

Vergaderjaar 2011–2012

**31 232**

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

**Nr. 34**

**VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 25 januari 2012

De vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu<sup>1</sup> heeft op 21 december 2011 overleg gevoerd met staatssecretaris Atsma van Infrastructuur en Milieu over:

- **de brief van de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu d.d. 19 december 2011 over Consumentenrechten luchtvaart (31 232, nr. 33).**

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

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

De griffier van de voor Infrastructuur en Milieu,  
Sneep

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Dijkma (PvdA), Van Gent (GroenLinks), Snijder-Hazelhoff (VVD), voorzitter, Slob (ChristenUnie), Haverkamp (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Paulus Jansen (SP), 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), Leegte (VVD), De Caluwé (VVD) en Holtackers (CDA).

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

**Voorzitter: Houwers**  
**Griffier: Van der Sommen**

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Bashir, De Caluwé, Haverkamp, Houwers en Van Veldhoven,

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

De **voorzitter**: Ik heet de staatssecretaris, de ambtenaren en de Kamerleden van harte welkom. Ik heb begrepen dat de fracties van de PVV en de Partij van de Arbeid niet vertegenwoordigd zullen zijn. Ik stel voor een spreektijd van vier minuten per fractie aan te houden. Het woord is aan de heer Bashir.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik spreek namens de SP-fractie, maar ik ben gevraagd om in dit overleg ook het woord te voeren namens de fractie van de PvdA. Uiteraard voel ik mij daardoor vereerd. Al sinds 2005 hebben de luchtvaartpassagiers recht op compensatie als hun vlucht fors is vertraagd of uitvalt. In de praktijk blijkt echter dat aan dit recht niet altijd tegemoet wordt gekomen. Om die reden zou in 2008, op aandringen van het SP-Kamerlid Roemer, een geschillencommissie in het leven worden geroepen waardoor er een lage drempel zou ontstaan om dit recht te halen. Uiteindelijk kwam deze geschillencommissie er niet in 2008, maar pas in 2009. Helaas ging het hierbij ook om een uitgekledede versie: een commissie op basis van zelfregulering, met vrijwillige deelnemers. De luchtvaartmaatschappijen die in de Geschillencommissie Luchtvaart zitten, lukte het om de boel te frustreren en om tijd te rekken. Zaken werden niet in behandeling genomen of in de wacht gezet totdat het Europese Hof zich hierover zou uitspreken. En dat terwijl dit Hof altijd meer dan duidelijk is geweest: gedupeerde passagiers hebben recht op compensatie. Recentelijk heeft de Geschillencommissie Luchtvaart de passagiers eindelijk in het gelijk gesteld. Blijkbaar mocht dat niet, want je ziet wat het gevolg is: de Geschillencommissie Luchtvaart wordt door de luchtvaartmaatschappijen opgeheven. Sinds 2005 is er een verordening op basis waarvan passagiers recht hebben op compensatie, maar als de passagier probeert om dat recht te verzilveren, wordt hij door de juristen van de luchtvaartmaatschappijen kapot geprocedeerd. Ik heb het al eerder gezegd: dit lijkt steeds meer op zwendel. Luchtvaartmaatschappijen, grote bedrijven, spannen samen tegen de wet, terwijl de rechter de rechten van de gedupeerde passagiers al duidelijk heeft bevestigd. Ook nu weer moeten wij wachten op het antwoord op de prejudiciële vragen die aan het Europese Hof zijn gesteld. Ik verwacht dat het Hof hetzelfde antwoord zal geven als voorheen. Iedereen weet dat de huidige wet en jurisprudentie gelden, maar de staatssecretaris neemt gewoon weer een afwachtende houding aan en laat de reizigers die zijn gedupeerd, in de kou staan. Het wangedrag van luchtvaartmaatschappijen wordt dus weer beloond. Ik vraag de staatssecretaris een oordeel te geven over deze gang van zaken. Vindt de staatssecretaris dit normaal? Is dit de manier waarop hij met burgers wil omgaan? Ik zei net al dat de luchtvaartmaatschappijen de procedures erg vertragen. Dat gebeurt niet zonder reden, want na twee jaar vervalt de claim. Elke maand zien honderden passagiers hun mogelijke compensatie als sneeuw voor de zon verdwijnen omdat de vervaltermijn van twee jaar is bereikt. Tijd rekken loont dus. De staatssecretaris kan dit voorkomen door een paar woorden in de wet te wijzigen, in lijn met hetgeen gebruikelijk is in Nederlands recht. Hij kan de verjaringstermijn namelijk op vijf jaar stellen. Dit laatste is voor mijn fractie erg belangrijk, want luchtvaartmaatschappijen en de staatssecretaris willen wachten totdat de prejudiciële vragen

zijn beantwoord. Een aanpassing van de vervaltermijn van twee jaar naar een verjaringstermijn van vijf jaar maakt het ook voor passagiers mogelijk om te wachten. Nu worden passagiers geforceerd om te dagvaarden. Ik vraag de staatssecretaris dan ook om binnen één maand een wetsvoorstel te doen tot aanpassing van de vervaltermijn. Doet hij dat niet, dan zal ik zelf een initiatiefwetsvoorstel indienen om een verjaringstermijn van vijf jaar in te stellen. Laat ik dat hier maar duidelijk gezegd hebben. Dit is voor ons een heel belangrijk punt. De staatssecretaris vraagt ons en de reizigers om te wachten totdat de prejudiciële vragen zijn beantwoord, maar de reiziger kan niet wachten want zijn recht op een claim vervalt na twee jaar. Dus staatssecretaris: actie graag!

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Voorzitter. De PVV-fractie heeft mij verzocht ook namens haar het woord te voeren.

Ik dank de staatssecretaris voor zijn inspanningen om een oplossing te vinden voor het wegvallen van de Geschillencommissie Luchtvaart per 1 januari. Helaas blijkt uit de brief dat er geen oplossing is. In de brief is wel nog een keer helder uiteengezet welke problemen er zijn. De staatssecretaris ziet geen juridische mogelijkheden om de impasse te doorbreken. Daar is begrip voor. De zaak is nu onder de rechter. Er zijn prejudiciële vragen gesteld en in juridisch opzicht kun je daar inderdaad vrij weinig aan doen. De huidige situatie is echter wel onwenselijk. Al eerder bleek namelijk dat een verplichte geschillencommissie geen oplossing biedt. Daardoor zitten wij nu in een impasse. Ondertussen stelt de luchtvaartsector dat het financiële effect van het Sturgeon-arrest disproportioneel is. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan een aanpassing van verordening 261, opdat de situatie eind volgend jaar is veranderd. Dit vinden wij echter geen argument om nu geen vergoedingen aan passagiers uit te betalen. Nu hebben wij immers te maken met de huidige situatie en het Europese Hof heeft eerder al uitgesproken dat passagiers bij vertraging recht hebben op een vergoeding. Tegelijkertijd is niet duidelijk wanneer het Hof zal antwoorden op de prejudiciële vragen. Ondertussen blijkt dat 90% van de klachten die bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) worden gemeld, Sturgeon-klachten zijn. Dat hebben wij althans begrepen uit de brief van de staatssecretaris van 19 december. Op dit moment zijn er ongeveer 8500 klachten, zo bleek uit het vorige algemeen overleg. Volgens een brief van de BARIN (Board of Airline Representatives In the Netherlands), die wij vandaag ontvingen, gaat het echter slechts bij een heel klein deel van de klachten om Sturgeon-klachten. Hoe zit het nu? Uit de brief van de staatssecretaris blijkt dat 90% van de klachten Sturgeon-klachten zijn, maar volgens de BARIN is het maar een klein percentage. Dat is nogal een verschil.

Nu is er sprake van een onwenselijke situatie. Passagiers moeten individueel naar de rechter. Het zou hierbij om duizenden gevallen gaan. In bijna alle gevallen zouden zij van de rechter gelijk krijgen. Dat is echter kostbaar en tijdrovend. Bovendien lopen de passagiers door de vertraging van de behandeling het risico dat hun claim verjaart. Ik verzoek de staatssecretaris om deze impasse te doorbreken of om te trachten om deze impasse te doorbreken door in overleg te treden met de luchtvaartsector over een voorlopige voorziening. Ik denk bijvoorbeeld aan een overbruggingsfonds. Is het oordeel van de IVW bij een individuele klacht gunstig voor de passagier, dan zou de luchtvaartmaatschappij ergens een vergoeding kunnen parkeren, bijvoorbeeld in een fonds of op een aparte rekening. Hoe dit concreet wordt ingevuld, is aan de luchtvaartsector en de staatssecretaris. Na de uitspraak van de Europese rechter op de prejudiciële vragen, kan dit geld dan of aan de passagier worden uitbetaald of terugvloeien naar de kas van de luchtvaartmaatschappij. Dat biedt een aantal voordelen. Ten eerste hoeven duizenden passagiers niet allemaal individueel naar de rechter te stappen. Ten tweede wordt het risico van verjaring ondervangen. Ten derde tonen de luchtvaartmaat-

schappijen dan hun goede wil. Oordeelt de Europese rechter in het voordeel van de luchtvaartmaatschappijen, dan kunnen zij hun geld gemakkelijk terugkrijgen. Ze hoeven het geld namelijk niet bij de individuele passagiers terug te vorderen. Wil de staatssecretaris hierop ingaan?

De heer **Bashir** (SP): Mevrouw De Caluwé haalt een brief aan die wij vandaag hebben ontvangen. De luchtvaartmaatschappijen schrijven daarin dat het financiële effect van het Sturgeon-arrest disproportioneel is. Is het mevrouw De Caluwé bekend dat het totale bedrag waarop de passagiers waarschijnlijk recht hebben, gedeeld door het totale aantal reizigers in de luchtvaart, minder dan € 2 per reiziger is? Je kunt dit dus verdisconteren in de prijs. Is mevrouw De Caluwé dat met mij eens?

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Daar ben ik het niet mee eens. Dat is namelijk een te simpele rekensom. Dat zou betekenen dat alle klachten en claims worden overgeslagen op alle passagiers of op een bepaalde vlucht van de luchtvaartmaatschappij. Dan kom je inderdaad tot die uitkomst. Sommige passagiers betalen misschien € 100 voor een retourticket terwijl zij bij een vertraging vanaf drie uur tot € 600 kunnen claimen. Dat zijn conform de verordening namelijk vaste bedragen. Dat is dus wel degelijk disproportioneel. Ik kan mij voorstellen dat luchtvaartmaatschappijen dat te veel vinden. Ik kan mij ook voorstellen dat zij aandringen op een aanpassing van de verordening, maar daarop lopen wij nu niet vooruit. Het Europese Hof heeft eerder duidelijke uitspraken gedaan. Nu ligt bij het Hof een prejudiciële vraag voor. Wij moeten bij deze situatie dus afwachten hoe de rechter oordeelt.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben een beetje verbaasd over dit antwoord. Er is namelijk een verordening waaruit de rechten van de passagiers blijken. Je kunt niet zomaar zeggen dat je dat disproportioneel vindt, want die verordening dient gewoon nagekomen te worden. Dat geldt temeer omdat de rechter al een duidelijke uitspraak heeft gedaan op eerder gestelde prejudiciële vragen. Je kunt wel steeds nieuwe prejudiciële vragen gaan stellen, maar dan blijf je bezig.

Ik wil een vraag stellen over de verjaringstermijn. Eigenlijk is het geen verjaringstermijn, maar een vervaltermijn, want het recht op een claim vervalt na twee jaar. Is de VVD het met mij eens dat luchtvaartpassagiers net als alle andere passagiers het recht moeten hebben om een zaak binnen vijf jaar af te handelen?

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Ik ben het geheel met de heer Bashir eens dat de bepalingen in de verordening moeten nagekomen. Dat heb ik net ook gezegd. In verschillende situaties hebben verschillende rechters geoordeeld dat passagiers recht hebben op die vergoeding. Als je een en ander wilt aanpassen, zou je dat voor de toekomst moeten doen, maar nu hebben wij met de huidige situatie te maken. Dat neemt niet weg dat een rechter de mogelijkheid heeft om een prejudiciële vraag te stellen. Hij kan om een interpretatie vragen, maar de politiek treedt daar niet in. Ik heb ook over de termijn van vijf jaar gelezen, maar ik heb begrepen dat op dit moment een termijn van twee jaar geldt en dat voor een verlenging van die termijn de wet moet worden aangepast. Daarvoor zou je dus een wetsvoorstel moeten indienen. Ik heb liever dat de passagier op korte termijn duidelijkheid krijgt dan dat hij na een vertraging vijf jaar moet wachten op een vergoeding van een paar honderd euro. Ik weet niet of de oplossing gelegen is in de termijn van vijf jaar. Het gaat er mij om dat een passagier vrij snel helderheid krijgt.

De **voorzitter**: Dat was een uitgebreid antwoord op de vragen van de heer Bashir.

Het woord is aan de heer Haverkamp.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Ik spreek niet namens een andere fractie, maar namens de passagiers. In de CDA-fractie mag ik mij al sinds 2005 bezighouden met dit dossier. Samen met de collega's Roemer en Bashir heb ik destijds een amendement ingediend voor een eventuele wettelijke borging van een geschillencommissie. Op verzoek van de toenmalige minister hebben wij dat amendement ingetrokken omdat bekeken zou worden of een soort zelfregulering zou plaatsvinden. Ik meen namelijk dat een gang naar de rechter een laatste stap moet zijn. Dat is eigenlijk een soort noodgreep. Het systeem moet namelijk zo werken dat tegemoet wordt gekomen aan het recht dat een passagier heeft. Daarvoor moet die passagier niet afhankelijk zijn van een commercieel bureau, een geschillencommissie, een rechter of de Inspectie voor Verkeer en Waterstaat. Voor een luchtvaartmaatschappij moet het gewoon duidelijk zijn: als zij niet presteert zoals zij hoort te presteren, dan heeft de passagier recht op een vergoeding.

Ik denk dat wij sinds 2005 redelijke slagen hebben gemaakt. De inspectie is een stuk klantvriendelijker geworden. Dat is tenminste het beeld dat wij hebben. Daarvoor wil ik de staatssecretaris complimenteren. De staatssecretaris zegt dat Europa zelf een orgaan moet hebben. Vindt hij dat nog steeds? Welke discussie wij ook voeren, er moet altijd een klantvriendelijk loket bij de overheid zijn. Als ik zie hoeveel klachten op dit moment door de IVW en door de Geschillencommissie Luchtvaart worden afgehandeld, heb ik het gevoel dat de IVW die rol aardig oppakt. Het belangrijkste is echter dat heel veel maatschappijen het zelf oplossen. Iedereen weet natuurlijk dat op verjaardagen verhalen worden verteld. Bij ons op de verjaardag vertelde iemand dat hij met een blauwe maatschappij naar Amerika zou vliegen, maar dat hem de toegang tot de vlucht werd geweigerd. Hij liet mij een mooi fotoboek zien waarin allemaal foto's stonden van een huurauto die mede werd betaald door de KLM. De twee reizigers hadden namelijk keurig € 1 200 schadeloosstelling ontvangen. Mijn broertje is nog steeds heel dankbaar voor de helikoptervlucht boven de Grand Canyon. Het werkt dus wel. Daarover moeten wij het ook met elkaar eens zijn. Kan ik de brief van de staatssecretaris zo lezen dat hij het gevoel heeft dat de meeste mensen die met een vertraging te maken hebben gehad, er samen met de luchtvaartmaatschappij uitkomen? Dat schrijft de BARIN ook in zijn brief. Alleen wanneer men er samen niet uitkomt, stapt men naar de IVW.

Moeten wij de brief zo lezen dat 10% van de ingediende klachten betrekking heeft op non-Sturgeon-zaken omdat de meeste non-Sturgeon-zaken tussen passagier en maatschappij worden opgelost? Als dit soort zaken zo is opgelost, zijn de zaken redelijk getackeld. Dan hebben wij sinds 2005 een redelijke stap gezet. Sturgeon blijft dan wel staan. Voor mijn fractie is het nog onduidelijk hoe de staatssecretaris daarmee omgaat. Voorgaande sprekers hebben gewezen op de verjaringstermijn. Wij moeten niet het pad op dat iemand uiteindelijk naar de rechter moet gaan om te voorkomen dat de termijn verjaart. Dit kabinet heeft duidelijk de intentie uitgesproken de gang naar de rechter zo veel mogelijk te willen voorkomen. Met welke creatieve oplossing kan de staatssecretaris ervoor zorgen dat mensen hun rechten niet verliezen omdat zij netjes blijven wachten op duidelijkheid over de Sturgeon-uitspraak of omdat zij zo netjes zijn om ons juridisch systeem niet te belasten?

Voor zover ik dat kan nagaan, wordt de Geschillencommissie Luchtvaart gedragen door de luchtvaartsector en de passagiers. Bij de inspectie ligt dat anders. Die betalen wij uiteindelijk allemaal. Hoe gaat de staatssecretaris daarmee om? Is een soort griffierecht of contributie mogelijk? Is het bijvoorbeeld mogelijk dat de luchtvaartmaatschappij die de claim die zij aan de inspectie voorlegt, verliest, iets moet betalen? Als je een zaak aan de rechter voorlegt, kan de rechter je ook veroordelen tot het betalen van

de kosten van die procedure. Wij moeten er namelijk voor oppassen dat het een spel wordt zonder nieten. Anders wordt de tijdsduur door het juridisch proces opgerekt en vervalt de claim, zoals de collega van de SP een beetje suggereerde. Wij moeten het systeem zo inrichten dat dit wordt voorkomen. Ik ben benieuwd naar de reactie van de staatssecretaris op de plannen van de VVD.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Voorzitter. Ik denk dat de staatssecretaris in zijn brief duidelijk heeft uitgelegd dat de problemen niet worden veroorzaakt door de handhaving, maar door de juridische onduidelijkheid. Luchtvaartmaatschappijen maken gebruik van hun recht om te procederen. Niemand zal hun dat recht willen ontnemen. Ik heb echter ook begrip voor de consumenten die ervan balen dat zij zo lang in onzekerheid zitten en op hun compensatie moeten wachten. Als de rechter spreekt, moet de Kamer zich terughoudend opstellen. Wij kunnen eigenlijk niet anders dan de uitspraak van de rechter afwachten. Net als de andere fracties, maken ook wij ons zorgen over de vervaltermijn van twee jaar. Dat een van de partijen de gang naar de rechter maakt, mag er niet toe leiden dat die partij automatisch gelijk krijgt omdat de verjaringstermijn wordt overschreden. Dat is echt een onacceptabele uitholling van het recht van de ander. Graag hoor ik hierop een reactie van de staatssecretaris. De voorlopige voorziening die door de VVD-fractie is gesuggereerd, vind ik een heel interessante optie. Laten wij bekijken wat wij wel kunnen doen.

Ik heb nog een technische vraag. Dit dossier is voor mij iets nieuwer dan voor mijn buurman aan deze tafel, de heer Haverkamp. Kan de staatssecretaris bevestigen dat het compensatiebedrag nooit betrekking kan hebben op kosten die ooit door de reiziger zijn voorgeschoten? Het probleem wordt namelijk extra urgent als burgers lang moeten wachten voordat zij uitsluitel krijgen over de kosten die zij hebben gemaakt. Graag vraag ik aandacht voor de dienstverlening door de IVW nu de Geschillencommissie Luchtvaart niet langer het aanspreekpunt is. Kan de IVW zorgen voor een actieve opvolging van uitspraken?

Dan ga ik in op de effectieve toegang tot de rechtsmiddelen. In het geval dat de heer Haverkamp besprak, ging het om een aanzienlijk bedrag, waarvoor je best wat moeite kunt doen. Soms zal het ook om kleinere bedragen gaan. Een gang naar de rechter is dan relatief duurder. De effectieve uitoefening van dat recht komt dan ook daardoor in het geding. De Europese Commissie zal een maatregel nemen waardoor online dispute resolution mogelijk wordt. Nederland zal die maatregel moeten implementeren. Dat kan een interessante casus zijn om te beoordelen of online dispute resolution – buiten de rechter om – een effectieve oplossing voor deze problemen kan zijn. Uiteraard is dit dan een mogelijkheid naast de eerste stap en dat is proberen om er samen met de luchtvaartmaatschappij uit te komen.

Staatssecretaris **Atsma**: Voorzitter. Wat er aan de hand is, is redelijk overzichtelijk. In mijn brief aan de Kamer heb ik nog eens op een rij gezet wat de gang van zaken de afgelopen jaren is geweest. Ik ben blij dat in elk geval een deel van de Kamer bevestigt dat ook ons er veel aan is gelegen de positie van de consument te versterken. De afgelopen jaren hebben wij daartoe verschillende initiatieven genomen. Wij kiezen of kozen zeker niet eenzijdig voor de luchtvaartmaatschappijen. Integendeel. In de brief hebben wij geprobeerd nog eens uit te leggen welke dilemma's zich voordoen. Deze dilemma's zijn soms zodanig dat je een keuze moet maken die wellicht niet optimaal is, maar die gelet op de omstandigheden wel het maximaal haalbare is. Vandaar dat wij in eerste en in tweede aanleg duidelijk hebben gemaakt dat de rol van de inspectie er wel degelijk toe doet. Dat zeg ik ook tegen de heer Haverkamp. Er blijft altijd een loket waar men terecht kan.

De inspectie heeft haar huidige positie ingenomen en die zal zij ook handhaven. Gedupeerde passagiers kunnen ook zonder dat er een financiële drempel is, bij de inspectie terecht. Het lijkt mij goed om dat tegen de Kamer te zeggen. Helaas komt het ook voor dat mensen aan de deur kloppen terwijl ze op voorhand weten dat hun zaak geen enkele kans van slagen heeft. Dat is all in the game. Tegelijkertijd moet je je niet daarop richten, maar op de rol van de inspectie bij de beoordeling van de klacht: is er een serieuze reden om een claim neer te leggen bij de maatschappij? Dat is de rol van de inspectie. Zij gaat daarbij buitengewoon consciëntieus te werk. Dat heb ik de Kamer al eerder gemeld. Een aantal passagiers heeft van de inspectie het advies gekregen om te proberen via de rechter hun recht te halen. De praktijk wijst uit dat de passagiers in meer dan 90% van die gevallen in het gelijk worden gesteld. Dat er verschillen zijn in aantallen en perceptie tussen Sturgeon en non-Sturgeon, waarop de heer Bashir doelde, heeft vooral te maken met het feit dat heel veel klachten niet bij de inspectie terechtkomen omdat die gewoon worden afgehandeld. Laten wij daar ook eerlijk over zijn. Gelukkig gaat ook heel veel goed. De Sturgeon-zaken zijn inderdaad de zaken waarbij het misgaat. Daar hebben alle leden al het nodige over gezegd. Dat hoef ik niet te herhalen. Misschien is het jammer dat is gekozen voor de gang naar de rechter en dat vragen zijn gesteld aan de rechters in hoogste instantie – nationale rechters kijken vol belangstelling uit naar de uitspraak van de Europese rechter – maar ik denk ook dat wij het allemaal wel begrijpelijk vinden. Net als mevrouw Van Veldhoven vind ik dat we niet in dat proces moeten treden.

Dan de discussie over de geschillencommissie. Ik ga niet herhalen hoe jammer en spijtig het is dat niet iedereen zich daarbij heeft willen aansluiten en zich dus ook niet aan de spelregels heeft willen conformeren. Ik vind het buitengewoon jammer. Ik heb mij hierover eerder al eens in verwijtende zin uitgelaten tegenover de bedrijven die zich niet bij de geschillencommissie wilden aansluiten. Dat wil ik wel herhalen, maar daarmee wil ik de bedrijven die zich bij de geschillencommissie hebben aangesloten, absoluut niet tekortdoen. De geschillencommissie op vrijwillige basis was enerzijds bedoeld om te garanderen dat de positie van de consument zou worden versterkt, maar anderzijds wilden de luchtvaartmaatschappijen wel een gelijk speelveld. De Kamerleden hebben daarover kunnen lezen. Dat gelijke speelveld is van tafel gegaan. Tegelijkertijd zijn wij er blij mee dat de inspectie in de tussentijd een eigen loket heeft opgezet. Dat werkt namelijk goed.

Op dit moment liggen inderdaad enkele nieuwe vragen op tafel. Ieder van de aanwezige leden heeft hierover gesproken.

Laat ik beginnen met de verjaringstermijn. De heer Bashir eist dat wij op korte termijn een wetsvoorstel indienen waarin is geregeld dat de verjaringstermijn van twee naar vijf jaar wordt gebracht. Ik wil dit even nuanceren. Niet elke claim verjaart na twee jaar. Dat zou inderdaad bizar zijn. Dan zou een luchtvaartmaatschappij bij alle zaken in beroep kunnen gaan; de periode van twee jaar is dan zeker voorbij en dan heeft de maatschappij de zaak gewonnen. Het zou gek zijn als de rechtsgang zo in elkaar zou steken. Het gaat erom dat je je binnen twee jaar bij de rechter moet hebben gemeld. Dat is natuurlijk iets totaal anders, want dan is er geen sprake van verjaring. De inspectie blijft gewoon doen wat zij doet. Zij geeft de passagier het advies om naar de rechter te gaan als zij denkt dat de passagier gelijk kan hebben. Dat blijft allemaal hetzelfde. Als de passagier vervolgens naar de rechter stapt, verjaart de claim niet na twee jaar. Deze blijft dan recht overeind staan.

De heer **Bashir** (SP): Volgens mij is de staatssecretaris niet helemaal zorgvuldig. Misschien kan hij dat zo meteen corrigeren. De staatssecretaris spreekt over een verjaringstermijn van twee jaar, maar hier gaat het om een vervaltermijn van twee jaar. De passagier wordt daardoor

gedwongen om over te gaan tot dagvaarden. Bij een verjaring zou de passagier kunnen volstaan met een brief. Als een consument een wasmachine koopt, geldt een verjaringstermijn van vijf jaar. Dat is een verjaringstermijn, geen vervaltermijn. Het is raar dat de passagier wordt gedwongen binnen twee jaar over te gaan tot dagvaarding.

Staatssecretaris **Atsma**: Dit punt ligt al voor bij Veiligheid en Justitie. Ik spreek over «verjaringstermijn» omdat de meeste leden dat woord hebben gebruikt. Als het «vervaltermijn» moet zijn, neem ik dat graag van de heer Bashir over. Ik heb slechts meegeschreven en gedaan wat ik dacht te moeten doen. Als het «vervaltermijn» moet zijn, heb ik daarmee geen probleem. Het gaat erom dat iemand die is gedupeerd, zich op tijd moet melden. Als een passagier eenmaal naar de rechter is gestapt omdat hij een gereede kans heeft de zaak te winnen, dan is de termijn van twee jaar niet meer aan de orde. Anders zou het wel heel raar zijn. Mij is gevraagd om binnen twee maanden een wetsvoorstel in te dienen, maar het lijkt mij verstandiger om op dit specifieke punt – het wel of niet vervallen van de claim – binnen een week of zes terug te komen. Wij kunnen het dan door Justitie laten bekijken. Dit moet gewoon heel helder zijn. De verschillende wetten moeten hierop worden nagelezen. Dan weten we of we het nu inderdaad juist interpreteren. Ik heb geen zin om hierover met de Kamerleden of met wie dan ook van mening te verschillen. Wij vinden namelijk allemaal dat de positie van de passagier geborgd moet zijn; het mag niet binnen twee jaar over en uit zijn met de claim. Dat is de kern. Daarom lijkt het mij verstandig om hierop in de Kamer binnen anderhalve maand terug te komen.

De heer **Bashir** (SP): Wij vinden allemaal dat luchtvaartpassagier niet na twee jaar zijn rechten moet verliezen. Voor hem moet hetzelfde gelden als voor alle andere consumenten. Ik vraag de staatssecretaris dan ook om binnen zes weken een voorstel te doen voor een wetswijziging, opdat de termijn vijf jaar wordt. Als de staatssecretaris dat niet wil doen, zal ik een initiatiefwetsvoorstel indienen. De staatssecretaris vraagt de luchtvaartmaatschappijen, de rechter en de Kamer om te wachten totdat het Hof een uitspraak heeft gedaan. De passagier heeft die tijd niet; hij moet weten waar hij aan toe is.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik ontzeg niemand het recht om met een initiatiefwetsvoorstel te komen. Ik zeg alleen dat wij zorgvuldig moeten handelen en dat wij moeten nagaan of de interpretatie van de Kamerleden de juiste is. Onze nuancering is toch iets anders. In mijn ogen zou het echt bizar zijn dat de maatschappij die de rechtsgang aangaat en de tijd tot twee jaar oprekt – als je doorprocedeert tot het Hof, kan dat – ten principale is gevrijwaard van het betalen van de vergoeding. Dat kan niet waar zijn. Daarom vind ik dat dit even zorgvuldig moet worden uitgezocht. Mijn informatie is dat er geen sprake is van een vervalperiode of een verjaringsperiode als je binnen twee jaar naar de rechter bent gestapt, al dan niet op basis van het advies van de IVW. Je kunt natuurlijk ook de nationale regelgeving op dit punt aanscherpen, maar het lijkt mij toch echt zaak om op dit punt ook te kijken naar het Europese speelveld. Je moet er toch niet aan denken dat een aanzuigende werking ontstaat doordat je hier specifiek afwijkt van hetgeen in de ons omringende landen gebeurt. Eerlijk gezegd, kan ik mij daar niet veel bij voorstellen. De brief van de Consumentenbond en de ANWB, waarin hiervan ook gewag wordt gemaakt, heeft ons gisteren bereikt. Het lijkt mij verstandig om dit specifieke punt op zijn merites te beoordelen. Volgens mij hebben wij namelijk allemaal dezelfde intentie: het beschermen van de consument.

De heer **Haverkamp** (CDA): Het is helder: als je je meldt bij de rechter, stopt de tijd. Wij hebben echter samen een heel instrumentarium



opgetuigd om de gang naar de rechter niet noodzakelijk te maken. De staatssecretaris stuurt over zes weken een brief hierover naar de Kamer. Stel dat een passagier zich heeft gemeld bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Is de tijd ook dan gestopt? Anders ontstaat de situatie die wij willen voorkomen, namelijk dat mensen naar de rechter gaan. Wij verhogen het griffierecht, wij proberen rechtbanken te ontlasten. De gang naar de rechter wordt beloond als je daarmee de tijd kunt stoppen. Dat kan niet de insteek zijn. Ik vraag de staatssecretaris dan ook om enige creativiteit in dezen.

Staatssecretaris **Atsma**: Het lijkt mij goed dat we ook die vraag hierbij betrekken. Wij moeten inderdaad geen u-bocht creëren en zo een ander probleem veroorzaken. In de brief zal ik op deze vraag ingaan. Dat lijkt mij verstandig.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Aangezien het om een verordening gaat, vraag ik mij af welke ruimte de lidstaten hebben om een onderdeel daarvan aan te passen. De balans tussen de rechten van de verschillende partijen verandert namelijk door die verordening en een verordening heeft een rechtstreekse werking. Ik kan mij voorstellen dat dit op gespannen voet staat met een aanpassing door een lidstaat.

Staatssecretaris **Atsma**: Daarom zei ik dat je toch even moet kijken naar het Europese speelveld. In meer dan een opzicht kan het namelijk weinig zinvol zijn of zelfs contraproductief werken om hierbij al te zeer af te wijken van de afspraken in Europa. De nationale rechters kijken niet voor niks uit naar de uitspraak op de prejudiciële vragen. Het lijkt mij goed om dat brede speelveld hierbij te betrekken. Sterker nog, ik denk niet alleen dat het goed is, maar ook heel verstandig.

Dat brengt mij bij de vraag van mevrouw De Caluwé om na te denken over een voorziening. Mevrouw De Caluwé sprak over het creëren van een fonds waaruit onmiddellijk betaald kan worden zodra er duidelijkheid is. Dat lijkt me niet verstandig. Ik wil best het gesprek aangaan met de maatschappijen, maar als we niet eens in staat zijn om een geschillencommissie bijeen te brengen waarin alle partijen zich binden, lijkt het mij een volstrekte utopie om te denken dat al die partijen wel een gezamenlijke bijdrage willen storten in een noodfonds. Bovendien denk ik dat dit niet nodig is, want als van verjaring geen sprake is – en ik ga daarvan uit – en de consument in het gelijk wordt gesteld, moet gewoon betaald worden. Vergeet niet dat bijna alle niet-Sturgeon-zaken correct worden afgehandeld. Het is dus niet zo dat er niets wordt gedaan. Er wordt wel degelijk het nodige gedaan, alleen gaat het specifiek om de Sturgeon-zaken. Over een voorziening gaan wij niet. Als partijen het zelf willen, zou ik zeggen: be our guest. Ik geloof echter niet dat we de illusie moeten hebben dat de maatschappijen bij elkaar komen, temeer omdat we niet alleen te maken hebben met Nederlandse partijen, maar ook met nogal wat buitenlandse partijen die op Nederland of misschien wel binnen Nederland vliegen. Dat maakt het alleen maar extra complex. Ik voel er in geen geval voor om via deze U-bochtconstructie een soort nieuwe vliegtaks in het leven te roepen, waarbij iedereen verplicht moet bijdragen aan een fonds.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): De staatssecretaris weet dat de VVD mordicus tegen een vliegtaks is.

Staatssecretaris **Atsma**: Daarom noemde ik die ook.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Dat dacht ik al! Mij ging het juist om de verjaringstermijn. In verschillende brieven staat vermeld dat mensen binnen twee jaar de gang naar de rechter moeten maken. Met 8500 claims

bij de IVW, waarvan er volgens uw brief 90% Sturgeon-zaken zijn, zie ik de bui al hangen. Een ander aspect is dat de luchtvaartmaatschappijen hebben gezegd dat, als zij nu uitbetalen, maar later toch in het gelijk worden gesteld door het Europese Hof, het zo moeilijk is om het geld weer bij de passagiers terug te halen. Dat wilde ik voorkomen.

Staatssecretaris **Atsma**: Als klopt wat wij hopen, is dat niet aan de orde. Dan hebben we elkaar goed verstaan.  
Voorzitter. Ik kijk even of er vragen zijn blijven liggen. Er is ook een aantal niet gestelde vragen.

De **voorzitter**: Voordat u niet gestelde vragen gaat beantwoorden, heeft mevrouw Van Veldhoven nog een vraag.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Ik had gevraagd of online dispute resolution een rol kan spelen bij niet heel grote claims.

Staatssecretaris **Atsma**: Het kan zeker een rol spelen. Ik heb de melding van de Commissie gezien, maar u weet volgens mij meer dan menig ander hoe lang dit soort processen binnen de Brusselse besluitvorming duren. Het zal zeker niet voor 2015 aan de orde zijn, even los van de vraag of je het moet willen, want dan gaat Europa zich nog meer bemoeien met datgene wat we nationaal willen organiseren. Het gaat erom dat de positie van de consument goed verankerd is. Daar hebben we volgens mij geen verschil van mening over.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Het duurt inderdaad nog eventjes voordat het helemaal rond is, maar de lidstaten moeten begin 2015 de maatregelen hebben ingevoerd. Het doel van online dispute resolution is om het gemakkelijker te maken voor consumenten om grensoverschrijdend hun rechten op te eisen, zonder een gang naar de rechter te hoeven maken. Misschien kan de staatssecretaris toezeggen dat hij ernaar gaat kijken. Dan hoor ik daar graag op een ander moment nog eens wat over.

Staatssecretaris **Atsma**: Natuurlijk, maar ook dan heb je de vrijwillige medewerking van de maatschappijen nodig. Ik heb weinig illusies dat maatschappijen die nu nee zeggen, straks ja zeggen. Ik ben echter gaarne bereid om dit bij de Commissaris nog eens onder de aandacht te brengen, want hoe meer op basis van vrijwilligheid gerealiseerd kan worden, hoe beter.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Er is denk ik al wel tien jaar geleden – toen ben ik daar namelijk zelf mee bezig geweest – door het college van geschillenbeslechtingcommissies gekeken naar de mogelijkheden om online arbitration of online mediation in te zetten, vooral voor grensoverschrijdende zaken, want zeker voor een goedkoop ticket ga je niet helemaal naar Brussel om daar je zaak te bepleiten. Het kan dus in die zin de effectieve toegang tot dit soort geschillenbeslechting echt verbeteren voor consumenten, met name bij grensoverschrijdende zaken. En daar is dus al een infrastructuur voor in Europa.

Staatssecretaris **Atsma**: U zegt zelf dat u daar tien jaar geleden al over bent begonnen. Ik prijs u dat u voortdurend die weg volgt, maar het zegt wel iets dat het na tien jaar, inclusief uw denkwerk aan de basis, nog steeds niet gelukt is om die brede internationale vrijwillige afspraak te maken.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Dat ging toen nog niet over de luchtvaart. Het is dus geheel nieuw terrein voor de staatssecretaris om te ontginnen!

Staatssecretaris **Atsma**: Ja, maar ... Oké, ik ga niet verder, want we kennen de breedte van dit debat.

De **voorzitter**: Dan gaan we zo ver terug in de geschiedenis, dat we nog in de babytijd van mevrouw Van Veldhoven komen.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Ik had nog een onbeantwoorde vraag. BARIN gaf aan dat het belang van de passagier vooropstaat en dat het hierbij slechts om een heel klein percentage gevallen gaat. Uit de brief van de staatssecretaris begrijp ik dat het in 90% van de gevallen bij de IVW om Sturgeon-zaken gaat. Waar praten we over?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb dat al in een van mijn eerste zinnen gezegd. Als je het aantal Sturgeon-klachten vergelijkt met de rest, kun je de rekensom maken. Het gros van de klachten wordt naar behoren afgehandeld. De discussie gaat echt over de Sturgeon-claims. Ogenscheinlijk lijken er verschillen, maar we zijn het wel met elkaar eens. Inzake de rol van de inspectie – de heer Haverkamp vroeg ernaar – heb ik nog eens kennisgenomen van de brief van de Consumentenbond en de ANWB, waarin men vooral vraagt om nog meer in te zetten op transparantie en op monitoring door de inspectie. Ik ben daar absoluut positief over. Ik heb eerder gezegd dat een van de verbeterpunten die de inspectie kan aanbrengen in het traject, het vergroten van de transparantie is. Dat kan ook naming en shaming inhouden. Daar hebben wij geen enkele moeite mee. Ik wil die twee elementen – het volgen van en het meer transparant maken van wat er gebeurd is – bij de inspectie neerleggen als een uitdrukkelijke wens, niet alleen van de consumentenorganisatie maar, naar ik aanneem, ook van de Kamer. Het zijn kleine stapjes die kunnen leiden tot een verdere verbetering en versterking van de positie van de consument. Als dat helpt, is het winst.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Ik begrijp dat er best verschillen in aantallen kunnen zijn, maar is, los van de percentages, bekend over welke aantallen we praten? Gaat het om een paar duizend? Hebben we het over 50 gevallen?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb hier de cijfers. Ik lees ze voor. De inspectie: in 2010 8761 en in 2011 tot nu toe 2479. Dat verschil hebben we al eens eerder verklaard. De geschillencommissie: in 2010 850 en dit jaar 1200. Op de tweede pagina staat nog een uitleg van Sturgeon versus niet-Sturgeon. In 2011 was het totaal aantal te behandelen klachten, exclusief de klachten die zijn doorgestuurd naar andere lidstaten en de niet-ontvankelijke klachten, 1852. Daarvan gaat 80% over Sturgeon en 17% over vertraging. 3% gaat over de instapweigering. Ik wil het nog wel verder specificeren. Als u daar prijs op stelt, zullen we de exacte cijfers in een volgende brief aan de Kamer sturen.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Hartelijk dank.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Ik onderstreep het belang van monitoring en transparantie. Ik heb daar een korte opmerking over gemaakt. Ik kan mij geheel vinden in wat de staatssecretaris erover zegt. Het is ontzettend belangrijk, dus dank voor het antwoord van de staatssecretaris op dat punt.

De **voorzitter**: Dat was niet echt een interruptie of een vraag. De staatssecretaris is klaar met zijn beantwoording?

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb geen nog niet gestelde vragen meer ontdekt, voorzitter.

De **voorzitter**: Oké, dan gaan we verder met de tweede termijn.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Het gevoel van urgentie blijkt ondanks zijn mooie woorden bij de staatssecretaris te ontbreken. De verordening is er sinds 2005. In 2008 zou, na inzet van de Kamer, de geschillencommissie er komen. Uiteindelijk kwam die er pas in 2009. Nu wordt ze opgeblazen. Vervolgens zouden we uiterlijk eind dit jaar een wetsvoorstel van de staatssecretaris krijgen waarin een wettelijke geschillencommissie vormgegeven zou worden. Dat is er niet gekomen. De staatssecretaris heeft uit kunnen leggen waarom niet. Uiteindelijk zou hij met een brief komen waarin een plan gepresenteerd wordt voor volgend jaar. Op die brief wachten wij nog. Dan vraag ik de staatssecretaris om snel met een wetsvoorstel komen, zodat mensen die hun recht willen halen, niet buiten de boot vallen en dan zegt hij binnen zes weken met een brief te komen. Wat is dit nou? En dan zegt de staatssecretaris ook nog dat hij niet eenzijdig de kant van de luchtvaartmaatschappijen kiest. Integendeel, zegt hij. Maar waar blijft dat gevoel van urgentie dan? Waarom kan de staatssecretaris die brief met antwoorden op een paar juridische vragen niet binnen een week naar de Kamer sturen? Dan weet ik, als indiener van een eventueel initiatiefwetsvoorstel, waar ik aan toe ben. Ik blijf erbij dat een vervaltermijn van twee jaar ervoor zorgt dat mensen die hun recht kunnen halen, € 300 kwijt zijn aan griffiekosten en vervolgens weten ze nog steeds niet waar ze aan toe zijn, omdat er prejudiciële vragen bij de rechter uitstaan. De staatssecretaris vraagt tijd. Geef de reizigers dan ook de tijd.

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik begrijp het pessimisme van de heer Bashir niet. Als je bedenkt hoeveel passagiers vertrekken vanaf Schiphol en je ziet dat er uiteindelijk 9600 klachten zijn in 2010, dan moet je toch enorm dankbaar zijn dat het maar zo weinig keren fout gaat en maar zo weinig mensen een officiële klacht indienen. Het mechanisme werkt dus toch?

De heer **Bashir** (SP): Als het mechanisme werkt, snap ik niet waarom bijna 9000 mensen een klacht indienen. Dat is volgens mij ook nog het topje van de ijsberg, want niet iedereen wil zich wagen aan die juridische molen. Je moet eerst een klacht indienen bij de inspectie en vervolgens moet je naar de rechter, in beroep en in cassatie. Er wordt een hele juridische molen opgetuigd. Maar als het CDA denkt dat er niets aan de hand is, laten we die mensen dan de tijd geven, want het gaat toch om een heel kleine groep.

De heer **Haverkamp** (CDA): We hebben in 2005 geconstateerd dat veel maatschappijen hun verantwoordelijkheid niet namen. Nu komt men, ondanks alle vertragingen, er blijkbaar wel uit met de luchtvaartmaatschappijen. Het is een relatief klein percentage. Ik denk dat u dat met mij eens bent. Als we die 9600 afzetten tegen alle passagiers die vanaf Schiphol vliegen, gaat het om een klein percentage dat zijn recht niet kan halen. De staatssecretaris heeft het geprobeerd. U zegt ook dat hij het kon uitleggen. Mag ik daaruit afleiden dat u zich door de staatssecretaris hebt laten overtuigen dat het wettelijk niet mogelijk was om de geschillencommissie af te dwingen? Deelt u de analyse van de staatssecretaris?

De heer **Bashir** (SP): De staatssecretaris heeft gewezen op artikel 17 van de Grondwet. Als die erbij wordt gehaald, kan ik natuurlijk niets. Ik constateer alleen dat de verordening in 2005 tot stand is gekomen. Het is bijna 2012 en er zijn nog 9000 mensen die nog steeds niet weten waar ze aan toe zijn, die schade hebben geleden en die nog steeds nergens met die schade terecht kunnen, terwijl veel Europese rechters hebben gezegd dat de passagiers gewoon recht hebben op de compensatie en dat de verordening duidelijk is. Toch lukt het de luchtvaartmaatschappijen elke

keer om verschillende rechtbanken prejudiciële vragen te laten stellen aan het Europese Hof, met als gevolg dat we toch blijven zitten met de hele zaak. Ik vind dat niet kunnen, zeker omdat de passagiers na twee jaar niet meer hun recht kunnen halen.

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik constateer twee op zichzelf verheugende zaken. Ten eerste: als de staatssecretaris ergens naar verwijst, is dat voor de heer Bashir voldoende om zich te laten overtuigen. Ten tweede: hij is het er nu ook mee eens dat de geschillencommissie niet wettelijk afdwingbaar is. Dat is belangrijk om te markeren in dit debat.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): De heer Bashir zegt dat in 2005 de verordening van kracht is gegaan – dat klopt inderdaad – en dat sindsdien enorm getraineed is. Is de heer Bashir het met mij eens dat de geschillen in dezen eigenlijk pas zijn ontstaan na 2009? Dan bedoel ik november 2009, toen het Sturgeon-arrest geweest is. We hebben het dus over de laatste twee jaar en niet zozeer over de laatste zes jaar.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben het daar niet mee eens. Dat is ook de hele kwestie. Het mooie aan de verordening is dat passagiers veel meer tijd krijgen om hun zaak bij de luchtvaartmaatschappij naar voren te brengen en om schadevergoeding te vragen. Tegelijkertijd werd in de statuten van de geschillencommissie juist vastgelegd dat je na je vlucht maar een bepaalde tijd hebt om een schadevergoeding aan te vragen bij de geschillencommissie. Die geschillencommissie zorgde ervoor dat mensen vanaf de oprichtingsdatum daar terecht konden en niet als ze daarvoor al een vertraging hadden. Ik ben het dus niet met u eens.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Dat was niet zozeer mijn vraag. De toepassing van verordening 261 op vertragingen, speelt eigenlijk pas sinds november 2009, toen het Sturgeon-arrest geweest is. Daarvoor ging het voornamelijk om geannuleerde vluchten. Deze problematiek dateert dus eigenlijk pas vanaf eind 2009.

De heer **Bashir** (SP): Deze problemen dateren vanaf het moment dat de verordening tot stand is gekomen. De luchtvaartmaatschappijen hebben alle juridische mogelijkheden die er waren, uitgeput om de boel te frustreren. Nu worden ze daar ook nog voor beloond, want na twee jaar vervalt je recht op een claim. Ze maken van alle mogelijkheden gebruik om de boel lekker te traineren en ervoor te zorgen dat je uiteindelijk je recht niet kunt halen.

Mevrouw **De Caluwé** (VVD): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor zijn heldere antwoorden, ook over de aantallen waarover wij spreken, want die waren mij niet helder voor dit debat. Als ik het goed begrijp, is van de 1852 gevallen in 2011 80% Sturgeon. Dan kom ik uit op zo'n kleine 1500 Sturgeon-gevallen. In dat licht hecht ik zeer aan het antwoord van de staatssecretaris binnen zes weken over de tweejaartermijn. Anders moeten 1500 passagiers alsnog als een dolle naar de rechter stappen om hun zaak aanhangig te maken, zodat hun termijn niet vervalt. Ook ben ik positief over het feit dat de staatssecretaris, zodra er mogelijkheid is, meer transparantie zal geven over de zaken die aanhangig zijn gemaakt bij de IVW en het besluit van de IVW daarover. Ik ben er positief over om ook het naming en blaming en shaming naar voren te brengen. Mijn voorstel beoogde om te waarborgen dat de passagiers zo spoedig mogelijk hun geld zouden kunnen krijgen. Als dat niet kan via een soort voorlopige voorziening, omdat luchtvaartmaatschappijen mogelijk de hakken in het zand zetten en niet mee willen werken, vraag ik de staatssecretaris om te bekijken op welke manier gewaarborgd kan worden dat zo snel mogelijk nadat een uitspraak is gedaan door het Europese Hof over

de prejudiciële vragen, aan die uitspraak gehoor wordt gegeven en de situatie zo snel mogelijk opgelost wordt.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter. Het loket van de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de geschillencommissie of de rechter zijn geen doel, maar een middel. Een middel om ervoor te zorgen dat de passagier zijn recht krijgt. Het is goed om te constateren dat de meeste passagiers er samen met hun maatschappij uitkomen. We hebben de getallen gehoord. Op het totaal aantal passagiers dat via Schiphol reist, blijft het natuurlijk jammer dat er nog 9600 mensen een gang naar de rechter of de inspectie moeten maken, maar het is klein percentage. Ik denk dat het percentage nog zal afnemen op het moment dat er duidelijkheid is rondom Sturgeon. Dan weet iedereen waar we aan toe zijn. Zo halen we weer een stukje jurisprudentie weg. Ik wil nog wel het volgende benadrukken. Als de staatssecretaris zijn brief schrijft, moet hij ook nadenken over een oplossing voor het probleem dat mensen naar de rechter moeten om de tweejaartermijn te stuiten.

Ik had nog een vraag gesteld over de kosten. De staatssecretaris zegt terecht dat het een lage drempel is, maar we moeten er ook tegen waken dat het een spel zonder neten wordt. Mensen moeten wel een beetje bijdragen aan de kosten van een eventueel juridisch proces.

De heer **Bashir** (SP): Nu ik de heer Haverkamp heb gehoord, begrijp ik ook de vraag van mevrouw De Caluwé. Zij hebben het over 8000 passagiers. Het gaat niet om 9000 passagiers, het gaat om 8000, bijna 9000 incidenten. Achter elk incident kan een vliegtuig zitten met 80, 90 of 100 passagiers. Ik vraag de staatssecretaris om dat te bevestigen.

De heer **Haverkamp** (CDA): Ik baseer mij op de cijfers die de staatssecretaris in het debat heeft gegeven. Actuelere cijfers dan dat kan ik niet hebben.

De heer **Bashir** (SP): En dus gaat het niet om bijna 9000 passagiers, maar om bijna 9000 incidenten, waarbij achter elk incident tientallen passagiers zitten.

De **voorzitter**: Die conclusie laat ik even voor u. Wellicht kan de staatssecretaris daar op een later moment duidelijkheid over verschaffen.

Mevrouw **Van Veldhoven** (D66): Voorzitter. Ik kan de heer Haverkamp herhalen. De geschillencommissie, de IVW en de rechter zijn natuurlijk maar een middel, maar dat middel moet wel effectief toegankelijk zijn om het doel te halen. We hadden het al even over de mogelijkheid van extra bescherming in de context van Brusselse regelgeving. Nu wordt de verordening herzien. Ik kan mij dus voorstellen dat de staatssecretaris nog eens aangeeft waar hij te zijner tijd in de context van de onderhandelingen over de nieuwe verordening op zal inzetten om de bescherming van de consument verder aan te scherpen, waar dat mogelijk is. Er is nog een vraag blijven liggen. Ik heb gevraagd of de staatssecretaris kan bevestigen dat het compensatiegeld niet is bedoeld ter compensatie van door consumenten zelf gemaakte kosten. Mijn laatste vraag is eigenlijk geïnspireerd door het idee van de VVD. De staatssecretaris zegt dat het praktisch onmogelijk is om al die partijen op vrijwillige basis bij elkaar te brengen om een fonds in te richten. Ik heb hem niet horen zeggen dat zo'n soort voorfinancieringsfonds an sich een slecht idee is. Is wel eens overwogen of de IVW deels die rol kan spelen?

Staatssecretaris **Atsma**: Voorzitter. Om met dat laatste te beginnen, het is niet overwogen en het lijkt me ook niet wenselijk dat de inspectie een fonds creëert voor het in financiële zin opvangen van calamiteiten in de

hoop dat later alsnog iemand anders tot uitkering overgaat. Ik moet er niet aan denken dat je dan alle zaken – want dat zijn er dan natuurlijk meer dan alleen luchtvaartklachten – op het bordje van de IVW zou leggen, als een noodvoorziening, een soort eerste hulp bij ongelukken.

Wat we wel van de IVW mogen verwachten, is dat in het jaarverslag helder wordt opgenomen wat er is gebeurd met de klachten, ook in het kader van de transparantie. Uiteraard staat het dan ook online. We kennen de verschillende organisaties goed genoeg om te weten wat er dan mee gebeurt. Dan horen we ook wel wat de maatschappijen ervan vinden. Mevrouw Van Veldhoven vraagt naar de compensatie. Er is geen enkele relatie met de kosten. Er is een forfaitair bedrag. Ik ben dat dus met u eens.

De heer Bashir ging met name in op de incidenten. Ik denk dat het niet goed is om over incidenten te spreken. Als ik het over aantallen heb, heb ik het over klachten. Een incident kan leiden tot 500 klachten. Dat kan heel goed; dat hangt een beetje af van de grootte van het vliegtuig. Als je het aantal klachten relateert aan de 47 miljoen passagiers op Schiphol, kunnen we met z'n allen niet vaststellen dat het een zootje is. Dan valt het gelukkig mee. Maar het kan altijd beter. Daarvoor doen we dit ook. Ik vind het jammer dat de heer Bashir het ministerie verwijt dat het afwachtend is geweest. We zijn juist niet afwachtend geweest. Het feit dat de inspectie dit nu doet sinds een paar jaar, is het initiatief geweest van de inspectie en het ministerie zelf. Laten we blij zijn dat we dat hebben gedaan. Het liep op enig moment parallel met de geschillencommissie, maar toen de geschillencommissie voor het eerst in beeld kwam, deed de inspectie dit ook niet. Een aantal van u weet zich dat ongetwijfeld te herinneren. Daarom is het achteraf heel goed geweest dat het wel is opgepakt. Als we het hadden moeten uitvinden als er al een geschillencommissie was geweest, is de vraag of het op deze manier zou zijn vormgegeven. Ik vind het verwijt dat we maar een beetje de boel de boel laten, dus niet terecht, maar ik ben wel erg blij dat de heer Bashir erkent dat er een zwaarwegende reden was.

Dan kom ik op een wettelijke regeling voor de geschillencommissie. We hebben gesproken over een mogelijke aansluitplicht voor maatschappijen. De aansluitplicht sec heeft geen enkele betekenis als je daar geen follow-up aan kunt geven. Dat is eigenlijk het begin van de discussie die we een paar maanden geleden voerden. Die ga ik nu niet herhalen, maar daar ging het toen over. Achteraf moet je zeggen dat een aansluitplicht niet haalbaar bleek, althans een lege huls zou zijn geweest. Daarmee is duidelijk gemaakt, hoe jammer dat ook is, dat zonder de vrijwillige bereidheid van iedereen het slecht hazen vangen is.

Ik ben al ingegaan op de 47 miljoen mensen die gebruikmaken van de diensten van Schiphol in relatie tot het aantal klachten. Ik heb tegen mevrouw De Caluwé vooral willen zeggen dat de IVW dat wat mij betreft ook in het jaarverslag gaat opnemen. Wat de zes weken betreft: ik probeer een beetje pragmatisch te zijn. Over zes weken, in de eerste week van februari, ligt de brief bij de Kamer. Want vergeet niet, mijnheer Bashir, dat wij tussen nu en de tweede, derde week van januari aan geen enkel Europees loket veel informatie kunnen krijgen, om de simpele reden dat mensen – we gunnen dat iedereen – niet aan het werk zijn. We willen op dit punt toch volledig zijn.

De heer **Bashir** (SP): Het gaat natuurlijk ook om Nederlands recht. Het gaat niet zozeer om Europees recht als het om de verjaringstermijn gaat, want die is het Nederlandse recht opgenomen. Ik heb het bewuste artikel bij me, dus ik kan dat zo overhandigen aan de staatssecretaris. Ik begrijp niet waarom het niet lukt om binnen een week duidelijkheid te geven over dat artikel en antwoord te geven op de vraag of de staatssecretaris bereid is om met een wetsvoorstel te komen om ervoor te zorgen dat de

vervaltermijn veranderd wordt in een verjaringstermijn van vijf jaar. Dat is een heel kleine wijziging.

Staatssecretaris **Atsma**: Ik heb al gezegd dat dit alleen zin heeft als je precies weet in welke context dat geplaatst kan worden. Ik ben natuurlijk graag bereid om een reactie te geven op het artikel dat u hebt, maar mevrouw Van Veldhoven heeft terecht gezegd dat je wel even de Europese context daarin moet meenemen. Ik blijf mezelf herhalen als ik dat nog een keer zeg. Laten we dus vooral hier geen verschil van mening over hebben en proberen om binnen zes weken duidelijkheid te geven. Tot die tijd zal ik zeker geen stappen nemen om met een wetswijziging te komen, want ik vind dat je het niet moet doen als het niet nodig is en als het niet kan, omdat er een Europese beperking in zit, moet je het misschien niet eens willen. Kortom, ik wil eerst even rustig de feiten op een rij zetten. We hebben hier gisteren en eergisteren hier ook een aantal meldingen over gekregen via de post. Ik vind dat er alle reden is om dat goed uit te zoeken. Ik heb van de Kamer, althans een grote meerderheid daarvan, begrepen dat dit verstandig is. Als we op een verstandige manier het jaar kunnen afsluiten op dit dossier, is mij dat zeer welkom.

De heer **Bashir** (SP): Ik wijs op een uitspraak van een kantonrechter in een van de afgelopen weken ...

De **voorzitter**: Stelt u een concrete vraag, anders begint u aan een derde termijn en daar gaan we niet aan beginnen.

De heer **Bashir** (SP): ... waarin gezegd wordt dat de vervaltermijn van twee jaar echt door het Nederlandse recht komt. Ik blijf er dus bij dat ik op korte termijn met initiatieven kom om dit recht te zetten.

Staatssecretaris **Atsma**: Niemand weerhoudt u ervan om dat soort initiatieven te nemen. Ik juich zelfs toe dat u initiatieven neemt.

De **voorzitter**: Ik denk dat een en ander dan voldoende of misschien wel meer dan voldoende gewisseld is. Ik heb één toezegging genoteerd. Ik denk dat het goed is dat de staatssecretaris luistert of we die juist verwoorden: de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu zegt toe, de Kamer voor media februari te informeren omtrent de vervaltermijn van twee jaar, met inzicht in mogelijkheden om elders dan bij de rechtbank de termijn te stuiten, en daarbij tevens een schema van aantallen klachten mee te sturen. Hij heeft al enkele aantallen gemeld, maar ik begrijp dat hij dat nog wilde toelichten. Klopt dat?

Staatssecretaris **Atsma**: We bekijken ook nog de Europese context, want ik denk dat het goed is om die er ook bij te betrekken.

De **voorzitter**: Dan voegen we dat toe.

De heer **Haverkamp** (CDA): Voorzitter, ik heb een punt van orde. Er is een VAO aangekondigd, maar is daar nog steeds behoefte aan? Ik begrijp van de heer Bashir dat hij op zichzelf overtuigd is van het grondwettelijke karakter van een aantal dingen en onmogelijkheden en dat hij met een initiatiefwetsvoorstel komt. Ik neem aan dat dit niet gepresenteerd wordt bij het VAO.

De **voorzitter**: Ik heb de indruk dat er geen behoefte is aan een VAO. Daarmee is een VAO van de baan. We zullen dat melden. Mensen zullen daar blij van worden.

Dank voor uw inbreng en wel thuis.