doen, terwijl volgens de verordeningen en volgens de wet, de inspectie de eerst aangewezen instantie is om klachten over luchtvaartmaatschappijen te ontvangen en in behandeling te nemen. De overheid heeft zich dus eigenlijk gedistantieerd van de geschillencommissie, de minister is er weliswaar blij mee, maar hij is er niet inhoudelijk bij betrokken. De overheid zou, wat mij betreft, niet alleen de geschillencommissie moeten promoten, maar juist de IVW als instantie waar je ook terecht kunt met je klachten. Wil de minister de IVW, naast de geschillencommissie ook gaan promoten?

**Minister Eurlings:** Reizigers hebben aangegeven geen probleem te hebben met het vinden van de inspectie. Ook bij EUclaim speelt dit probleem niet. Deze dient alle klachten in bij de inspectie, niet bij de geschillencommissie. De inspectie volgt de verordeningen. Echter, het reglement van de geschillencommissie biedt extra voordelen ten opzichte van de verordeningen, voor klachten van Nederlandse passagiers die vertrekken uit Nederland. Aangezien de geschillencommissie nog relatief onbekend is, vind ik dat de voordelen ervan nadrukkelijk moeten worden geprofileerd. De geschillencommissie biedt voordeel op het vlak van transfervluchten en biedt ook het voordeel van directe beslechting van het geschil. Als je gelijk hebt, krijg je direct je recht. Ik vind dat dit nadrukkelijk moet worden geprofileerd. De inspectie is al bekend, iedereen vindt de inspectie. In de folders van de maatschappijen wordt ook verwezen naar de gebruikelijke route. En ik vind dat mensen wel gewezen moeten

worden op dit nieuwe instrument van de geschillencommissie die de uit Nederland vertrekkende passagier nu al meer biedt dan de Europese verordeningen. Misschien biedt zij in de toekomst zelfs nog veel meer, als de Consumentenbond en BARIN een stap verder willen gaan en in Europees verband nog meer gaan voorlopen. Mensen kunnen zelf een keuze maken. Bij de geschillencommissie hebben we nog een slag te maken en daarom vind ik het in het belang van de reiziger als deze wordt geprofileerd.

De heer **Meeuwis** (VVD): Misschien heb ik ergens een afslag gemist in de uitleg over wat de inspectie allemaal doet. We hebben het vandaag over de belangen van de consumenten. De inspectie keert toch de vergoedingen niet uit? Zij komt toch met beschikkingen? Ik verbaas me erover dat de inspectie hetzelfde werk doet maar het niet afmaakt. Als je dit allemaal gaat uitbreiden, wordt het alleen maar diffuser. Daarom ben ik verbaasd over de vraag van de heer Roemer.

De heer **Roemer** (SP): Dan zit u toch niet helemaal goed. Laten we even een paar dingen op een rijtje zetten, de minister moet me maar corrigeren als ik het niet goed zeg. De inspectie is volgens de Europese verordeningen de controlerende instantie, die verantwoordelijk is voor de naleving van de verordeningen. Bij uitspraak van een rechter, ik dacht uit Arnhem, is al een keer aangegeven dat de inspectie ook individuele klachten moet beoordelen. Dat verzin ik niet, dat is een uitspraak. De inspectie heeft verder als voordeel dat zij gemachtigd is om informatie op te vragen en ervoor te zorgen dat ze die spullen boven tafel krijgt die zij noodzakelijk acht. Dat is anders dan de geschillencommissie. Deze gaat een geschil uitzoeken, past hoor en wederhoor toe, en gaat haar best doen om alle informatie boven tafel te krijgen. Maar zij heeft niet dezelfde machtiging als de IVW. Vandaar dat ik zo gecharmeerd was van een eerder voorstel van de minister om de inspectie als back-up of voorportaal te gebruiken die het onderzoek doet. Ik ben het volledig eens met de minister dat de meeste gevallen, misschien wel 80% van de ingediende klachten, niet aan de verordening voldoen. Deze kun je met een eenvoudige check eruit halen. Dan blijft er nog 20% over. Daarvan is een aantal heel duidelijk. Deze klachten kunnen afgehandeld worden. Dan is er nog een aantal klachten dat onderzocht moet worden. Volgens mij kun je dat gedeelte het beste bij de IVW neerleggen. Zij is gemandateerd en ze heeft er de mensen voor. Vervolgens zou je de onduidelijke zaken bij een onafhankelijke geschillencommissie kunnen neerleggen, om daar een uitspraak over te doen. Daarna kun je het nog altijd opnieuw, als dat nodig is, aan een rechter voorleggen. Dat heeft mijn voorkeur en volgens mij had dit ooit ook de voorkeur van de minister.

De heer **Meeuwis** (VVD): Volgens mij is een van de belangrijkste gespreksonderwerpen hier de duidelijkheid van de informatie over waar je terecht kunt en wat je moet doen. De luchtvaartmaatschappijen hebben hun handtekening gezet onder een afspraak en gaan dit zelf regelen. Dat is de beste garantie dat consumenten hun rechten hebben. Ik zou er toch voor willen pleiten dat we niet 86 instanties gaan optuigen waar consumenten allemaal langs moeten om hun recht te halen.

Minister **Eurlings**: De inspectie als administratieve backoffice was een noodgreep die wij bedacht hadden om op tijd de geschillencommissie draaiend te krijgen. De procedure leek namelijk langer te gaan duren. Toen heeft de inspecteur-generaal gezegd: ik vind het van belang vindt dat de geschillencommissie er komt, en als het nodig is, zal ik die zelf faciliteren door enkele administratieve handelingen te doen. Ik heb haar daarvoor bedankt, want ik vond het een mooie geste. Maar tegelijkertijd is het



natuurlijk prachtig dat we het alsnog via de geschillencommissie op tijd kregen geregeld.

De inspectie moet de verordeningen uitvoeren, ook op individuele basis. Echter, ik constateer dat het reglement van de geschillencommissie de uit Nederland vertrekkende passagier meer biedt. Ik constateer daarbij ook nog eens dat de geschillencommissie tot een bindende uitspraak leidt en niet tot een procedure waarbij je vervolgens nog een keer naar de rechter moet. Ook dat is een voordeel van de zelfregulering. Daarom moeten de keuzen voor de consument helder zijn. Een verordening is geen doel op zich, een instantie is geen doel op zich. Het gaat om het bieden van rechtsbescherming aan de consument, op een zo klantvriendelijk mogelijke manier. De geschillencommissie is daarbij een waardevol instrument. Dan kom ik bij de maatschappijen die op de zwarte lijst staan. Ik boek een vlucht vanuit Nederland naar ergens in de wereld. Op het moment dat daar een maatschappij bij zit die op de zwarte lijst staat, heb je het recht om omgeboekt te worden. Je kunt dus of een andere maatschappij eisen, of je geld terugkrijgen. Je hebt dus mogelijkheden om niet met een maatschappij die op de zwarte lijst staat te vliegen. Kies je ervoor om dat toch te doen – zelfs kabinetsleden hebben daar wel eens voor gekozen – dan kies je er bewust voor om met een maatschappij te vliegen die niet kan voldoen aan de Europese veiligheidsmaatstaven en neem je dus risico. Zo'n maatschappij zal ook niet bij BARIN zijn aangesloten. Daarom heb je voor dat gedeelte van de vlucht geen rechten. Ik vind het ook goed als mensen zo weinig mogelijk vliegen met maatschappijen die op de zwarte lijst staan. Dat is de beste garantie dat zo'n maatschappij zo snel mogelijk weer voldoet aan de regels.

De Nederlandse overheid heeft zich hier ook constructief in getoond. Garuda wilde echt weer gaan vliegen. Het lag niet alleen aan Garuda, maar ook aan de kwaliteit van het toezicht in Indonesië. De Nederlandse overheid heeft haar best gedaan en heeft ook gekeken of ze de toezichthoudende instantie op niveau kon brengen. Ik ben ongelooflijk blij dat dit is gelukt. De druk van de zwarte lijst kan wel helpen. Het betekent iets. Daar kom je echt niet zomaar op en ook niet zomaar vanaf, zoals de inspecteur-generaal zegt.

Kunnen niet-BARIN-leden verplicht worden om mee te betalen aan de Geschillencommissie Luchtvaart? Helaas, ik zou het graag willen, maar het gaat om zelfregulering, en alleen de leden van de club betalen mee. Mocht Ryanair mee willen betalen, dan zal ik dat niet blokkeren. De heer Meeuwis zegt dat een passagier niet direct iets kan met een beschikking. Dat klopt. De inspectie handhaaft haar eigen uitspraak bij de luchtvaartmaatschappijen. Ik moet wel zeggen dat de luchtvaartmaatschappijen tot nu toe goed luisteren naar de mening van de inspectie. Nogmaals, een groot voordeel van de geschillencommissie is dat een uitspraak direct leidt tot uitbetaling. Op het moment dat je gelijk hebt, volgen de euro's.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. Uiteindelijk proberen we elkaar te vinden om de rechten van luchtvaartpassagiers zoveel mogelijk tot hun recht te laten komen. Daar gaat het om. Ik deel de mening van de minister niet dat zaken geregeld kunnen worden met slechts zelfregulering van de sector. Als wij het alleen maar moeten hebben van zelfregulering van de industrieën in Nederland, doeken wij onze hele Westerse maatschappij namelijk op. We zullen altijd zaken moeten controleren en handhaven. Het is prima als bedrijven een stap willen zetten om mee te werken, maar dat gebeurt altijd omdat ze dwang voelen. Laat het helder zijn: de consequentie voor een luchtvaartmaatschappij is groot. Als een luchtvaartmaatschappij wettelijk verantwoordelijk is voor een annulering, hebben passagiers bij een lange vlucht recht op een schadevergoeding van € 600. Stel dat 250 passagiers een klacht indienen, dan gaat het om veel geld. Daarom hebben luchtvaartmaatschappijen er alle belang bij om de zaken

stil te houden en te traineren zodat zo min mogelijk passagiers er gebruik van maken. Verbeeld je toch eens dat wij hier met zijn allen afspreken dat een vlucht die ernstig vertraagd is of geannuleerd is, volgens de verordeningen voldoet aan de schadeclaim en dat daarom iedere inzittende een schadevergoeding krijgt. Dat zou ik het liefste zien, maar dan hebben we een groot probleem in Europa met de luchtvaartmaatschappijen. Dat willen ze dus niet. Als we dat weten, moeten we ze ertoe dwingen dubbele boekingen te voorkomen en hun vliegtuigen niet te verhuren aan de Britse autoriteiten. Daarom is het hard nodig dat de inspectie volop controleert en dat we mensen op hun rechten blijven wijzen. In de Europese verordeningen staat volgens mij dat er actief informatie verstrekt moet worden als er iets aan de hand is. Ik ga ervan uit dat de inspectie controleert volgens de regels in de verordening.

Ik wil nog meer weten over die actieve informatieplicht. Als het gaat om Ryanair kan ik niet naar de geschillencommissie, maar wel naar de IVW. Dan moet ik wel weten waar Ryanair zit, want zij is niet te vinden. Ik heb de minister al eerder gevraagd om ervoor te zorgen dat iedereen die vanuit Nederland vliegt, een Nederlands postadres heeft, zodat je ze kunt vinden en voor de rechter kunt dagen. Niet te vinden! Regel dat eens een keer. De minister zou nog ingaan op wat de inspectie gaat doen om de 600 klachten die er nu liggen, uit te zoeken. Hoe gaat de IVW dit onderzoek doen? Heeft ze voldoende menskracht, middelen en inhoud om erachter te komen wat er aan de hand is en reëel een beoordeling te geven van wat er aan de hand is?

Als de geschillencommissie ooit uitspraken gaat doen over billijkheid en redelijkheid, is dat hartstikke leuk. Over een paar maanden zal blijken wat de geschillencommissie voor elkaar heeft gekregen. Ik ben niet optimistisch, maar ik wacht het met belangstelling af. Een voorbeeldje: het is bekend dat de KLM reizen naar New York ook in Düsseldorf laat beginnen. Dan vlieg je van Düsseldorf naar Amsterdam, en van Amsterdam naar New York. Dan kun je niet bij de geschillencommissie terecht. De KLM heeft er blijkbaar alle belang bij om dat soort vluchten eruit te houden.

De heer **Boelhouwer** (PvdA): Voorzitter. Ik proef bij de minister een bevoegdheid om ervoor te zorgen dat de rechten van passagiers echt beschermd worden. Ik ben blij met de toezegging dat er actief geïnformeerd gaat worden in het geval van vertraging en dergelijke. Ik hoop dat dit gaat werken, want: «the proof of the pudding is in the eating». Ik hoop dat de inspectie geharnast is om ervoor te zorgen dat dit daadwerkelijk wordt nageleefd. Ik ben blij dat de minister vindt dat de informatie over de rechten van de passagier met betrekking tot verstoringen, klachtenprocedures en de bedragen waar je recht op hebt, bij het vliegticket vermeld moet gaan worden. Ik denk dat ik het hier maar bij laat. Of misschien moet ik toch een motie indienen en dat zou dan een motie zijn om de minister na dit debat naar bed te sturen, want op deze wijze stuurt hij zijn hele ministerie mee de ziektewet in. Dat kan toch nooit de bedoeling zijn.

De heer **Meeuwis** (VVD): Voorzitter. Ik sluit me aan bij de positieve insteek van de minister en het commentaar erop van de heer Boelhouwer. Als ik de heer Roemer beluister, lijkt het wel of iedere luchtvaartmaatschappij op Schiphol een deal heeft met de winkelexploitanten op Schiphol om alle passagiers zo lang mogelijk te laten wachten. Dat beeld is volgens mij niet terecht. Ik denk dat het goed is dat er allemaal voorbeelden van flyers, brochures en geprinte rechten op tickets in de maak zijn en zo de zichtbaarheid van de commissie sterk zullen verbeteren. Er is dan een eenduidige routing als mensen een klacht hebben en er met de luchtvaartmaatschappij niet uitkomen. Ik zou er wel voor willen waken dat je op Schiphol om elke vijf meter wordt aangehouden door een folder- of flyerbrigade die je op de mogelijke ellende van het vliegen vanaf Schiphol wijst.

**Minister Eurlings:** Voorzitter. Ik begin bij de heer Meeuwis. Het is cruciaal dat we nog veel meer doen om mensen te wijzen op de mogelijkheden. Ik vind dat van groot belang en we gaan er verder mee aan de slag. Ik zal de Kamer daar nader over berichten. Het moet voor consumenten steeds duidelijker worden welke keuzen ze hebben en hoe ze op de beste manier hun recht kunnen halen. We houden dat scherp in de gaten. Na een halfjaar gaan we de geschillencommissie evalueren om al snel te kijken wat de verbeterpunten zijn. De kern is dat als je niet weet wat je rechten zijn, je ze ook niet kunt halen. In dat verband is het van belang dat de inspectie goed toeziet op de vraag of passagiers voldoende worden geïnformeerd. De uitvraag bij de inspectie is: bent u op de hoogte gebracht van uw rechten? Zo moet het gaan volgens de verordening. Het is inderdaad van belang te weten dat wij in Nederland een combinatie hebben. Wij hebben niet het een of het ander. Wij hebben als eerste land in Europa én de verordeningen én een klantvriendelijke zelfregulering. De zelfregulering is zelfs voor de consument die vanuit Nederland vliegt nog beter beschermend dan de Europese verordeningen. We moeten inderdaad voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen treiteren of geen informatie geven. Ik heb gezegd hoe de inspectie daarmee omgaat en zal omgaan. Ik heb tegelijkertijd gezegd dat uit alle klachten bij de inspectie niet het beeld ontstaat dat het zo dramatisch slecht gaat. Met de geschillencommissie laat de Nederlandse sector – in ieder geval de bij BARIN aangesloten maatschappijen – ook zien dat het niet zo is. Zij gaan zelf een instrument optuigen en zelfs betalen dat snel tot een uitspraak komt en op een laagdrempelige manier de consument rechten geeft. Ik hoop dat dit initiatief Europese navolging krijgt. Daar wil ik ook mijn best voor doen. De heer Tajani heeft zich ook in die richting uitgesproken. Reizigers vanuit Düsseldorf kunnen inderdaad helaas nog niet van de geschillencommissie gebruik maken. Ik merk dat de heer Roemer het ook jammer vindt dat deze reizigers niet de geschillencommissie tot hun beschikking hebben. Ik wil er dus echt serieus aan werken dat dit door een europeanisering van de geschillencommissie in de toekomst anders zal zijn. Bovendien heeft de Nederlandse regering met het afschaffen van de ticket-taks geprobeerd de noodzaak voor de reiziger om vanuit Düsseldorf te vliegen, weg te nemen. Beter laat dan nooit, zie ik de heer Meeuwis denken.

De heer **Roemer** (SP): Het ging er in dat voorbeeld om dat de KLM het zo heeft geregeld dat als ik vanuit Nederland naar New York wil, een ticket Amsterdam–New York duurder is dan een ticket Düsseldorf–Amsterdam–New York. Ze hebben er natuurlijk ook alle belang bij om mensen vanuit Düsseldorf hierheen te halen. Als ik dus in Amsterdam opstap, ben ik duurder uit. Maar de vlucht vanuit Düsseldorf past weer niet in de geschillencommissie.

De minister noemt de voordelen van de geschillencommissie, maar het had hem gesierd als hij ook de nadelen had genoemd, bijvoorbeeld dat je binnen vier weken je klacht moet indienen omdat je anders niet ontvankelijk bent. Dus, hoezo vriendelijk?

**Minister Eurlings:** Ik weet niet hoe het u vergaat, maar als ik na vier weken mijn klacht niet heb ingediend, ben ik hem meestal al vergeten. Maar goed, dat kan aan mijn eigen gebrekkige capaciteiten liggen. Het punt van de pricing policy is dat iedere maatschappij de thuismarkt vaak anders prijst dan de buitenmarkt, om zo passagiers binnen te halen van buiten. Het zijn juist voor het overgrote deel KLM-reizigers die zich bij de geschillencommissie zullen gaan melden. Als je vanaf Düsseldorf, Zaventem of Charleroi vliegt, is er een kansje dat je via Amsterdam vliegt, maar er is een veel grotere kans dat je met een buitenlandse maatschappij rechtstreeks vliegt. De KLM heeft eerder meer concurrentienadelen van het feit dat men in Nederland als eerste zo'n geschillencommissie opricht,

dan dat zij er concurrentievoordelen van heeft. Ik heb respect voor de Nederlandse sector, de KLM en alle andere maatschappijen die bij BARIN zijn aangesloten, omdat zij voorop loopt in het optuigen van de commissie. Maar het is én én, de consument kan gewoon kiezen. Hoe zit het met de adressen en hoe kun je je melden bij een maatschappij voor het indienen van een klacht? We onderscheiden twee situaties. De eerste situatie betreft de bij de BARIN aangesloten maatschappijen, dus bijna alle maatschappijen behoudens bijvoorbeeld British Airways en Ryanair. Bij deze maatschappijen zal de BARIN alle benodigde gegevens verstrekken. De tweede situatie gaat over maatschappijen die niet bij de BARIN zijn aangesloten, zoals Ryanair. Voor deze maatschappijen kan de consument niet bij de geschillencommissie terecht. Ik ga een liefdevolle, warme brief sturen aan de ceo van Ryanair en ik ben benieuwd naar het antwoord. Voor deze maatschappij kun je alleen terecht bij de inspectie en kun je dus alleen terugvallen op de Europese verordeningen. Bij klagen bij de inspectie is het adres niet nodig. Maar dan nog blijf ik zeggen: «mr. Ryanair, be brave», niet bang zijn, gewoon meedoen! Dat is goed voor je consumenten en goed voor je reputatie. Het IVW-team van een man of vijf doet de klachtenregeling. Het punt is dat je af en toe een hoop klachten met één handhavingsactie kunt oplossen. Een gemankeerde vlucht kent natuurlijk veel klagers, maar als je voor één klager een uitspraak doet, heb je direct voor alle klagers ook een uitspraak. De inspectie meldt mij dat er op dit moment geen achterstand meer is. Dat lijkt mij een mooie afsluiting van mijn dupliek.

De heer **Roemer** (SP): Goed om te horen. Er is geen achterstand. Wanneer komen er dan uitspraken, adviezen of beoordelingen? Binnen welke termijn worden de klachten afgehandeld?

Minister **Eurlings**: De inspecteur-generaal geeft aan dat het continu doorgaat binnen de daarvoor geldende termijnen, namelijk binnen zes maanden. Zo zijn de regelingen. Zo zie je maar: ondanks dat de inspectie de goede instantie is om de verordeningen na te leven, is de geschillencommissie zo slecht nog niet. Daar ben je meestal sneller tot een eindoordeel gekomen.

De heer **Roemer** (SP): Een punt van orde: ik wil op zijn minst een aantal dingen die de minister gezegd heeft, kunnen nalezen dus ik kan nog niet beoordelen of ik wel of niet behoefte heb aan een motie. Ik wil dat nog even in de lucht laten hangen.

#### **Toezeggingen**

- De minister zal onderzoeken of de website van de Geschillencommissie Luchtvaart verduidelijkt kan worden op het gebied van de definitie van en de verschillen tussen de begrippen «vertraging» en «annulering», en zal de Kamer daarover informeren.
- De minister zal de luchtvaartmaatschappijen die niet zijn aangesloten bij BARIN aanschrijven met het verzoek zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Luchtvaart, en zal de Kamer informeren over de resultaten hiervan.
- De minister zal de Kamer nader informeren over het actief informeren van passagiers bij vertraging of annulering.

De **voorzitter**: Ik dank iedereen voor zijn inbreng en ik sluit hierbij dit algemeen overleg.