

Vergaderjaar 2011–2012

31 936

Luchtvaartbeleid

Nr. 95

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 11 november 2011

De vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu¹ heeft op 13 oktober 2011 overleg gevoerd met staatssecretaris Atsma van Infrastructuur en Milieu over:

- **de brief van staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu d.d. 22 september 2011 inzake de passagiersrechten luchtvaart (31 936, nr. 86);**
- **de brief van staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu d.d. 1 februari 2011 inzake het handhavingskader passagiersrechten luchtvaart (31 936, nr. 49);**
- **de brief van staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu d.d. 29 september 2011 inzake de samenstelling van de Alderstafel Schiphol (29 665, nr. 167);**
- **de brief van staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu d.d. 30 september 2011 inzake de voortgang van de Alderstafel Schiphol (29 665, nr. 168).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu,
Snijder-Hazelhoff

De griffier van de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu,
Sneep

¹ Samenstelling:

Leden: Dijkzma (PvdA), Van Gent (GroenLinks), Snijder-Hazelhoff (VVD), voorzitter, Slob (ChristenUnie), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Paulus Jansen (SP), Koppejan (CDA), Graus (PVV), Ouwehand (PvdD), De Rouwe (CDA), Bashir (SP), De Mos (PVV), Van Tongeren (GroenLinks), Monasch (PvdA), Van Dekken (PvdA), Dijkgraaf (SGP), Van Veldhoven (D66), Koolmees (D66), ondervoorzitter, De Jong (PVV), Huizing (VVD), Leegte (VVD) en Van der Werf (CDA).

Plv. leden: Groot (PvdA), Braakhuis (GroenLinks), Houwers (VVD), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Lucas (VVD), Smeets (PvdA), Van Gerven (SP), Haverkamp (CDA), Bontes (PVV), Thieme (PvdD), Van Bochove (CDA), Ulenbelt (SP), Agema (PVV), Grashoff (GroenLinks), Plasterk (PvdA), Jacobi (PvdA), Van der Staaij (SGP), Van der Ham (D66), Verhoeven (D66), Van Bommel (PVV), De Boer (VVD), Lodders (VVD) en Koopmans (CDA).

Voorzitter: Snijder-Hazelhoff
Griffier: Van der Sommen

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Van Bommel, De Caluwé, Dijkma, Koolmees, De Rouwe, Smits en Snijder-Hazelhoff

en staatssecretaris Atsma van Infrastructuur en Milieu die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Welkom bij dit algemeen overleg. Ik heet de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, de Kamerleden en de aanwezigen op de publieke tribune van harte welkom. Ik doe vooraf twee mededelingen. Ten eerste vervangt mevrouw Smits vandaag de heer Bashir, die om persoonlijke redenen een aantal weken niet aanwezig kan zijn. Ten tweede doet het Europese Hof vanochtend een uitspraak in relatie met het onderwerp waarover wij nu spreken. Wij verwachten dat het persbericht daarover tijdens dit AO zal worden binnengebracht. Ik zal het dan uitdelen aan de leden, zodat wij er eventueel na afloop nog even over kunnen spreken. Het is geen punt van discussie tijdens dit AO. Ik stel een spreektijd van vier minuten voor in eerste termijn. Ik zie dat daartegen bezwaar wordt gemaakt. In dat geval bedragen de spreektijden in eerste termijn vijf minuten zonder onderlinge interrupties van de fracties.

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. Vijf minuten zonder interrupties maak ik niet vaak mee. Wij hebben er echter mee ingestemd dus u hoort mij niet klagen.

Voorzitter. Laat ik van mijn hart geen moordkuil maken. In de ogen van de CDA-fractie is het buitengewoon teleurstellend dat de geschillencommissie die er twee jaar geleden met veel bombarie en na druk van de Kamer en de samenleving is gekomen, op 31 december zal ophouden te bestaan. De geschillenbeslechting in Nederland is uniek in Europa. Nederland doet dat als een van de weinige landen. Twee jaar geleden waren er veel complimenten voor de luchtvaartsector die dit dapper heeft opgepakt. De complimenten lijken nu echter te veranderen in condoleances, in dit geval aan de consument, want het resultaat is dat de consumenten toch weer terug bij af zijn. Ik heb het idee dat wij weer twee jaar terug in de tijd zijn. Ik was toen ook woordvoerder, dus helaas ken ik die situatie ook. Of het nu komt door de verschillende uitspraken die er zijn geweest en die best heftig zijn voor de luchtvaartsector of doordat andere partijen niet meedoen aan de geschillencommissie, laat ik in het midden. Beide zaken zullen een rol spelen. Het resultaat is in ieder geval dat wij terug bij af zijn.

Het CDA is altijd pro-luchtvaart geweest; daar maak ik geen geheim van. Wij hebben echter ook altijd gezegd dat wij een fatsoenlijke en goede consumentenbescherming willen. Samen met de heer Roemer heeft mijn voorganger Haverkamp destijds een amendement achter de hand gehouden om een geschillencommissie af te dwingen. Zowel de heer Roemer als de heer Haverkamp heeft toen gezegd het amendement niet in te dienen omdat zij de zelfregulatie een kans wilden geven. Ik wil die historie vandaag wel even genoemd hebben, want daardoor zullen mijn volgende opmerkingen beter te plaatsen zijn. Het doel van de CDA-fractie was dat consumenten rechten hebben maar ook rechten krijgen, dat er een laagdrempelige en toegankelijke beslechting is en dat dit op individuele basis gebeurt. Die drie criteria hebben wij, maar ook andere partijen, vaak genoemd. Voor ons was en is de geschillencommissie dan ook geen doel, maar gewoon een middel om de consumentenpositie te verbeteren.

Vanuit deze korte historie kom ik bij de actualiteit van vandaag, te beginnen met het besluit van BARIN om te stoppen met de geschillen-

commissie. De staatssecretaris lijkt zich gewillig hierbij neer te leggen. Zijn argument is dat hij ze niet kan dwingen. Is dat wel zo? Zowel de geschillencommissie als de Consumentenbond stelt dat dit wel kan en verwijst in de brief aan de Kamer en de staatssecretaris naar de huurcommissies en naar auteursrechten, waar alle betrokken partijen kunnen worden onderworpen aan bindende uitspraken. Na afloop staat ook daar gewoon de gang naar de rechter open. De CDA-fractie verzoekt de staatssecretaris om dit voorstel met de genoemde organisaties nader te verkennen; graag een reactie.

Geschillenbeslechting via regulering heeft de nadrukkelijke voorkeur van de CDA-fractie boven het uitvechten van geschillen voor de rechter. De gang naar de rechter is voor veel consumenten een hoge drempel omdat die veel tijd en geld kost. Daarom zijn wij voor deze regulering. Dat is een ander voorstel dan het voorstel van de staatssecretaris om de inspectie een nadrukkelijke rol te geven nu er geen geschillencommissie meer is. Volgens mij is dat voorstel al eens eerder gedaan. Mijn fractie heeft toen al gezegd dat zij daarvoor zo veel mogelijk de geschillencommissie wil gebruiken. Beleid bepalen, toezicht houden, handhaven en ook consumentenklachten afhandelen; zijn dat niet te veel taken in dezelfde hand? Is dat wel zo verstandig? Binnen het kabinet is de afspraak gemaakt om de inspecties van VROM en Verkeer en Waterstaat samen te voegen in het kader van de taakstelling voor minder ambtenaren. Hoe verhoudt zich dit tot het in feite overnemen van de taken van de geschillencommissie? Dat gebeurt wel op een iets andere manier, maar de facto zie ik de verwijzing wel op die manier terug.

Mijn fractie is hierover dus zeer kritisch en vraagt zich, los van de zojuist genoemde bezwaren, af of het oorspronkelijke doel van de consumentenbescherming er wel op vooruitgaat bij de inspectie. Ik twijfel niet aan de intenties van de inspectie maar wel aan de mogelijke interventies. Kan de inspectie volgens het voorstel van de staatssecretaris bijvoorbeeld individuele compensatie voor consumenten afdwingen? Of zal de consument alsnog naar de rechter moeten stappen en daarmee dus terug bij af zijn ten opzichte van de periode waarin de geschillencommissie er nog niet was? De CDA-fractie is geen voorstander van deze situatie. Zoals gezegd is de gang naar de rechter voor veel consumenten niet realistisch vanwege de duur en de kosten daarvan. Van een echte bescherming is dan ook geen sprake. Daarmee komt toch het oude amendement van het CDA en de SP, dat ook werd gesteund door andere partijen, wat ons betreft weer om de hoek kijken.

Samenvattend wil de CDA-fractie dat alsnog wordt gekeken naar een echte verbetering van de consumentenrechten. Dit kan door het voorstel van de Consumentenbond verder uit te werken. Dit houdt in dat er een aansluitplicht komt voor alle luchtvaartmaatschappijen die op Nederland vliegen, waarbij via geschillenbeslechting kan worden gekomen tot bindende uitspraken.

Ten slotte de verordening waarover nu al zo veel te doen is, ook vandaag weer met een actuele uitspraak. Ik snap de verontwaardiging van heel veel luchtvaartmaatschappijen, want deze verordening is heel stevig. Door de rechterlijke uitspraak is zij in onze ogen ook nog eens te ver uitgedijd. Dat is echter geen Nederlands probleem, maar een probleem dat in Brussel aangepakt dient te worden. Vanaf deze plaats vraag ik de staatssecretaris nogmaals om de verordening in Europa aan te kaarten, omdat zij in onze ogen te ver de andere kant uitslaat.

De heer **Van Bommel** (PVV): Voorzitter. Vanochtend stond in de Telegraaf: Schuinmarcheerder loopt tegen de lamp door KLM. Het personeel daar blijkt privacygegevens door te spelen. Los van het morele oordeel hierover moet dit natuurlijk niet kunnen. KLM zou moeten optreden tegen zo iemand. Dat doet KLM niet. Dat vind ik op zich al heel vreemd. Hoewel het woord «schuin» wordt genoemd, hebben wij het hier over «recht».

Voorzitter. Stelt u het zich eens voor. Je hebt een jaarlang keihard gewerkt en iedere maand kromgelegen om samen met je gezin op vakantie te kunnen gaan naar een lekker warm Middellands land. Ter plaatse ging alles goed, met uitzondering van de eeuwig ruziënde kinderen. Maar goed, het is vakantie, zo moeten wij maar denken. Als je dan teruggaat, slaat de ellende vaak toe: geen informatie als je vertraging hebt en louter de mogelijkheid om uren te wachten op een saai vliegveld, hetgeen olie op het vuur is voor de onderlinge relatie tussen je puberende zoon en je dochter. Was het maar vakantie, zo schiet het door je hoofd. Gelukkig hebben wij de foto's nog; enkele in scène gezette momenten van dit vakantiegeluk. Waar draait het hier nu in wezen om? De consument moet uiteraard zijn recht kunnen halen. De fictieve vader in het zonet genoemde voorbeeld baalde natuurlijk enorm dat hij niet aan de terugreis kon beginnen. De informatievoorziening laat vaak te wensen over, maar dat is een taak van de luchtvaartmaatschappijen. Daar is nog een wereld te winnen en ik heb er alle vertrouwen in dat ze daar ook hard achteraan zitten. Vandaag hebben wij het over de daadwerkelijke terugkomst thuis. Dit gezin heeft recht op een geldteruggave. Daarover gaat het begin van dit betoog.

Gezegd moet worden dat Nederland altijd vooroploopt als het gaat om consumentenrechten in de luchtvaartsector. Uiteraard is ook de PVV van mening dat consumenten recht hebben op een redelijke vergoeding, maar feit is wel dat Nederland hier vooroploopt in Europa. Natuurlijk kan het allemaal beter en wij zullen ook niet nalaten om dat uiteen te zetten, maar wij moeten niet vergeten dat onze bevriende Europese buurlanden hier vaak niet zo hard aan trekken. In dit AO willen wij kijken of het achteraf allemaal wel goed is geregeld. Ook willen wij vooruitkijken of de consument vandaag en morgen zijn recht kan halen.

Een belangrijk begrip in dezen is communicatie. Het is een recht van de burger om te weten waar hij recht op heeft. Mijn fractie is van mening dat hiervoor een overheidstaak is weggelegd. Veel burgers weten niet waar zij recht op hebben. Neem bijvoorbeeld NS. In Nederland is het algemeen bekend dat je na een half uur vertraging recht hebt op een teruggave. Die algemene bekendheid zou er ook in de luchtvaart moeten komen. Ook transparantie is belangrijk. Het formulier waarover wordt gesproken in de brief van de staatssecretaris is slecht te vinden op de site. Ik heb zelf even gekeken en je moet vier keer doorklikken voordat je bij het formulier komt. Mocht ik een directe link hebben gemist, dan toont dat slechts aan dat die toch niet duidelijk te vinden was. Het standpunt van mijn fractie is dat het prominenter op de site moet. Met andere woorden: het moet gemakkelijker te vinden zijn. Laten wij wel zijn: ik weet wel hoe ik iets moet vinden maar veel burgers kijken gegarandeerd voor het eerst op de site van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Kortom, mijn fractie vraagt om meer klantgerichtheid en gebruikersvriendelijkheid. Is de staatssecretaris het hiermee eens? Is hij bereid om de klantgerichtheid op deze site te verbeteren?

Ook vindt mijn fractie dat een burger zijn klacht moet kunnen volgen. De PVV-fractie is van mening dat de stappen in de procedure aan de consument moeten worden medegedeeld en te volgen moeten zijn via bijvoorbeeld een beveiligd gedeelte van de site. Wij willen niet dat een toegewezen of afgewezen verzoek plotsklaps op het bord van de consument komt te liggen zonder dat hij weet wat er is gebeurd in het tussenliggende traject. Ik krijg graag een reactie van de staatssecretaris over het verbeteren van het volgen van het traject.

Dan nog iets over de Alderstafel. Bij monde van mijn collega Graus is het voorstel gedaan om ArkeFly tot deze tafel toe te laten. Mijn fractie heeft kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris. Uiteraard wachten wij de reactie van Alders af, maar mijn fractie spreekt alvast uit dat zij BARIN liever niet aan deze tafel heeft. Zij gelooft niet in de onafhankelijkheid van deze organisatie. Wij hebben niets tegen BARIN, maar een

onafhankelijke overkoepelende belangenorganisatie die aan tafel slechts het geluid laat horen van een klein gedeelte van haar achterban is niet de oplossing, zo zeggen wij. Deelt de staatssecretaris die mening? De PVV-fractie is voorts van mening dat de staatssecretaris dient terug te keren tot de kern van ons voorstel, dat gelukkig bijval kreeg van de VVD-fractie. Wij willen dat de leisure luchtvaart, oftewel de toeristenbranche, ook een stem aan de Alderstafel krijgt. Daarom zijn wij voor een uitbreiding van de tafel. Er mag een stoel worden bijgezet voor ArkeFly. Wij hopen op een reactie van staatssecretaris Atsma.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Voorzitter. De fractie van de PvdA wil net zoals alle andere fracties dat de consument waar voor zijn geld krijgt en zijn of haar individuele recht kan halen. Dat geldt zeker ook voor de luchtvaart. Als er vertragingen zijn, moet de consument zijn recht kunnen halen en compensatie krijgen op basis van de Europese regels die zijn vastgesteld. Het gaat om een verordening uit 2004. Ik zou haast willen zeggen dat dit een zeer concreet voorbeeld is van de voordelen die de Europese Unie de consument kan bieden. De geschillencommissie die na jarenlange discussie en diverse tussenstappen – en op aandrang van de Kamer – op 1 juli 2009 tot stand is gekomen, moest een rol gaan spelen in een laagdrempelige geschillenbeslechting en een soepele afwikkeling van claims. Mijn fractie vindt het eerlijk gezegd heel vreemd om na tweeënhalf jaar tot de constatering te moeten komen dat deze geschillencommissie weer wordt afgeschaft.

Ook de rol hierin van de staatssecretaris zelf vind ik vreemd. Het lijkt een rol van ledigheid en lijdzaamheid. Waarom kijkt de staatssecretaris lijdzaam toe terwijl de geschillencommissie ten onder lijkt te gaan? De argumentatie om de geschillencommissie op te heffen roept bij ons bevreemding op. Betoogd wordt dat niet alle luchtvaartmaatschappijen te verplichten zijn om deel te nemen. Dat is raar, omdat je een aantal andere zaken – niet allemaal even populair; ik noem de vliegtaks of het ETS – natuurlijk wel degelijk aan iedereen kunt verplichten als je dat wilt. Er worden ook vergunningen op basis van de Wet luchtvaart verleend. Die kunnen aan voorwaarden worden verbonden of zelfs geschorst, zoals bij Solid Air nog op 28 september is gebeurd.

Kan de staatssecretaris nader beargumenteren waarom verplichte aansluiting niet mogelijk zou zijn? Is het advies op basis waarvan hij deze conclusie heeft getrokken, openbaar? Als dat niet zo is, kunnen wij het dan krijgen? Wil de staatssecretaris om een second opinion vragen? Waarom trekt BARIN ineens zijn steun in voor de geschillencommissie? Heeft dat echt te maken met het niet volledig aanwezig zijn van een zogenaamd level playing field? Dat lijkt mij overtrokken, want een handjevol luchtvaartmaatschappijen dat niet meedoet veroorzaakt voor een bedrijf zoals Air France-KLM, met in het laatste boekjaar een omzet van 23,6 mld. en een nettoresultaat van 613 mln., toch geen probleem om een paar duizend euro op te brengen? Kan de staatssecretaris een berekening maken van het concurrentievoordeel in eurocenten per ticket voor het handjevol luchtvaartmaatschappijen dat niet meedoet? Kortom, is dit wel een reëel argument of wordt het buitenproportioneel gemaakt en wordt zogenaamde concurrentievervalsing ingezet als argument om gewoon niet mee te doen? Is de oorzaak gelegen in het feit dat de Consumentenbond samenwerkt met EUclaim door sinds augustus een vluchtclaims-service te hebben? Men krijgt nogal wat verwijten van BARIN, onder andere dat de Consumentenbond niet meer onafhankelijk zou zijn. In de ogen van mijn fractie – ik zeg het maar zoals het is – raken die argumenten kant noch wal. De consument krijgt immers een extra mogelijkheid om zijn recht te halen. Dat vinden wij alleen maar goed. Of heeft het zogenaamd te maken met de hoge kosten van de geschillencommissie? Het zou dan om € 500 tot € 800 per zaak gaan. Is dat zo? Als het zo is,

kunnen de kosten dan omlaag? Er zijn 30 vergelijkbare geschillencommissies waarnaar de staatssecretaris kan kijken. De staatssecretaris stelt dat de inspectie eveneens een laagdrempelig alternatief is. De heer De Rouwe vroeg echter al of de consument daar ook compensatie kan krijgen. Dat er na 40 zaken eindelijk eens een boete wordt uitgedeeld, is nog iets anders dan gewoon het geld voor je ticket terug te krijgen. Als de staatssecretaris dat een alternatief vindt, zeg ik hem dat wij dat niet vinden. Als de staatssecretaris het niet doet, zal het erop neerkomen dat de Kamer het zelf regelt via het amendement dat dan uit de mottenballen moet worden gehaald. De staatssecretaris kan dus kiezen of delen. Wat de fractie van de Partij van de Arbeid betreft, verdwijnt de geschillencommissie niet van het toneel. Mijn laatste vraag is enigszins technisch. Er is verwarring ontstaan over een nieuwe, op 16 september ingevoerde beleidsregel over de handhaving van EU-verordening 261/2004, met name over het weghalen van de blokken. Als een vliegtuig al aan een vlucht is begonnen en er zich daarna een zogenaamd vliegveiligheidsprobleem voordoet, leidt dat tot «buitengewone omstandigheden» waardoor de compensatiebedragen alsnog niet hoeven te worden betaald. Sinds drie weken zouden er ineens meer dan 30 gevallen van zogenaamde vliegveiligheidsproblemen zijn gemeld. Klopt dat? Zo ja, is het opeens heel veel onveiliger op Schiphol geworden of wordt er oneigenlijk gebruikgemaakt van deze bepaling? Wij zijn gekke Henkie niet; ik hoop de staatssecretaris ook niet. Ik vraag hem dus wat hij hieraan gaat doen.

Mevrouw **Smits** (SP): Voorzitter. Gelukkig is dit AO snel gepland, want het blijkt dat wij een groot probleem hebben. Wij zien de laatste maand een explosie van het aantal serieuze vliegveiligheidsincidenten met vliegtuigen die vanuit Nederland vertrekken. Het is altijd lastig om de exacte cijfers van de laatste jaren boven water te krijgen, want de veiligheid in de luchtvaart is een van de grootste geheimen die wij hebben. Gelukkig is het aantal serieuze vliegveiligheidsincidenten – dus waarbij de veiligheid van de passagiers in gevaar is geweest – de laatste jaren op de vingers van een hand te tellen geweest. Echter, de laatste maand zijn het er ineens meer dan 30. Bij meer dan 30 meldingen was sprake van een vliegveiligheidsprobleem. 30 keer heeft een luchtvaartmaatschappij een vlucht onderbroken vanwege de veiligheid. Mijn fractie is daar erg van geschrokken. Wat is er aan de hand? Waren de duizenden passagiers van al die vliegtuigen in serieus gevaar? Ik krijg graag een helder antwoord van de staatssecretaris op de volgende vragen.

Hoeveel meldingen van serieuze vliegveiligheidsproblemen in Nederland zijn er de laatste paar weken bij hem binnengekomen? Wat was er aan de hand met al die vliegtuigen? Is er een verband tussen al deze onveilige situaties? De meest prangende vraag is of er sprake is van een luchtvaartcrisis. Moeten wij Schiphol afsluiten?

Vanaf 1 januari heeft een vliegreiziger een poot minder om op te staan. Na jarenlang gesteggel was er dan eindelijk de geschillencommissie, waar mensen naartoe konden wanneer zij dachten benadeeld te worden door luchtvaartmaatschappijen. Deze geschillencommissie was door de maatschappijen zelf opgericht en is door diezelfde bedrijven nu getorpedeerd zodat zij over twee maanden niet meer bestaat. Dan wordt iedere reiziger die door vertraging die de schuld is van de maatschappij een wettelijk recht heeft op compensatie, gedwongen om naar de rechter te stappen in plaats van het eenvoudiger via de geschillencommissie te regelen. Wat de SP-fractie betreft is dat een te zwaar instrument om je recht te halen. Bovendien hebben rechters wel wat beters te doen dan zich steeds te buigen over dit soort zaken. De uitspraak staat allang vast. De laatste jaren zijn er in Nederland al duizenden zaken geweest en elke keer was de uitslag hetzelfde: de maatschappij moet betalen en de reiziger krijgt gelijk. Daarom heeft mijn voorganger Emile Roemer, zoals net al

gezegd, van de Kamer brede steun gekregen toen hij de minister oproep om een geschillencommissie voor de luchtvaart te organiseren. Het kan namelijk zo veel simpeler: zorg dat deze commissie er is en dat de gang naar de rechter overbodig wordt gemaakt door de luchtvaartmaatschappijen te dwingen om te betalen.

De staatssecretaris wil dit volgens mij ook, maar er komt nog niet zo veel van. Hij heeft een dappere poging gedaan en is gekomen tot een aanpassing van het handhavingskader met nieuwe regels over compensatie voor vertraagde en geannuleerde vluchten. Nu kom ik bij het vreemde aan deze situatie. Deze aanpassing valt samen met de genoemde explosieve toename van het aantal vliegveiligheidsincidenten. Om een indicatie te geven: tot de publicatie van de nieuwe regels van de staatssecretaris in de Staatscourant op 16 september lagen er zo'n 8 600 verzoeken bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Exact nul keer werd in 2010 een vliegveiligheidsprobleem geconstateerd. Sinds 16 september 2011 is een vliegveiligheidsprobleem echter reden om reizigers geen compensatie te geven voor de uitgevallen vlucht. Wat blijkt nu? In de laatste drieënhalve week zijn er al meer dan 30 keer vliegveiligheidsproblemen geweest. Dat is toch vreemd. Ik kan mij bijna niet voorstellen dat luchtvaartmaatschappijen misbruik maken van deze nieuwe regels om de reizigers geen geld te hoeven betalen. Dat zou toch schandalig zijn, zo vraag ik de staatssecretaris. Kan hij hier heel duidelijk op reageren? Tot slot de belangrijkste vraag: hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat reizigers vanaf 1 januari a.s. toch hun recht kunnen halen zonder voor elke toestand naar de rechter te hoeven stappen?

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Voorzitter. De aanleiding voor dit spoed-AO is de volgende vraag. Als er een lampje gaat branden nadat de blokken eraf zijn, is er dan conform verordening 261 recht op vergoeding of niet? Is het overmacht? Zoals gezegd doet het Europese Hof vandaag uitspraak in precies zo'n zaak. Het Hof volgt meestal de conclusie van de advocaat-generaal in dezen. Die stelde op 28 juni van dit jaar dat wanneer een vlucht volgens plan is vertrokken en niet op de geplande bestemming aankomt, maar weer terugkeert naar de oorspronkelijke vertrekluchthaven, de vlucht wordt beschouwd als zijnde geannuleerd. Dat geldt vanaf het moment dat de vlucht vertrekt totdat hij weer terugkomt. Als hij weer terugkomt, is hij geannuleerd. Dit staat haaks op artikel 2 van de beleidsregel van de staatssecretaris van september jl. waarin een dergelijke situatie wordt aangemerkt als een buitengewone omstandigheid waarvoor geen recht op vergoeding geldt. Precies over deze situatie spreken wij vandaag. De geldigheid van de beleidsregel over de brandende lampjes kan vanmorgen door een uitspraak van het Europese Hof teniet worden gedaan. Mijn vraag aan de staatssecretaris is hoe hij met de uitspraak van het Hof van vanmorgen zal omgaan, mocht het Hof de conclusie van de advocaat-generaal volgen.

Het doel van verordening 261 is tweeledig: enerzijds bescherming van de passagier en anderzijds het tegengaan van commerciële activiteiten die de belangen van de passagiers schaden. De insteek van de verordening is dus de bescherming van de passagier en dit moet het uitgangspunt blijven. Naar de letter van de verordening leek deze in eerste instantie alleen te gelden voor geannuleerde vluchten. Door uitspraken van het Europese Hof in twee verschillende zaken is de toepassing van de verordening echter aanzienlijk uitgebreid. Luchtvaartmaatschappijen verzetten zich tegen de conclusies van het Hof in de zaken-Sturgeon en -Wallentin, die verordening 261 ook van toepassing verklaren op respectievelijk vertragingen van meer dan drie uur en technische problemen. Diverse prejudiciële vragen liggen bij het Hof van Luxemburg voor. De uitspraken in dezen laten nog even op zich wachten.

Ik kan heel goed begrijpen dat er voor luchtvaartmaatschappijen teleurstellend weinig situaties overblijven waarin zij zich kunnen beroepen

op overmacht, ook al hebben ze alles in het werk gesteld om vertragingen te voorkomen. Het is echter aan de Europese wetgever en aan de rechter om vast te stellen wat de reikwijdte van verordening 261 is en of deze in strijd is met bepalingen van het Verdrag van Montréal. Indien het Europese Hof de conclusies van de advocaat-generaal bekrachtigt, zet de staatssecretaris dan binnen Europa in op een aanpassing van verordening 261 en zo ja, in welke zin?

Dan een paar woorden over de handhaving van de regels voor compensatie. Nationale rechters hebben de uitspraken van het Europese Hof in de meeste gevallen bekrachtigd en aangegeven dat het Sturgeon-arrest als geldend recht moet worden gezien. De Duitse rechter conformeert zich evenals de Nederlandse rechter aan de uitspraken van het Europese Hof. Ik heb begrepen dat Britse en Franse rechters procedures aanhouden in afwachting van uitspraken in de prejudiciële zaken. Kan de staatssecretaris dat bevestigen? Of is geen sprake van het aanhouden van lopende zaken? Van de kant van de Britse overheid is blijkbaar zelfs gewaarschuwd voor het gevaar dat maatschappijen dan maar met een defect gaan vliegen om hoge claims te voorkomen. Veiligheid is in de luchtvaart prioriteit nummer 1 en wordt door luchtvaartmaatschappijen over het algemeen strikt gehandhaafd. Kent de staatssecretaris deze uitspraken van de kant van de Britse overheid?

Over de geschillencommissie is al veel gezegd. De Geschillencommissie Luchtvaart houdt per 31 december 2011 op te bestaan. Dit is een onwenselijke situatie. De onvrede over de toepassing van de regels van de verordening conform uitspraken van de Europese rechter, was mede aanleiding voor BARIN om zich uit de geschillencommissie terug te trekken. Het gevolg is dat passagiers nu een procedure kunnen starten via de IVW, die echter in vele gevallen nog steeds een gang naar de rechter nodig maakt. Een andere mogelijkheid is dat zij gebruikmaken van commerciële klachtenafhandelaars die in het gat zijn gesprongen. Zal de staatssecretaris zich inspannen om de geschillencommissie nieuw leven in te blazen? Mijn fractie vindt dat wenselijk.

De heer **Koolmees** (D66): Voorzitter. Dit AO is aanvraagd naar aanleiding van een artikel in de Telegraaf waarin wordt gesteld dat Nederlandse vliegmaatschappijen de wet proberen te omzeilen door te proberen onder de compensatieregeling uit te komen. De Inspectie Verkeer en Waterstaat ziet erop toe dat de luchtvaartmaatschappijen de verordeningen over passagiersrechten naleven. Mijn fractie heeft op dit moment geen reden om te twijfelen aan het functioneren van de inspectie. Zoals blijkt uit de brief van de staatssecretaris heeft ook de Consumentenbond bevestigd dat het optreden van de inspectie vertrouwenwekkend is. Mocht er een oneigenlijk en daardoor overmatig beroep worden gedaan op het uitzonderingsartikel over verkeersveiligheid, dan zal de inspectie aan de hand van het handhavingskader passagiersrechten luchtvaart ingrijpen. Mijn fractie heeft daar vertrouwen in.

Het consumentenrecht is wel een punt. D66 maakt zich sterk voor de consument. Voor gedupeerde passagiers dient een oplossing te worden gezocht. De staatssecretaris heeft hiertoe al actie ondernomen en heeft de consumentorganisaties gevraagd om met suggesties voor verbetering te komen. Dat juichen wij toe. Ik heb hierover wel een aantal vragen. Welke organisaties heeft de staatssecretaris verzocht om voorstellen te doen? Wanneer komen de aanbevelingen? Wil de staatssecretaris de Kamer inlichten over de gedane aanbevelingen en daarbij aangeven wat hij ermee gaat doen?

Ik sluit mij aan bij de opmerkingen van mevrouw Dijksema en mevrouw De Caluwé over de consumenten. Er is nu een loket bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat om te bezien of de regels worden gehandhaafd. Wat betekent dit nu voor de consumenten? Kunnen consumenten hier gemakkelijk hun gelijk halen?

De Europese Commissie komt in het najaar met nieuwe regelgeving omtrent de Air Passenger Rights. Wanneer wordt deze nieuwe regelgeving verwacht? Wil de staatssecretaris de Kamer te zijner tijd inlichten over de implementatie van de nieuwe regelgeving?

In mijn ogen is er geen aanleiding om iets te veranderen aan het handhavingskader. De staatssecretaris heeft laten weten dat hij ruimte geeft aan de consumentenorganisaties om met aanbevelingen te komen als dit noodzakelijk is. Ook zal de Europese Commissie met nieuwe regelgeving komen. De enige oproep die ik aan de staatssecretaris doe is om consumentenrechten hoog op zijn prioriteitenlijstje te zetten en te houden en snel actie te ondernemen als daartoe aanleiding is.

De **voorzitter**: Ik schors de vergadering voor vijf minuten om de uitspraak van het Europees Hof, die inmiddels binnen is, te laten uitdelen. Ook kan de staatssecretaris dan zijn antwoord voorbereiden.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

Staatssecretaris **Atsma**: Voorzitter. Er is een groot aantal vragen gesteld, waarvan de meeste de consumentenrechten en de geschillencommissie raken. Er is slechts een enkele andere vraag gesteld. Het lijkt mij goed om eerst die andere vragen langs te lopen, zodat die in elk geval als afgehandeld kunnen worden beschouwd.

De heer Van Bommel heeft gevraagd naar de positie van ArkeFly aan de Alderstafel. Wij hebben de heer Alders gevraagd om serieus te kijken naar het verzoek. Wij hebben zelf ook contact gehad met ArkeFly. De heer Alders heeft laten weten dat hij op korte termijn, in elk geval deze maand, het gesprek met de betrokkenen zal voeren. De vraag van de heer Van Bommel ligt inmiddels dus bij de Alderstafel. Ik heb goede hoop dat wij er uitkomen op een manier die recht doet aan de positie van de verschillende betrokkenen. Mocht worden gezegd dat ArkeFly specifiek niet in beeld is, dan kan – zoals ik eerder heb gezegd – een vertegenwoordiger van BARIN worden gevraagd om aan te schuiven. In die zin wordt hierover met beide betrokkenen gesproken. De intentie is zeker om eruit te komen.

De leden De Rouwe, Dijkema en Smits hebben alleen vragen gesteld over de geschillencommissie. Mevrouw De Caluwé heeft daaraan een aantal andere zaken gekoppeld, die met name raken aan de uitspraak van het Hof die zojuist is binnengekomen. Ik kom daar straks over te spreken.

De heer **Van Bommel** (PVV): Wordt de Kamer geïnformeerd over de Alderstafel?

Staatssecretaris **Atsma**: Uiteraard.

De heer **Van Bommel** (PVV): Wanneer kunnen wij iets verwachten? De staatssecretaris sprak van deze maand, maar dat klonk een beetje vrijblijvend.

Staatssecretaris **Atsma**: Het gesprek is volgende week of de week erna; in ieder geval in oktober. Ik zal de heer Alders vragen om binnen drie tot vier weken duidelijkheid te geven, zodat wij het begin november aan de Kamer kunnen melden.

De heer **Van Bommel** (PVV): Binnen drie weken?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik weet de exacte datum niet, maar de Kamer krijgt tussen nu en een maand antwoord.

Voorzitter. Alle andere vragen hebben betrekking op de geschillencommissie, op datgene wat wij zojuist via een persbericht tot ons hebben

genomen, op de positie van de consumentenorganisaties en op de nieuwe regelgeving met betrekking tot de rechten van passagiers. Tot de heer Koolmees zeg ik dat er inderdaad nieuwe regelgeving komt. Die wordt aan het einde van 2012 voorzien. In de periode daar naartoe hebben alle lidstaten de gelegenheid om een eigen bijdrage te leveren en een eigen visie te geven. Nederland zal niet nalaten om dat te doen. Uiteraard zullen wij de Kamer hierover informeren.

Ik kom nu bij het allerbelangrijkste punt. De heer De Rouwe sprak als eerste zijn teleurstelling uit over het feit dat de geschillencommissie en de geschillenregeling niet echt van de grond zijn gekomen. Enkele jaren geleden klonken er overal felicitaties terwijl er nu een ander geluid wordt gehoord. Dat spijt mij ook zeer. In het vorige overleg met de Kamer heb ik al laten weten dat ook ik het buitengewoon teleurstellend vind dat de geschillencommissie niet datgene doet wat wij ervan verwacht en gehoopt hadden. In de kern gaat het hierom: een geschillencommissie op basis van zelfregulering werkt alleen als iedereen zich erbij aansluit. Wij hebben echter vastgesteld dat niet iedereen zich erbij wilde aansluiten. Een paar echt grote spelers van buiten Nederland wilden zich er niet bij aansluiten. Ik heb het dan over British Airways en Ryanair. Vervolgens hebben wij overwogen om een wettelijk kader hiervoor te creëren, zodat ze worden verplicht om zich aan te sluiten. In een vorig overleg heb ik uitvoerig hierover met de Kamer van gedachten gewisseld. Ik heb toen ook gezegd dat wij wellicht via de luchthavens in Nederland iedereen konden verplichten om zich aan te sluiten bij een geschillenregeling. Dat zou ook nog een optie kunnen zijn. Als het niet via de maatschappijen kan, zou het via de toegangspoorten naar Nederland kunnen.

Beide zaken zijn onderzocht. De laatste mogelijkheid kan niet. De eerste – het organiseren van een wettelijk kader – zou wel kunnen, dus die hebben wij serieus onderzocht. Het amendement waarop de heer De Rouwe wees, was daartoe een handreiking. Als je die verplichte aansluiting echter hebt georganiseerd, wat bij wet zou kunnen, moet je vervolgens de garantie hebben dat iedereen zich neerlegt bij datgene wat uit de geschillenregeling komt. Daar zit een probleem. Op grond van artikel 17 van de Grondwet is dit strijdig met het recht, want je kunt niemand de gang naar de rechter ontzeggen. Daarom zijn er grote twijfels. Je kunt iedereen bij wet verplichten om zich aan te sluiten bij de geschillenregeling, maar vervolgens kun je niemand, dus ook maatschappijen niet, het recht ontzeggen om ook naar de rechter te stappen. Dat zou in de praktijk gebeuren. De maatschappijen hebben toen gezegd: als wij ons aansluiten bij de geschillencommissie terwijl consumenten desalniettemin naar de rechter kunnen stappen, wat heeft zo'n geschillenregeling dan voor zin? Om deze discussie gaat het.

De heer **De Rouwe** (CDA): Ik dank de staatssecretaris voor deze uitleg. Hij betoogt dat het amendement weliswaar kan, maar dat partijen vervolgens op basis van de Grondwet altijd nog naar de rechter kunnen stappen. Dat is het probleem ook niet. Wij onderkennen dat destijds ook al en wij onderkennen het nu ook. Dat recht houdt je gewoon. Ook in andere gevallen waarin partijen worden gedwongen om zich aan te sluiten bij geschillencommissies is dit het geval. Partijen kunnen altijd naar de rechter gaan. Niemand in de Kamer wil mensen dat recht ontzeggen. Dat kunnen wij niet en dat willen wij niet. Het grote voordeel van een geschillencommissie is dat je op een laagdrempelige manier je gelijk kunt halen. Het zal inderdaad eens een keer voorkomen dat een partij naar de rechter stapt. Daar ben ik niet zo bang voor, want ik denk dat een rechter heel snel zal concluderen dat hij de lijn van de geschillencommissie volgt. Niet alleen omdat de geschillencommissie die kennis ook heeft, maar ook omdat wij uit andere zaken waarin mensen vanuit een geschillencommissie naar de rechter gaan, weten dat de rechter heel vaak rechtsprekt conform de lijn van de geschillencommissie. Het zal dus een tijdelijk effect

zijn. Ik vraag de staatssecretaris dus wat het echte probleem is. Dit probleem wordt hier namelijk niet gedeeld en gezien. Wij zien het ook niet bij andere geschillencommissies.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik borduur er nog even op voort. Als de maatschappijen zich vrijwillig conformeren aan een aantal afspraken die ten gunste zijn van de consument, terwijl die consument nadien toch nog naar de rechter kan gaan, wordt de animo om hierover op vrijwillige basis afspraken te maken buitengewoon klein. Ik neem aan dat eenieder zich daarbij wat kan voorstellen. Je maakt afspraken terwijl je niet de zekerheid hebt dat deze afspraken gaan werken. Daarnaast is het grote verschil met de voorbeelden die de heer De Rouwe noemde, dat er ook een inspectie is die een wettelijke rol heeft in de klachtenafhandeling. Je kunt dan zeggen dat wij daar niet zoveel mee te maken hebben, maar de inspectie is op grond van Europese wetgeving verplicht om datgene te doen wat zij nu doet. Vier weken geleden heb ik gezegd dat als je die twee naast elkaar legt en ziet wat er aan klachten bij de inspectie is binnengekomen – ongeveer het tienvoudige van wat er vorig jaar bij de geschillencommissie binnenkwam – je je de vraag moet stellen of het verstandig is om het dubbelop te doen. Dat is een bijkomend aspect waardoor er wezenlijk verschil is met de voorbeelden die de heer De Rouwe heeft genoemd. Daarnaast hebben wij te maken met het internationale speelveld.

De heer **De Rouwe** (CDA): Dit antwoord klopt niet. Als nu wordt gesteld dat dubbelop onwenselijk is, vraag ik mij werkelijk af waarom wij tot op heden een geschillencommissie hebben gehad. Toen was de situatie namelijk niet anders. Ik denk dat wij een verschil moeten maken tussen de inspectie, die op basis van verschillende klachten kan handhaven, en individuele geschillenbeslechting. Er is geen enkele verordening, noch in Europa noch in Nederland noch mondiaal, die de geschillencommissie uitsluit. Het kan dus gewoon.

Staatssecretaris **Atsma**: De kracht van een geschillencommissie is dat zij op basis van zelfregulering tot stand is gekomen. Dat kan altijd; dat hebben wij hier ook betoogd. Daar zijn wij ook erg voor. Als de zelfregulering echter niet werkt, je haar afdwingt en desondanks iedereen naar de rechter blijkt te kunnen stappen – wat in de praktijk ook gebeurt – dan kan ik mij voorstellen dat maatschappijen daar niet op zitten te wachten. Je kunt dus wel een wettelijk afgedwongen geschillencommissie op papier hebben, maar als de maatschappijen er vervolgens inhoudelijk niets mee doen of de consument onvoldoende tegemoet komen, schiet dat niet op. Je moet dus zorgen voor een goede borging. De inspectie doet op dit moment op verzoek aan klachtenafhandeling. Ik heb een aantal leden horen zeggen dat de gang naar de rechter duur is. Dat is ook zo. Een consument kan echter in tweede en derde instantie altijd met de rechter te maken krijgen. De stap naar de geschillencommissie kent een financiële drempel van, ik meen, € 50. Bij de inspectie kan iedereen terecht. De inspectie doet geen uitspraken over individuele toekenning van middelen, maar de praktijk wijst uit dat wanneer de inspectie na een individuele klacht zegt dat de kans groot is dat betrokkene via de rechter zijn gelijk kan halen, dat een geweldig belangrijk handvat is voor de individuele consument om alsnog naar de rechter te gaan. In de praktijk is gebleken dat het halen van je gelijk bij de rechter financieel niet de consequenties heeft waarvoor sommigen bang zijn. Ik wil dat toch benadrukken. De ervaring van de afgelopen anderhalf jaar maakt duidelijk dat als de inspectie, die vorig jaar overigens 9 000 klachten heeft ontvangen, dat advies geeft, dit in algemene zin altijd leidt tot de vooronderstelde uitspraak. De kans van slagen na toetsing door de inspectie is dus groter.

Ik heb tegen de Consumentenbond gezegd dat ik het dilemma deel. Ik vind het ook buitengewoon onbevredigend dat de zelfregulering niet werkt en dat de geschillencommissie geen juridisch bindend houvast biedt. Wij moeten dan naar de «next best» oplossing zoeken. Ik heb zowel mondeling als schriftelijk aan de Consumentenbond gevraagd om mee te denken over verbetering van het proces. Het verbeteren van het proces via de inspectie is in mijn beleving echt mogelijk. Je laat de inspectie een-op-een met de maatschappijen aan tafel laat zitten. Als de maatschappijen in de fout gaan terwijl zij het handhavingskader van de inspectie kennen, weet ik zeker dat men daarnaar gaat luisteren. Daarom heb ik ook gezegd dat wij moeten proberen om de drie partijen – de consument, de inspectie en de maatschappijen – tot een veel sluitender oplossing te laten komen voor het probleem van de consumentenrechten dan tot nu toe het geval is.

Ik hoorde de heer De Rouwe zeggen dat het, kijkend naar het regeerakkoord, eigenlijk raar was dat de inspectie beleid, toezicht en handhaving voor haar rekening neemt. De inspectie gaat echter niet over beleid, maar over toezicht en handhaving. Over het beleid gaat feitelijk de Kamer. Laten wij dat vooral zo houden. Wij moeten deze rolverdeling scherp houden. De inspectie gaat dus niet over het beleid. Ik sta achter de zin in het regeerakkoord dat de inspectie kleiner en slagvaardiger moet. Dat staat los hiervan, want wij hebben hieraan prioriteit toegekend. Als het systeem van klachtenafhandeling beter kan, zoals zojuist werd gesuggereerd door de heer Van Bommel, door de voorlichting en communicatie te verbeteren, vind ik dat dit een punt van aandacht moet zijn. Daarover hoeven wij de discussie niet aan te gaan. Ik ben met de Kamer van mening dat je het voor de consument het beste moet organiseren, alleen met onwillige honden ...

De **voorzitter**: ... is het slecht kersen eten!

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): De staatssecretaris capituleert anders mooi wel voor die onwilligheid. Hij zegt wel dat hij het ermee eens is, maar hij doet er helemaal niets mee. Het helpt natuurlijk helemaal niets dat de inspectie af en toe eens een boete uitdeelt na 40 overtredingen. Na 40 overtredingen pas! Als individuele consument kan ik zo natuurlijk mijn recht niet halen. Dan moet ik een heel dure en langzame gang naar de rechter maken. Precies datgene wat een geschillencommissie zou moeten bevorderen, namelijk de laagdrempeligheid, is hiermee van de baan. Luchtvaartmaatschappijen krijgen het in dit land dus met bokkig gedrag voor elkaar dat individuele consumenten hun recht niet kunnen halen. De staatssecretaris staat dat toe. Wij niet, dus als hij het niet zelf regelt dan moet de Kamer het maar doen. De staatssecretaris staat er dan wel mooi op, zeg ik er maar bij.

Staatssecretaris **Atsma**: Nogmaals, er moet geen enkele twijfel over bestaan dat ook wij vinden dat de consumentenrechten geborgd moeten worden. Als wij daarvoor een wettelijk kader nodig hebben dat verdergaat dan de Europese wet- en regelgeving, zo zeg ik tot de heer De Rouwe, die schermde met het regeerakkoord ...

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. Ik word nu aangesproken, maar de geschillencommissie ging ook verder dan dat en dat was ook beleid van het kabinet.

Staatssecretaris **Atsma**: Het wettelijk verplicht aansluiten bij een geschillencommissie is ook boven de Europese normen. Dat heb ik eerder ook erkend. Als dit werkte, dan zouden wij het ook moeten doen. Daarover zijn wij het eens. De praktijk maakt op dit moment evenwel duidelijk dat het ondanks de verplichte aansluiting – waarmee wij dus verder gaan dan

Europa – niet werkt. Dan moet je je afvragen wat de consument en de maatschappijen ermee opschieten. Je kunt wel een geschillencommissie afdwingen, maar vervolgens moet er een bindende afspraak zijn waaraan men zich houdt. De maatschappijen zouden dat eventueel wel willen, maar als vervolgens de consument toch naar de rechter kan stappen – op grond van artikel 17 van de Grondwet kan niemand dat recht worden ontzegd – vragen de maatschappijen zich af waarom zij dan afspraken moeten maken.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): In tal van sectoren zijn er geschillencommissies. De individuele consument heeft daarbij altijd de mogelijkheid om alsnog naar de rechter te gaan. Het voordeel voor beide partijen van een geschillencommissie is dat dit meestal niet gebeurt. Het punt is hier dat de luchtvaartmaatschappijen donders goed in de gaten hebben dat als deze laagdrempeligheid er niet is, zij überhaupt veel minder vaak voor de rechter komen te staan omdat de consument zijn recht gewoon niet kan halen. De staatssecretaris geeft daaraan toe. Dat is het bezwaar. De staatssecretaris kan zich niet beroepen op het feit dat de juridische gang als sluitstuk mogelijk is. Dat is niet nieuw; in tal van andere sectoren is dit aan de orde en het is daar geen enkele belemmering om het op deze manier te doen. Vastgesteld moet worden dat de luchtvaartmaatschappijen niet willen. De staatssecretaris kan ze dwingen; hij moet dat ook gaan doen.

Staatssecretaris **Atsma**: Als mevrouw Dijksma schermt met laagdrempeligheid, wijs ik haar toch nog eens op de laagdrempeligheid die op dit moment al via de inspectie wordt geboden. De gang naar de inspectie kost nul cent.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Die levert ook nul cent op.

Staatssecretaris **Atsma**: Nee, dat is niet waar. Ik heb al eerder gezegd dat de inspectie als geen ander de inschatting kan maken of een klacht kans van slagen heeft. De uitspraken bevestigen dat ook. Daarnaast blijf ik zeggen dat de inspectie dit altijd zal blijven doen. Zij is dat verplicht, ook op grond van de Europese wetgeving. Wij kunnen dat jammer vinden, wij kunnen dat mooi vinden, maar het gebeurt wel. Op grond van het feit dat de inspectie de afgelopen periode ongeveer tien keer zo veel klachten heeft ontvangen als de geschillencommissie, trek ik de conclusie dat er bij de inspectie wel degelijk sprake is van laagdrempeligheid. Wij kunnen wel zeggen dat het niet zo is, maar het werkt dus wel zo. De inzet is dus vooral gericht op de vraag hoe je dat verder kunt verbeteren ten gunste van de consument. Dat kun je het beste doen door ook de maatschappijen erbij te betrekken. Als mevrouw Dijksma dat niets vindt, verschillen wij daarover van mening.

Mevrouw **Smits** (SP): Ik ben blij dat er aan mijn kant van de tafel wel heel veel mensen zitten die het belangrijk vinden dat er een wettelijke verankering komt. Natuurlijk kun je als consument naar de inspectie gaan, maar de staatssecretaris weet ook donders goed dat je dan alsnog naar de rechter zult moeten. Om op die manier je compensatie te krijgen als je door de luchtvaartmaatschappij gepakt wordt, is een logge, bureaucratistische en hartstikke dure toestand. Ik hoopte dat deze staatssecretaris van CDA-huize ons rechtssysteem niet te veel ermee zou willen belasten. Wij hebben een geschillencommissie gehad. Dat werkte uitstekend. Waarom heeft de staatssecretaris hier nu zo veel moeite mee? Waarom wil hij zo graag dat de Kamer straks het initiatief neemt om de geschillencommissie wettelijk te verankeren? Als zelfregulering niet werkt, moet je als staatssecretaris niet een stapje terug doen, maar juist een stapje vooruit door het wettelijk te regelen.

Staatssecretaris **Atsma**: Even een opmerking vooraf. Als de inspectie de consument adviseert om de gang naar de rechter te maken, betreft het bijna altijd Sturgeon-zaken. Daar waar het geen Sturgeon-zaken betreft, houden de maatschappijen zich in algemene zin aan datgene wat door de inspectie wordt voorgeschreven en komen de consumenten, de passagiers, ook op dat punt aan hun trekken. De discussie gaat in dit verband eigenlijk over Sturgeon. In algemene zin conformeren de maatschappijen zich prima aan datgene wat de inspectie zegt. Daar bestaat geen discussie over. De wil om via zelfregulering tot een sluitstuk te komen, klinkt daar ook in door. De maatschappijen vragen zich alleen af wat zij aan een verplichte aansluiting bij zelfregulering hebben als iedereen vervolgens alsnog naar de rechter kan stappen. Dat gegeven kunnen wij niet voorkomen. Omdat wij dat niet kunnen voorkomen, doen de maatschappijen het niet. Sterker nog, men stapt zelfs nu na een uitspraak van de geschillencommissie al naar de rechter. Dat is ook de realiteit, hoe jammer wij dat ook vinden.

Mevrouw **Smits** (SP): Misschien kan de staatssecretaris in zijn volgende antwoord ook eens het woord «reiziger» gebruiken. De reiziger valt helemaal buiten zijn beeld. De staatssecretaris heeft het de ganse tijd over de luchtvaartmaatschappijen. Natuurlijk zullen dat engeltjes zijn die het fantastisch doen en zich altijd aan de regels houden, maar daarvoor heb je geen geschillencommissie nodig. De geschillencommissie is pas nodig zodra zij zich daar niet aan houden. Dan moet de staatssecretaris er ook voor staan dat de reiziger zijn gelijk kan halen, laagdrempelig, goedkoop en eenvoudig. Hoe denkt de staatssecretaris dat dit kan als de inspectie een bureaucratische moloch is – excuses, geen aantijgingen richting de inspectie; ik zei dit verkeerd – en de gang naar de rechter altijd inbegrepen is als de consument zijn gelijk wil halen?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik ben blij dat mevrouw Smits dit excuus maakt. Ik vind dit namelijk echt niet terecht. De inspectie is op dit moment met zeventien mensen hiermee bezig. Mevrouw Smits vraagt waarom zij alleen iets over luchtvaartmaatschappijen hoort. Ik heb het echter over consumenten. Dit woord mag van mij ook ingevuld worden met het begrip «passagiers» of «reizigers». Dat maakt mij niets uit. Wij hebben het in ieder geval over consumenten. Volgens mij bedoelen wij allemaal hetzelfde. Mevrouw Smits kan mij dus niet verwijten dat ik het niet over de reizigers heb en dat ik alleen over luchtvaartmaatschappijen spreek. Binnen de inspectie werken zeventien mensen continu om alle binnenkomende klachten af te handelen. Vorig jaar waren er 9 000 klachten. Tot nu toe staat de teller lager. Die 9 000 klachten zijn afgehandeld. In die zin kun je niet zeggen dat daar dus niets mee gebeurt. Het feit, nogmaals, dat juist bij de inspectie zo veel klachten binnenkomen die ook afgehandeld worden, duidt er ten eerste op dat de inspectie laagdrempelig is en ten tweede dat men er ook vertrouwen in heeft. De uitspraken die worden gedaan en de vergoedingen die worden toegekend, bevestigen dit ook. De discussie gaat vooral over de Sturgeon-zaken. Dan is de gang naar de rechter namelijk vaak aan de orde. Ik vind dat ook vervelend, maar ik kan niet garanderen dat het beter wordt georganiseerd door een verplichte afdwinging van de aansluiting bij een geschillencommissie. Integendeel, dubbelop heeft weinig zin. Ik zeg dit net zoals de leden van de Kamer. Dan kan de inspectie namelijk een heel andere positie kiezen. Dan doet zij nog wat zij moet doen, maar dan moet je ook de vraag stellen of de consument, de reiziger, de passagier, hiermee wel en beter gebaat is.

De heer **Koolmees** (D66): Ik heb een vraag ter verduidelijking. Over hoeveel klachten hebben wij het? De staatssecretaris spreekt over 9 000 klachten die zijn binnengekomen bij de inspectie. Welk deel daarvan wordt makkelijk, soepel, afgehandeld wat betreft de vergoeding aan de

consumenten en welk deel gaat naar de rechter? Waar hebben wij het eigenlijk over?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik kijk in dit verband even naar mijn rechterburen. Kan precies in beeld gebracht worden om hoeveel Sturgeonklachten het gaat? De klachten komen eerst binnen bij de maatschappijen. Hoeveel er daarvan naar behoren en tevredenheid worden afgehandeld, weten wij niet. Vorig jaar zijn vervolgens 9 000 klachten bij de inspectie binnengekomen. Dit jaar zitten wij ook al op vele duizenden. Hoeveel van die 9 000 klachten echt Sturgeon-klachten zijn, zoeken wij uit. Wij zullen dit aan de Kamer melden. Ik heb het aantal in ieder geval niet paraat en de personen rechts van mij kunnen dat ook niet een-twee-drie geven. Wij kunnen de Kamer daar wel een verduidelijking van sturen. Ik noemde net het aantal mensen dat vanuit de inspectie bij de afhandeling van de klachten betrokken is. Door de enorme toename aan klachten vorig jaar ontstond een enorme werkdruk. Dit werk moest worden ingelopen en daarom zitten er bij de inspectie zeventien mensen die zich hiermee bezighouden.

De SP-fractie stelde met name vragen over de vliegveiligheid, omdat er in enkele tientallen gevallen oorzaken zijn opgegeven die te maken zouden hebben met vliegveilige situaties. Dat is echter niet aan orde. De toename heeft wel te maken met buitengewone omstandigheden die in september een piek van enkele tientallen klachten hebben laten zien. Het ging daarbij om de afhandeling van klachten uit de winterperiode, met name uit december vorig jaar. Door de grote sneeuwval zijn er toen heel veel vertragingen geweest. De klachten komen niet een-op-een de volgende dag binnen. Soms duurt het maanden voordat ze binnenkomen. Voor zover wij dit nu kunnen nagaan, is dat de belangrijkste reden van die toename. Dit heeft niets te maken met vliegveilige situaties, maar wel met buitengewone omstandigheden. Er zijn veel buitengewone omstandigheden; dat is bekend.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Ik begrijp van de staatssecretaris dat het aantal klachten dat wordt ingediend bij de IVW enorm toeneemt. Ik heb uit andere bronnen begrepen dat heel veel van die klachten niet rechtstreeks door passagiers worden ingediend, maar vooral door bemiddelaars zoals rechtsbijstandsverzekeringen en organisaties zoals EUclaim. Kan de staatssecretaris aangeven hoeveel klachten door passagiers rechtstreeks worden ingediend en hoeveel via de zojuist genoemde bemiddelaars, met name om te bezien hoe laagdrempelig het is?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb die verhouding niet bij de hand. Mevrouw De Caluwé heeft echter gelijk dat vaak vertegenwoordigers van een groep reizigers de klacht indienen. Kennelijk rendeert dit en is het gewoon business geworden. Dat mag. De facto maakt het niets uit of mensen gezamenlijk optrekken en zich door een persoon of door een instelling laten vertegenwoordigen of dat zij dit individueel doen. De inspectie staat voor iedereen op dezelfde wijze open. Hoe een passagier die een klacht heeft, die met de belangenbehartiger afhandelt, is niet aan ons. Het is inderdaad waar dat het voor sommigen ook een beetje business is geworden. Ik ken de verhouding niet, maar ik vind dit ook niet relevant in het kader van de klachtenafhandeling. Het relevante is dat er een enorm aantal klachten is binnengekomen.

De **voorzitter**: Ik kijk naar de klok. Ik stel voor dat de staatssecretaris eerst even verdergaat met zijn beantwoording. Dan kunnen wij daarna bezien of de leden der Kamer in tweede instantie nog hun punt kunnen maken. Anders halen wij dat niet.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Ik heb nog één vraag, want ik begrijp het gewoon niet. In september zijn er opeens 30 incidenten meer die te maken hebben met vliegveiligheid. De staatssecretaris zegt dat de reden hiervoor is dat die klachten zijn blijven liggen sinds de winter. Klopt dit?

Staatssecretaris **Atsma**: Nee, dat heb ik niet gezegd. Er is gezegd dat er tientallen meldingen zijn gedaan. Daarbij werd de vraag gesteld of het vliegen nu ineens zo gevaarlijk geworden is. De achterliggende gedachte was dat iedereen juist door de discussie rond de consumentenbescherming de vliegveiligheid als argument zou opvoeren om de claims te kunnen ontlopen. Ik heb de vraag nu in mijn eigen woorden weergegeven, maar dit was de achterliggende gedachte.

Vooraf zeg ik het volgende. Als er sprake zou zijn van vliegveilige situaties, dan hebben wij gelukkig de inspectie. Die zou dan onmiddellijk acteren. Een van de leden der Kamer heeft zojuist het voorbeeld genoemd van een maatschappij waarbij de inspectie inderdaad in actie is gekomen. De inspectie zit er dus bovenop en grijpt in als het nodig is. Dat kan ik bevestigen. Er was echter geen sprake van vliegveilige situaties. Ik heb alleen gezegd dat de toename van de afhandeling van klachten te maken heeft met buitengewone omstandigheden in december. Toen is er door het slechte weer heel veel vertraging geweest en zijn er heel veel klachten ingediend. Die klachten komen niet een dag later of zelfs in januari binnen. Soms zit daar wel een periode van enkele maanden tussen. De inspectie moet in principe elke klacht binnen een halfjaar hebben afgehandeld. De bestaande achterstand is ingelopen, mede door die zeventien mensen. Ik hoop dat hiermee de redenering weer rond is.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Nee, de staatssecretaris heeft op 16 september een beleidsregel veranderd. Daar beroept men zich nu op.

Staatssecretaris **Atsma**: Nee, dat heeft er niets mee te maken. Het zou wel buitengewoon raar zijn als het veranderen van een beleidsregel op 16 september op 17 september al leidt tot een toename. Ik betoog hier juist dat de oordelen van de inspectie gaan over zaken die zich maanden daarvoor hebben afgespeeld. Als op 16 september een beleidsregel verandert, is het echt niet zo dat de inspectie op 17 september al een klacht heeft behandeld van een maatschappij die met een andere situatie geconfronteerd wordt. Ik wil dit wel graag voor de Kamer laten specificeren. Het aantal van 30 dat zojuist werd genoemd, kunnen wij nu niet een-twee-drie reproduceren. Wij hebben het over een paar algemene waarnemingen. Waardoor is er een toename geweest in september en oktober? Dit heeft te maken met de periode van negen maanden geleden. Ik zeg graag toe dat wij de Kamer precies zullen laten weten wat er aan de hand is en waarom deze toename gesignaleerd werd.

Mevrouw **Smits** (SP): Ik heb een mooi lijstje met die 30 incidenten. Dat kan ik de staatssecretaris zo doen toekomen. Het is natuurlijk wel een beetje jaar. De staatssecretaris zegt dat het niet aan de beleidsregel ligt, terwijl er jarenlang nauwelijks meldingen zijn van vliegveiligheidsincidenten, maar vanaf 16 september zijn er ineens, flop, hup, hup, barbatruc, 30 tot 35 van dit soort meldingen. Kan de staatssecretaris toch nog iets verder daarop ingaan? Ik maak mij daar namelijk zorgen over. De staatssecretaris zegt dat de vliegveiligheid niet in het geding is, maar toch rijst de gedachte dat maatschappijen er misschien op een wat creatieve manier mee omgaan.

Staatssecretaris **Atsma**: Er zijn heel veel incidenten, duizenden op jaarbasis. In een vorig overleg heb ik al eens gezegd dat het aantal incidenten vanwege vogelaanvaringen erg hoog is. Ik neem graag het lijstje van mevrouw Smits met incidenten in ontvangst. Ik sluit echter niet

uit dat een veelvoud van het aantal dat mevrouw Smits op papier heeft staan, jaarlijks aan de orde is. Dat blijkt ook uit de rapportage. Dit wil niet zeggen dat er op dit moment sprake is van een onveilige situatie. Dat was namelijk de achterliggende gedachte. Mevrouw Smits vroeg zich af of er überhaupt nog wel gevlogen kan worden op Schiphol, maar dat lijkt mij een ietwat andere conclusie.

De **voorzitter**: Ik bepaal de orde. Wij hebben nog maar 40 minuten. Er ligt nog een hele stapel met antwoorden op vragen. Mevrouw Smits, ik begrijp heel goed dat dit uw belangrijkste punt is, maar ik weet ook wel zeker dat u een tweede termijn wilt. Daarom stel ik nu voor dat de staatssecretaris in een rap tempo doorgaat.

Staatssecretaris **Atsma**: Veel vragen zijn er volgens mij niet meer over, omdat bijna alles wat is gewisseld met name het punt van de geschillencommissie raakte. De heer De Rouwe maakte een opmerking over de commissie als middel. Die visie delen wij allemaal; dit is mijn reactie op de opmerking van de heer De Rouwe. Mevrouw Dijkema ging met name in op de EU-verordening 261/2004 over de geschillencommissie. Mevrouw Smits heeft verder ook geen nadere vragen gesteld. Ik ben wel benieuwd naar het lijstje van die 30 incidenten. Dat krijg ik wel. Het is namelijk lastig praten over iets wat een Kamerlid heeft en wij niet. Misschien kan het lijstje even vermenigvuldigd worden, want dan kunnen wij er alsnog voor de tweede termijn naar kijken. Dan hebben wij het allemaal en praten wij over hetzelfde.

Naar aanleiding van vragen van mevrouw De Caluwé en de heer Koolmees heb ik al de gang van zaken beschreven met betrekking tot de evaluatie en de eventuele aanpassing van de passagiersrechten in Europees verband. Wij zitten daar proactief in. Wij zullen onze inzet aan de Kamer melden. De evaluatie waarnaar mevrouw De Caluwé vroeg, is zeker aan de orde.

Zojuist ontvingen wij de prejudiciële uitspraak. Die moet altijd nog gevolgd worden door een uitspraak van de rechter, in dit geval in Portugal. Als de rechter een uitspraak doet, kan ik niet anders dan mij daaraan houden. Dat zou de Kamer ook van mij moeten willen. Wij zullen die uitspraak dus moeten implementeren en de zaak aanpassen als dit nodig is. Dit is een soort als-danvraag, maar het geldt ook in algemene zin. Zodra de rechter over iets oordeelt dat aan discussie onderhevig is, is er duidelijkheid. Dan zullen wij dit als zodanig moeten vertalen. Ik zeg erbij dat het wel heel erg ver gaat als je naast materiële ook immateriële kosten moet vergoeden. Dat kan een enorme impact hebben, dat moge duidelijk zijn. Het is echter op dit moment niet aan ons om daar nu een oordeel over te geven. Daarvoor is dit alles te vers. De algemene vraag was wat ik hiermee doe. Als het nodig is, kunnen wij niet anders dan dit oordeel te vertalen in onze eigen beleidslijn. Dat zullen wij dan ook moeten doen. De heer Koolmees vroeg welke organisaties gevraagd zijn om mee te denken. Ik heb al aangegeven dat wij met de Consumentenbond zowel mondeling als schriftelijk contact hierover hebben gehad. Wij hebben het eerst besproken en daarna schriftelijk bevestigd dat wij graag met een vertegenwoordiger van de reizigers in gesprek willen blijven over de manier waarop wij de structuur en de systematiek kunnen verbeteren. De ANWB heeft in dit kader ook een uitnodiging van ons gekregen. Hiermee ben ik alle opmerkingen langsgelopen en heb ik alle vragen beantwoord. Ik heb geen aanvullende punten meer.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Ik kan begrijpen dat de staatssecretaris niet meteen kan reageren op de gevolgen van de uitspraak van vanmorgen op beleidsregel 2, sub e, namelijk als er een lampje gaat branden nadat de kist van de blokken is. Ik wil wel heel graag geïnformeerd worden over de

gevolgen van de beleidsregel, gezien de uitspraak. Kan staatssecretaris toezeggen dat hij hier een antwoord op zal geven?

Staatssecretaris **Atsma**: Er moet nog een uitspraak komen van de rechter in Portugal. Wat er nu gebeurt, is niet minder relevant, maar dit moet nog wel een follow-up krijgen. Als het nodig is, zullen wij onze eigen beleidslijn aanpassen. Dat kan niet anders, omdat alle landen zich hebben te houden aan deze interpretatie van de Europese wet- en regelgeving. Als de wet- en regelgeving moeten worden aangepast, zijn wij daar hopelijk wel allemaal bij. Wij kunnen nooit om het oordeel van een rechter heen. Dat moet helder zijn.

Er is nog één onbeantwoorde vraag van mevrouw De Caluwé. Zij vroeg in hoeverre er verschillen in beoordeling zijn in de verschillende landen. Dat kan ik niet beoordelen. In algemene zin geldt dat alle landen zich moeten houden aan de Europese wet- en regelgeving. Ik weet wel dat het Verenigd Koninkrijk de klachten die het Nederlandse grondgebied of Nederlandse bedrijven regardereren, een-op-een doorstuurt. Kortom, het lijkt erop dat men daar op dezelfde wijze omgaat met het naleven van de wet- en regelgeving als hier. Ik kan mij ook niet voorstellen dat het anders is. Ik kan mij wel voorstellen dat de rechter in sommige individuele gevallen waarin hij een uitspraak moet doen op basis van een klacht van een consument, een reiziger, het verstandig kan vinden om een beslissing even af te wachten, wetende dat er een zaak hangt. Dat zou heel goed kunnen, maar ik heb daar geen zicht op. Dan moet je namelijk van 27 landen een beeld hiervan hebben en dat heb ik niet.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat de sprekers in de tweede termijn twee minuten spreektijd krijgen, althans als men de interrupties beperkt.

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. Ik sprak en spreek mijn teleurstelling uit over het feit dat de geschillencommissie nu dreigt te stoppen. Daarmee is er ook teleurstelling over BARIN, zou je kunnen zeggen. BARIN stak echter juist wel de nek uit voor deze geschillencommissie. De kwaadwilligen die niet meededen, geven nu juist veel ruimte door tegen de partijen die wel wilden meedoen, te zeggen dat zij ermee stoppen. Ik zeg dit omdat anders te veel nadruk komt te liggen op BARIN die mijns inziens best wel goede stappen heeft gezet om mee te werken. In de Kamer is allang gesproken over de vraag of je dit moet opleggen of dat je dit van onderop moet laten gebeuren. Ik citeer in dit verband minister Eurlings. Op 1 april 2008 – niet te veel letten op die datum – zei hij tijdens het debat: «Mocht het binnen een redelijke termijn onverhoopt niet lukken om tot resultaat te komen, dan ben ik het met u – de Kamer – eens dat een dergelijke geschillencommissie via wetgeving moet worden afgedwongen. Zelfs al is er dan sprake van een mogelijk minder effectief opererende geschillencommissie.» Wil de staatssecretaris dit citaat overnemen?

Verder heeft de staatssecretaris vandaag vaak het woord «Consumentenbond» in de mond genomen. Hij heeft aan die bond gevraagd om mee te denken over het IVW-loket. Als de staatssecretaris echter wil weten wat de Consumentenbond echt van deze zaak vindt, dan kan hij dit lezen in een brief die de Consumentenbond aan de staatssecretaris en de Kamer heeft gestuurd. In die brief gaat het niet over meedenken over het IVW-loket, maar over het opnieuw verkennen van de vraag of de geschillencommissie op andere manier kan worden vormgegeven. Dat is het echte standpunt van de Consumentenbond. Daar spreekt de staatssecretaris echter niet over.

Ik kom nu tot mijn conclusie. Ik roep de staatssecretaris op om met de Consumentenbond en de geschillencommissie op korte termijn opnieuw om tafel te gaan zitten om te bezien of dit toch, linksom of rechtsom, doorgang kan vinden. De brief daarvoor is er. Er zijn bovendien al veel

argumenten over gewisseld. Mocht de staatssecretaris daar niet in meegaan, dan zal ik daarover een motie indienen. In dat geval zal ik hierover een VAO aanvragen.

De heer **Van Bemmel** (PVV): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor zijn antwoorden, met name voor de opmerking om begin november terug te komen op de Alderstafel, waarbij ArkeFly mag aanschuiven. Ik kom even op de uitspraak. Ik hoop vurig dat de Portugese rechter dit zal afwijzen, in ieder geval voor het immateriële deel. Het vergoeden van telefoongesprekken, hotelkosten, restaurantkosten en taxivervoer is natuurlijk allemaal prachtig. Daar heeft de consument recht op; daar moet je keihard achter staan. Als je echter immateriële schade gaat vergoeden, is het einde zoek. Ik deel de mening van de staatssecretaris in dezen. Verveling, stress, relatietherapie en hondenoppas moeten niet geclaimd kunnen worden. Als je dieren hebt, moet je dat zelf regelen. «Kippen van de leg» is geen reden om een claim in te dienen. Ik hoop dat de rechter hierin zijn gezond verstand gebruikt.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Voorzitter. Ik ben toch wel verbaasd na de antwoorden van de staatssecretaris. Hij heeft veel ervaring in de politiek. Als een ruime Kamermeerderheid van mening is dat er een geschillencommissie moet komen, moet je wel van heel goeden huize komen om dit tegen te gaan, ook gelet op de door de heer De Rouwe zojuist aangehaalde uitspraak van zijn voorganger. De staatssecretaris weet dit alles ook. Waarom doet de staatssecretaris dus zo moeilijk? Ik begrijp wel dat het onplezierig is om onwillige luchtvaartmaatschappijen – dat zijn ook de woorden van de staatssecretaris – voor het hoofd te stoten. Het kan echter wel en het levert bovendien iets op. Anders dan het voorstel van de staatssecretaris is een geschillencommissie wel een methode om consumenten een individueel recht te geven om een claim in te dienen. Dat is echter anders dan een handhavingssysteem waarbij de IVW pas na 40 overtredingen boetes oplegt. Misschien geeft de IVW in individuele casussen wel aan dat mensen een goede rechtsgang kunnen maken, maar dan nog is de drempel voor consumenten hoog. Ik ben dus echt van mening dat de staatssecretaris de geschillencommissie wettelijk moet gaan afdwingen nu de sector kennelijk niet bij machte is om dit zelf te doen. Ik ga ervan uit dat de Kamer dit zal regelen, als staatssecretaris dit niet zelf doet. Dat is jammer, want de staatssecretaris kan het regelen, maar hij wil het kennelijk niet.

Mevrouw **Smits** (SP): Voorzitter. De laatste woorden van mevrouw Dijksma zijn mij uit het hart gegrepen. De staatssecretaris heeft de mogelijkheden en is daartoe ook al zeer regelmatig opgeroepen door de Kamer, niet in de laatste plaats door mijn zeer gewaardeerde voorgangers Roemer en Bashir. Ik voel me dan ook genoodzaakt om in dezen zelf het initiatief te nemen. Ik zal ernaar kijken hoe wij dit met de Kamer kunnen doen. Als de staatssecretaris dit niet doet, doen wij het. Zo simpel is het. Ik kom nog even terug op de 30 vliegveiligheidsincidenten. Het is een beetje raar dat er meer dan 30 rapporten zijn sinds 16 september waarin de IVW schrijft dat de luchtvaartmaatschappij zich beroept op een vliegveiligheidsincident. Daarvoor waren die incidenten er niet. Ziet de staatssecretaris hierin misschien geplande acties of ideeën van de luchtvaartmaatschappij om onder de claim uit te komen? Vindt hij dat hij met zijn handhavingskader erg veel ruimte daarvoor heeft gegeven? Zou hij dat niet eens moeten aanpassen, gezien het feit dat hij het handhavingskader toch zal moeten aanpassen naar aanleiding van de uitspraak van vandaag? Ik zou heel graag antwoord krijgen op die vragen, want het is het een of het ander: ofwel is vliegen ineens heel onveilig geworden in Nederland, ofwel gaan de luchtvaartmaatschappijen heel erg creatief met deze regel om.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Voorzitter. Over de geschillencommissie is heel veel gezegd. Ik zal daar nu niet meer op ingaan. Er is een enorm gesteggel over de uitleg van verordening 261. Dat is niet goed voor de consumenten noch voor de luchtvaartmaatschappijen. Men weet nu niet waar men aan toe is en zoekt steeds naar oplossingen. Ik ben het eens met de staatssecretaris dat de geldende uitspraken van het Europees Hof gewoon gehandhaafd en toegewezen moeten worden. De staatssecretaris heeft aangegeven dat hij een actieve houding wil aannemen in aanloop naar de aanpassingen van verordening 261 volgend jaar. Graag hoor ik van de staatssecretaris welke insteek hij kiest en op welke termijn hij ons hierover informeert.

De heer **Koolmees** (D66): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris eveneens voor de beantwoording. Er is EU-regelgeving voor compensatieregelingen in geval van vertraging of annulering. Dat is heel erg goed. Als pro-Europese partij is D66 sowieso voor Europese regelgeving, omdat je dan een level playing field hebt. D66 kijkt uit naar de wijziging in 2012 en zal daar zeker ook een bijdrage aan leveren. D66 vindt dat de compensatieregelingen moeten worden gehandhaafd en vooral dat consumenten gemakkelijk, laagdrempelig, hun recht moeten kunnen halen. Er moeten geen blokkades worden opgeworpen.

De hoofdvraag van vandaag is wat mij betreft: is er een probleem? Daar is geen antwoord op gekomen. De aanleiding voor dit algemeen overleg was namelijk het artikel in de Telegraaf over het feit dat maatschappijen de techniek gebruiken om onder compensatieregelingen uit te komen. Ik heb nu het overzicht gekregen van mevrouw Smits. Een defect aan het inflight entertainment systeem vind ik bijvoorbeeld een reden om even te wachten, want anders kun je geen video's kijken. Ik neem aan dat de inspectie goed handhaaft en dat de maatschappijen dus niet de techniek kunnen gebruiken om onder de compensatieregeling uit te komen. Graag ontvang ik hierop een toezegging van de staatssecretaris. Als de maatschappijen dit wel doen, moet de inspectie hard ingrijpen. Verder vraag ik mij af wanneer de staatssecretaris komt met een aanpassing van de systematiek om consumenten hun recht te laten halen bij een geschillencommissie. De staatssecretaris heeft vragen uitstaan bij de Consumentenbond en andere consumentenorganisaties. Wanneer kunnen wij een verbetering verwachten?

Ik sluit mij aan bij de woorden van mevrouw Dijkema. De fractie van D66 vindt dat de staatssecretaris er bovenop moet zitten, omdat dit een belangrijk onderwerp is. Je moet dit serieus oppakken. Graag hoor ik in de tweede termijn een proactieve staatssecretaris.

Staatssecretaris **Atsma**: Voorzitter. Ik deel de opvatting van de heer De Rouwe dat BARIN echt heeft geprobeerd om alle kikkers in dezelfde kruiwagen te krijgen, juist met het oog op een sluitende regeling en een geschillencommissie van onderop. Ik stel vast dat BARIN er niet in is geslaagd om iedereen binnen boord te krijgen. Dat is jammer. Daarom zou er een wettelijk kader moeten komen. Ik heb niet alleen gekeken naar de wettelijke verplichting, maar ik heb ook – dat heb ik in het begin al gezegd – bekeken of wij alle maatschappijen van buiten Nederland kunnen verplichten om zich automatisch aan te sluiten bij de geschillencommissie, bijvoorbeeld via het gegeven dat zij een Nederlandse luchthaven aandoen. Dat bleek helaas niet mogelijk. Ik herhaal nu niet alles wat ik in eerste termijn heb gezegd, maar ik stel wel vast dat het BARIN helaas niet is gelukt om iedereen binnen boord te houden. Je kunt die aansluiting wettelijk regelen, als de Kamer het wil. Dat heb ik al eerder gezegd; ik luister namelijk goed naar wat de Kamer wil. Dat zou dus kunnen, maar lost dit het probleem van de passagiers op? Dat is maar de vraag. Als je wel een verplichte aansluiting, maar geen sluitende regel hebt waar alle maatschappijen zich aan willen conformeren, lost dit nog

niets op. Je moet dus echt door de bril van de consument, van de passagier, van de reiziger hiernaar kijken. Waar is die het beste en meeste bij gebaat? Dat is het vertrekpunt. Als die garantie er zou zijn, zou iedereen ervan overtuigd zijn dat je dit zou moeten willen. De maatschappijen kunnen wel een regeling afspreken, maar als zij vervolgens geen garantie hebben dat niemand meer naar rechter stapt, dan doen zij dit niet. Die garantie kunnen wij immers niet geven. In die vicieuze cirkel zitten wij.

Ik heb goed geluisterd naar datgene wat de heer De Rouwe heeft gezegd. Ik heb al aangegeven dat wij de Consumentenbond na het gesprek in september nogmaals hebben uitgenodigd om mee te denken over een sluitende oplossing. Mijns inziens is het verstandig dat ook BARIN, zeker het gevoel binnen de Kamer geconstateerd hebbende, op korte termijn nogmaals hierbij betrokken wordt. Een wettelijk kader heb je immers niet voor 1 januari geregeld. Laten wij daar helder over zijn; dat kun je wel willen, maar dan zou er ook een gat vallen. Ik vind dat er alle reden is om beide partijen opnieuw uit te nodigen om te bezien of er niet alsnog een poging zou moeten worden gedaan om de kikkers in de kruiwagen te krijgen. Ik ben echter niet optimistisch daarover; dat zeg ik er maar meteen bij.

De heer **De Rouwe** (CDA): Ik denk dat wij in een VAO verder hierover moeten spreken. Terecht vraagt de staatssecretaris zich af: is de consument ermee gediend? Dit is een fundamentele vraag. Wie kan dit echter beter beoordelen dan de Consumentenbond zelf, die juist hiervoor pleit? De Consumentenbond pleit namelijk voor verkenningen om de aansluiting wel te verplichten.

De **voorzitter**: Bij het VAO doen wij niet hele debat over. Dan mogen de leden der Kamer kort hun statement maken, maar wij moeten de zaak hier uitdebatteren.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb er al eerder op gewezen dat de inspectie daarmee aan de Europese verplichting voldoet. Als wij dit tot het minimale zouden terugbrengen, omdat de inspectie dan zou kunnen zeggen dat je voor alle individuele klachten maar naar ander loket moet gaan – hoewel zij dat overigens wel verplicht is – dan moet je er een andere formule voor bedenken. Dubbelop heeft namelijk geen zin. Dat was ook een punt van kritiek van de Kamer. Dat zou raar zijn als je kiest voor zelfregulering, want dan moet je er ook voluit voor gaan. In zo'n geval moet je maar bezien hoe je invult wat je volgens het Europees recht verplicht bent om te doen. Als je beziet wat er via de inspectie is afgehandeld, moet je je samen met de reizigersorganisaties afvragen waar zij het meeste baat bij hebben. Dit is mijn inziens ook een afweging die de Consumentenbond heel scherp moet maken. Ik wil dit graag voorleggen.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Is dit nu een analyse of een dreigement? Is het een analyse in die zin dat wij opnieuw naar de taken van de inspectie moeten kijken, zodra er een geschillencommissie komt? Of zegt de staatssecretaris eigenlijk: als jullie doordrammen – zo vat ik het een beetje op – en de Consumentenbond staat erop, dan zal de inspectie minder werk verrichten? Is dit dus een politieke zet of een inhoudelijke constatering?

Staatssecretaris **Atsma**: Het is een politieke zet noch een dreigement. Als je zelfregulering afdwingt, kan ik mij voorstellen dat je vervolgens ook met de geschillencommissie de afspraak maakt dat alles wat bij de inspectie binnenkomt, na toetsing een-op-een wordt doorgeleid naar de geschillen-

commissie. Hier moet je het natuurlijk wel over hebben. In een eerder debat heeft mevrouw Dijkma zelf gezegd dat dubbelop weinig zin heeft.

Mevrouw **Dijkma** (PvdA): Ik ga hier even op in vanuit mijn eigen ervaring in het verleden. Ik heb als bewindspersoon ook ervaring opgedaan met zowel een geschillencommissie als een inspectie in het onderwijs. De Inspectie van het Onderwijs ziet individuele klachten altijd als een signaal. Men zegt niet bij voorbaat al dat men een aantal taken niet meer doet. Ik vind dit dus, met alle respect, een merkwaardige redenering.

Staatssecretaris **Atsma**: De inspectie draagt een bredere verantwoordelijkheid dan alleen het kijken naar de consumentenbelangen, maar dat is op basis van Europese verplichtingen noodzakelijk. Verder moet de inspectie vooral bekijken wat de maatschappijen doen of laten. Wij zitten volgens mij wat dat betreft wel op een lijn. Ik herhaal wat de Kamer zelf ook eerder heeft aangegeven, namelijk dat als je vindt dat het dubbelop zou moeten, je in de benadering ook parallellen moet zien terugkomen. Anders krijg je een heel raar beeld.

Mevrouw **Smits** (SP): Niemand pleit hier voor dubbelop. Wat er nu gebeurt is dubbelop. Je gaat naar de luchtvaartmaatschappij. Je klaagt. Je klacht is ongegrond volgens de luchtvaartmaatschappij. Dan ga je naar de inspectie. Die gaat het voor je verifiëren en doet een uitspraak. Dan ga je nog naar de rechter. Dat is hartstikke dubbelop. Als de staatssecretaris zo tegen dat «dubbeloppe» is, waarom zorgt hij dan niet voor een goede geschillencommissie die bindende uitspraken kan doen? Dan zullen heel veel mensen geen behoefte meer hebben om naar de rechter te gaan, want dan worden zij gewoon in het gelijk gesteld.

Staatssecretaris **Atsma**: Of niet. Als men ondanks een bindende uitspraak toch naar de rechter stapt, zeggen de maatschappijen: wat levert dit ons op? Waarom doen wij dit eigenlijk? Dat is de feitelijke situatie. Ik heb al tegen de heer De Rouwe gezegd dat ik graag bereid ben om naar aanleiding van dit overleg opnieuw aan de Consumentenbond, als vertegenwoordiger van de reizigers, te vragen om met ons en met de maatschappijen hierover te praten. Het gaat namelijk niet om de maatschappijen die wel willen, maar met name om de maatschappijen die niet willen. Ik vind het buitengewoon ingewikkeld om die erbij te betrekken. Ik zei in eerste termijn al dat je onwillige honden moeilijk erbij kunt slepen. Ik deel de mening van de Kamer dat je het systeem zo sluitend mogelijk moet maken. Daarover verschillen wij niet van mening. De inspectie adviseert de consumenten nu over de kans van slagen bij de rechter. Hierbij gaat het over Sturgeon-zaken. Bij alle andere zaken is de medewerking vanuit de maatschappijen prima. Het advies van de inspectie is iets waardevols dat je niet een-twee-drie moet weggoeien.

Mevrouw **Smits** (SP): Van de bijna 9 000 zaken waarin de inspectie afgelopen jaar heeft geadviseerd, is bijna iedereen in het gelijk gesteld door de rechter. De inspectie is weliswaar geen bureaucratische moloch, maar wij hebben wel een bureaucratisch systeem opgetuigd. Elke consument moet alsnog naar de rechter, terwijl hij uiteindelijk toch zijn gelijk zal krijgen in het overgrote deel van de gevallen. Waarom doet de staatssecretaris nu zo moeilijk? Mevrouw Dijkma heeft nog geen antwoord gehad op die vraag. Ik vind dat een relevante vraag. Waarom doet de staatssecretaris zo moeilijk, als hij het de consument zo veel makkelijker kan maken? Is dat de druk van de luchtvaartmaatschappijen?

Staatssecretaris **Atsma**: Mevrouw Smits zegt zelf al dat de consument in bijna alle gevallen gelijk krijgt, nadat hij bij de IVW is geweest voor een

oordeel. De oordelen die de inspectie geeft zijn blijkbaar dusdanig waardevol dat de consument daarmee naar de rechter kan. Dat is heel mooi en goed. Het zou natuurlijk raar zijn om het kind met het badwater weg te gooien. De 9 000 binnengekomen klachten zijn indicatief voor het feit dat dit echt werkt. Ik vergelijk het nogmaals met het aantal klachten dat bij de geschillencommissie is binnengekomen. Dat is ongeveer het tienvoudige. Laten wij dit daarom vooral koesteren. Ik heb al aangegeven dat ik best bereid ben om opnieuw met de consumentenorganisaties en de maatschappijen te praten, want men is ook niet doof; men hoort dus ook wat de Kamer ervan vindt.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Dat laatste betwijfel ik. Als men niet doof was, had men dit niet zo gedaan.

De staatssecretaris zegt dat de inspectie effectief is. Als je een vrij goedkoop ticket van misschien € 100 hebt, wil je dan wel die hele route maken? Dat is de vraag. Het gaat er niet om dat de groep mensen die zich meldt, uiteindelijk fatsoenlijk door de IVW wordt behandeld. De vraag is of er uiteindelijk niet een veel grotere groep mensen is die nu niet die gang maakt omdat deze mensen misschien een relatief goedkoop ticket hebben, waarvoor zij deze hele fuss niet de moeite waard vinden. Dat zou er wel eens achter kunnen zitten, want dit weet men waarschijnlijk niet.

Staatssecretaris **Atsma**: Dit zijn als-danvragen waarop mevrouw Dijksma noch ik het antwoord kan geven. Wellicht zit je dan heel snel in de situatie die door mevrouw De Caluwé werd geschetst, namelijk dat er partijen, organisaties en bedrijven zijn die zich als belangenbehartiger opwerpen voor de mensen die een relatief goedkoop ticket hebben gekocht. Dat kan ik niet beoordelen. Het maakt mijns inziens ook geen enkel verschil of je een ticket van € 100 hebt gekocht waarbij je geen waar voor de prijs geleverd krijgt of een ticket van € 1000. Dat mag geen verschil maken. De compensatie houdt natuurlijk ook rekening met de betaalde prijs. Kortom, tot mevrouw Dijksma en mevrouw Smit heb ik gezegd wat ik ook al in reactie op vragen van de heer De Rouwe heb aangegeven. Ik heb deze leden der Kamer goed verstaan. Ik zou het jammer vinden als nu het beeld zou ontstaan dat bij het kabinet de consumentenbelangen niet hoog in het vaandel staan. Sterker nog, juist de extra investering bij de inspectie mag er toch op duiden dat het kabinet vindt dat de positie van de reiziger wel zo goed mogelijk gewaarborgd moet worden.

Ik betwijfel of een nieuw aanvullend wettelijk kader bovenop wat Nederland vanuit Europa krijgt opgelegd, een extra bijdrage zal leveren. Over de inschatting daarvan kun je van mening verschillen. Ik zal dit opnieuw aan de verschillende partijen voorleggen en hoop de Kamer binnen enkele weken daarover te kunnen berichten, zodat in elk geval ruim voor 1 januari bekend is of er alsnog een beweging te verwachten is. Mijn inzet is bekend: ik ben er altijd voor geweest. De inzet van BARIN was ook bekend: die was er ook voor. Vanwege het feit dat een aantal grote maatschappijen niet meedoet, is het een stuk ingewikkelder geworden. Nieuwe wetgeving per 1 januari zal ingewikkeld zijn.

De heer **De Rouwe** (CDA): Ik ken de inzet van de staatssecretaris. Wat mij betreft is die ietsje opgeschoven, ook onder druk van de Kamer. Ik zou ook graag de inzet van de heer Eurlings, de voorganger, memoreren. Ik heb laatstgenoemde zojuist geciteerd. Hij zei duidelijk dat het – en daar kwam het eigenlijk op neer – als het niet goedschiks kan, dan maar kwaadschiks moet. Als het niet via regulering kan, moet het via wetgeving gebeuren. Ik dank de staatssecretaris dat hij op korte termijn met de consumentenorganisaties om tafel gaat zitten. Wat is dan de inzet van de staatssecretaris? Is dat het geluid van de Kamer of is het nogmaals het verhaal aanhoren? Als dit het laatste is, zal ik om een uitspraak van de Kamer vragen. Dat is mij namelijk echt te weinig. Ik verzoek de staatssecretaris daarom om de

Kamer binnen drie weken te informeren, want 31 december nadert met rasse schreden. Ik realiseer mij dat wij wellicht niet per 1 januari het recht kunnen verlengen, maar ik wil er nu wel heel stevig druk op hebben.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb natuurlijk ook kennisgenomen van de uitspraak van mijn voorganger. Ik deel zijn visie dat de geschillencommissie het meest wenselijk is. Als het niet goedschiks kan, dan maar kwaadschiks. Dat heb ik zelf ook gezegd. Alleen moet je jezelf voortdurend de vraag blijven stellen of iets kwaadschiks regelen zonder garantie dat de positie van de consument verbetert, iets oplevert. Het gros van de maatschappijen stond achter de goedschikse regeling. Mijn conclusie is nu dat steeds minder maatschappijen daarachter staan. Het wordt steeds ingewikkelder. De inzet is volstrekt helder. Wij vinden dat de positie van de consument zo goed mogelijk gewaarborgd moet worden. Ik zeg het er nog maar een keer bij dat Nederland het enige land is dat op het gebied van de luchtvaart binnen Europa deze bovenwettelijke aanpak wil initiëren. Het is aan de Kamer en aan het kabinet om dit af te wegen. Mijns inziens heeft de goedschikse regeling verreweg de voorkeur, omdat je daarmee het breedste draagvlak realiseert. Ik heb goed geluisterd naar de leden der Kamer. Het is een herhaling van wat zij eerder hebben aangegeven. Ik heb ook gezegd dat wij met afstand het liefste zouden willen dat het allemaal van onderop zou kunnen worden geregeld. Als de consument echter niet gebaat is bij de uitkomst daarvan, wat is dan «the next best»? Met die vraag waren wij bezig. Als de Kamer terug wil naar «the best» oplossing, ben ik graag bereid om het gesprek opnieuw aan te gaan op basis van die insteek.

De **voorzitter**: Informeert u de Kamer binnen drie weken?

Staatssecretaris **Atsma**: Uiteraard. 1 januari nadert namelijk met rasse schreden. Als het niet kan en niet haalbaar is, zal de Kamer dit moeten weten. De consumentenorganisaties moeten het dan ook weten. Als het niet kan, moet je dus eventueel, kwaadschiks, een wettelijke regeling maken. Dat lukt niet van vandaag op morgen, althans gemiddeld genomen. In dat geval moet je wel met de consumentenorganisaties erover praten hoe je onnodige negatieve effecten kunt voorkomen. Je moet ook dan dus toch het gesprek aangaan over de positie van de IVW en de manier waarop je die verder kunt verbeteren c.q. verfijnen.

De heer **De Rouwe** (CDA): In dat laatste heb ik alle vertrouwen. Is de consument ermee gediend? In mijn vorige interruptie vroeg ik de staatssecretaris welke waarde hij hecht aan de club die het uitgerekend kan weten, namelijk de Consumentenbond zelf. Die pleit voor verplichte aansluiting. De staatssecretaris hecht terecht waarde aan de Consumentenbond. Als de staatssecretaris zich de fundamentele vraag stelt waarmee de Consumentenbond het meest gediend is, zou ik graag een eerlijk en rechtstreeks antwoord willen op het pleidooi van de Consumentenbond om het te regelen zoals de Kamer het bepleit. Ik zou graag de consequente lijn doorgetrokken willen zien.

Staatssecretaris **Atsma**: Verplichte aansluiting is één, maar het gaat om het instrumentarium dat vanuit de zelfregulering kan worden gehanteerd. Als de maatschappijen zich verplicht aansluiten bij de geschillencommissie, moet je er wel voor zorgen dat men het eens is over de consequenties van zaken die worden aangekaart bij de geschillencommissie. Als de maatschappijen dit niet willen, heb je een heel ander type discussie. De aansluiting kun je wel afdwingen, maar het gaat over het vervolg. Wij zijn het daarover volgens mij absoluut eens. Het is echter de vraag of je dat kunt regelen bij wet. Wij leven hier namelijk niet in een soort dictatuur. Wij kunnen heel veel dingen wel regelen, maar op dit punt

gaan wij verder dan Europa. Wij kunnen de maatschappijen dwingen om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Vervolgens zal die geschillencommissie ook met draagvlak bij de betrokken partijen moeten werken om sancties op te kunnen leggen en stappen te zetten. Als de maatschappijen dat niet willen, er niet aan meedoen of zelfs naar de rechter of het Hof stappen, dan heb je wel een andere discussie. Daarvoor mag je de ogen niet sluiten, nog los van het feit dat wij dit dus echt boven-Europees doen.

De **voorzitter**: Volgens mij heeft de staatssecretaris alle vragen beantwoord.

Mevrouw **Smits** (SP): Ik wilde nog iets weten over de 30 vliegveiligheidsincidenten.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb nu de lijst gekregen. Dit is slechts een heel klein deel.

Mevrouw **Smits** (SP): Ik geef even een toelichting op de lijst, want die staat er inderdaad niet bij. Dit zijn de incidenten sinds 16 september waarbij de maatschappij een beroep heeft gedaan op de vliegveiligheid.

Staatssecretaris **Atsma**: De datum van ontvangst is bijvoorbeeld april 2011.

Mevrouw **Smits** (SP): Dat is de ontvangst bij de organisatie EUclaim. De incidenten zijn allemaal na 16 september bij de IVW ingediend. Het gaat mij niet zozeer om dit lijstje. Ik ben benieuwd naar de explosie van vliegveiligheidsincidenten. De staatssecretaris mag ons daarover ook per brief informeren. Hoe zit dat? Maken de luchtvaartmaatschappijen op een eerlijke manier gebruik hiervan?

Staatssecretaris **Atsma**: Het is echt onzin om te spreken van een explosie van incidenten. Ten eerste gaat het vaak om vluchten die al geruime tijd geleden plaatsgevonden hebben. Ten tweede komen er op jaarbasis tienduizenden meldingen binnen. Wil mevrouw Smits het lijstje van die tienduizenden meldingen zien? Dit is slechts een heel kleine greep uit een groot aantal zaken.

Mevrouw **Smits** (SP): Het gaat om het appel op de vliegveiligheid. Sinds half september hebben luchtvaartmaatschappijen meer dan 30 keer gezegd dat de vliegveiligheid in het geding was, terwijl dit daarvoor nauwelijks gebeurde. De vliegveiligheid is natuurlijk – in alle oprechtheid – niet in het geding als je videosysteem het niet doet of als er een rood lampje brandt. Zolang je nog niet bent opgestegen en zolang je nog niet boven de Atlantische Oceaan zit, valt dit allemaal best wel mee. Ik wil dus graag van de staatssecretaris weten of de vliegveiligheid 30 keer in het geding is geweest. Zo niet, hoe kan het dan dat die maatschappijen zich daar dan wel meer dan 30 keer op hebben beroepen?

De **voorzitter**: Even voor de goede orde. Ik heb hierover al een toezegging van de staatssecretaris aan de Kamer op mijn lijst staan. De Kamer wordt geïnformeerd over de toename van vliegveiligheidsincidenten en de veronderstelde relatie met compensatiegelden voor passagiers. Dat is gevraagd en de staatssecretaris heeft dit toegezegd.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik zeg dit inderdaad toe. Bovendien ben ik van mening dat men dit niet moet bagatelliseren. Als een beeldscherm niet uitklapt of iets anders en er een rood lampje brandt in een vliegtuig dat aangeeft dat er sprake zou zijn van kortsluiting, dan is het volstrekt helder

dat dit wordt gemeld. Voor de rest komen wij er schriftelijk op terug. Ik zal de inspectie ook vragen om daarop in te zoomen. Ik weet nog niet wanneer het zal gebeuren, want ik krijg nu pas het lijstje. Vanmiddag zal het dus niet meer lukken. Ik denk echter ook dat het geen drie weken hoeft te duren. Ik zal dit sturen tegelijkertijd met de brief over de bevindingen van Alders en de brief over het overleg met de consumentenorganisaties, of zoveel eerder als mogelijk.

Mevrouw **Dijksma** (PvdA): Kan de staatssecretaris in de brief over de vliegveiligheidsincidenten ook de relatie leggen met een eventueel gewijzigd beleidskader in september? Dat is juist het punt.

Staatssecretaris **Atsma**: Dat was de achterliggende vraag. Mevrouw Smits had die vraag al gesteld. Dit zal zeker gebeuren.

De **voorzitter**: De staatssecretaris heeft een groot aantal toezeggingen gedaan. Ik lees die voor.

1. De Kamer wordt begin november 2011 geïnformeerd over de samenstelling van de Alderstafel.
2. De Kamer wordt geïnformeerd over de Nederlandse inzet voor Europese regelgeving inzake consumentenrechten in de luchtvaartsector.
3. De Kamer wordt binnen een maand geïnformeerd over het aantal klachten van passagiers over luchtvaartmaatschappijen dat bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat bekend is. Daarbij zal de staatssecretaris onderscheid maken tussen gevallen waarin overmacht in het spel was en de overige gevallen.
4. De Kamer wordt geïnformeerd over de toename van vliegveiligheidsincidenten en de veronderstelde relatie daarvan met het gewijzigde beleid c.q. de compensatiegelden voor passagiers.
5. De staatssecretaris heeft toegezegd in overleg te treden met de geschillencommissie en de Consumentenbond over het al dan niet verplichtstellen van deelname aan de geschillencommissie en de Kamer binnen drie weken te informeren over het resultaat van het overleg.

Ik heb begrepen dat de heer De Rouwe een VAO zal aanvragen. Dat VAO gaat ook over het AO dat op 6 september heeft plaatsgevonden over de luchtvaart in het algemeen. Op die manier worden twee algemene overleggen met één VAO afgesloten. De heer De Rouwe heeft aangegeven dat dit na het herfstreces kan.

De heer **De Rouwe** (CDA): Aan de tweede toezegging is nog geen datum verbonden. Dat is misschien toch handig voor het parlement. Verder is het VAO al aangekondigd, want het was al aangevraagd door mevrouw Van Gent. Dat is een ommissie van mijn kant. Daarna is de staatssecretaris echter iets gaan bewegen. Hij heeft toegezegd om op heel korte termijn aan tafel te gaan zitten met de organisaties. In een interruptie heb ik nog bevestigd wat dan volgens de Kamer de koers en het eindresultaat moeten zijn. Ik wacht de desbetreffende brief af voordat ik vraag om een uitspraak van de Kamer. Dat vind ik wel zo netjes. Dan weten wij ook wat wij van elkaar kunnen verwachten.

De **voorzitter**: Wanneer informeert de staatssecretaris de Kamer over de Nederlandse inzet voor de Europese regelgeving inzake consumentenrechten en de luchtvaart?

Staatssecretaris **Atsma**: Dat zal medio volgend jaar zijn, omdat de procedure pas volgend jaar start. Eind volgend jaar is er eventueel meer duidelijkheid over de nieuwe koers van Europa. In de loop van het voorjaar zal ik de Kamer daarover informeren.

De **voorzitter**: Het VAO zal na het herfstreces plaatsvinden. Als de heer De Rouwe wacht op de brief, moeten wij bezien of het VAO dat mevrouw Van Gent in principe al heeft aangevraagd, toch niet eerder kan plaatsvinden. Het is misschien ook niet wenselijk om het nog verder op te schuiven. Mevrouw Van Gent is in ieder geval tijdens dat VAO de eerste spreker. Hiermee zijn wij aan het einde van dit algemeen overleg gekomen. Ik dank eenieder die aan dit overleg heeft deelgenomen.