

Vergaderjaar 2013–2014

21 501-33

Raad voor Vervoer, Telecommunicatie en Energie

Nr. 451

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 november 2013

Hierbij stuur ik u de antwoorden op de Kamervragen van het lid Kuiken (PvdA fractie) over het bericht in de *Telegraaf* dat «luchtvaartmaatschappijen massaal de compensatieregeling ontwijken» (ingezonden 12 november 2013) Aanhangsel Handelingen II 2013/14, nr. 600. Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik om te reageren op het voorstel dat het lid Hachchi (D66 fractie) tijdens het AO Transportraad van 2 oktober (Kamerstuk 21 501-33, nr. 441) heeft gedaan om vaste compensatiebedragen in te voeren voor beschadiging en vermissing van bagage.

Voorstel vaste compensatiebedragen voor bagage

Tijdens het AO heeft mevrouw Hachchi aangegeven dat het probleem van slecht behandelde bagage (vertraagd, beschadigd of verdwenen) zich in Europa twee keer zo vaak voordoet als in Amerika en vijf keer zo vaak als in Azië. Er is dus ruimte voor verbetering. D66 stelt daarom voor om een vaste compensatie in te voeren van € 20 per dag met een verdubbeling van dit bedrag na 48 uur. Vaste compensatiebedragen hebben bijgedragen aan vermindering van annuleringen en instapweigering en kunnen volgens de D66 ook bijdragen aan vermindering van dit probleem. Vaste compensatiebedragen zouden aan de luchtvaartmaatschappijen een prikkel geven om bagageproblemen snel op te lossen en problemen bij het bepalen van de hoogte van de claim en het overleggen van aankoopbonnen kunnen voorkomen.

Het probleem van slecht behandelde bagage

De informatie over slecht behandelde bagage waarnaar mevrouw Hachchi verwijst is te vinden in het zogenaamde SITA Bagage report 2013. Dit rapport laat inderdaad zien dat het probleem in Europa (nu nog) zich vaker

voordoet dan in Amerika en Azië¹. Het rapport geeft echter ook aan dat de afgelopen zes jaar wereldwijd – ook in Europa – enorme verbeteringen hebben plaatsgevonden. Het aandeel verkeerd behandelde bagage per 1.000 passagiers is in Europa de afgelopen zes jaar met 43% gedaald naar 9,4 stuk bagage per 1.000 passagiers. Deze verbeteringen hebben plaatsgevonden door initiatieven van luchtvaartmaatschappijen en luchthavens. Deze initiatieven worden ook uitgevoerd op de luchthaven Schiphol waar de exploitant van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen continu werken aan het verbeteren van het logistieke proces van de bagageafhandeling.

Huidige compensatieregeling voor bagage

Voor verloren geraakte, beschadigde en vertraagde bagage, geldt voor de luchtvaart het Verdrag van Montreal. Dit is een mondiale regeling waarin aansprakelijkheidslimieten en indieningstermijnen zijn vastgelegd. Luchtreizigers hebben bij vertraging, beschadiging of vermissing van hun bagage recht op een compensatie tot maximaal 1.131 SDR (Special Drawing Rights of bijzondere trekkingsrechten), ongeveer 1.300 Euro. Het Verdrag van Montreal is omgezet naar de Europese Verordening 2027/1997 over aansprakelijkheid bij ongevallen en is tevens vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, Boek 8. Voor geschillen kan een civielrechtelijke procedure worden opgestart; in Nederland bij de kantonrechter.

Voorstel vaste compensatiebedragen

Ik ben van mening dat het invoeren van vaste compensatiebedragen niet nodig is om de bagageafhandeling in Europa verder te verbeteren. Zoals hierboven is aangegeven, worden deze verbeteringen voor een belangrijk deel al vrijwillig doorgevoerd.

Bovendien doet de Commissie een aantal voorstellen die positie van de consument verder versterkt. Ten eerste worden luchtvaartmaatschappijen verplicht de passagier bij de booking en bij de check-in volledig te informeren over de voorwaarden die gelden bij bagage inclusief bagage afmetingen en mogelijke meerkosten. Ten tweede zal het eenvoudiger worden om claims in te dienen doordat de klachtenformulieren standaard op de luchthaven beschikbaar moeten worden gesteld. Persoonlijk acht ik het wenselijk om luchtvaartmaatschappijen daarbij ook te verplichten de formulieren online beschikbaar te stellen. Ook stelt de Commissie voor dat er toezicht wordt gehouden op de naleving van deze informatieverplichting, procedures en de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen. De voorstellen van de Commissie zijn aldus gericht op een verbeterde werking van de huidige regelgeving en passen binnen de kaders van het Verdrag van Montreal.

Dit laatste kan niet zondermeer worden gezegd over het invoeren van vaste compensatiebedragen. Een afwijkende Europese regeling wordt ontraden omdat dit tot strijdigheid met het Verdrag van Montreal zou leiden. Niet alleen Nederland maar ook de Europese Unie zijn partij bij dit verdrag. Slechts een wijziging van het verdrag zou hier verandering in kunnen brengen dit is echter zeker op korte termijn niet haalbaar. In haar impact assessment bij de herziening Passagiersrechten Luchtvaart legt de Europese Commissie standaardcompensatie dan ook naast zich neer vanwege waarschijnlijke strijdigheid met het verdrag van Montreal (SWD(2013) 62). Los hiervan, merk ik op dat in een mondiale sector als de luchtvaart een Europees vastgelegde standaardcompensatie zou leiden tot

¹ Het rapport is o.a. te vinden op <http://www.sita.aero/surveys-reports/industry-surveys-reports/baggage-report-2013> en <http://cdn.thejournal.ie/media/2013/04/baggage-report-2013-final.pdf>.

onduidelijkheid bij de sector en passagiers over welke regels bij welke vluchten gelden. Het zou ook kunnen leiden tot een verstoring van het level playing field.

Tot slot merk ik op dat de situatie die D66 schetst dat veel passagiers problemen ondervinden bij het bepalen van de hoogte van het compensatiebedrag of het overleggen van bonnen, ik wat betreft de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen niet direct herken. Indien u hier echter nadere informatie over heeft, ontvang ik die graag.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
W.J. Mansveld