

Handhavingskader passagiersrechten luchtvaart

1 Algemeen

- i In dit handhavingskader geeft de inspectie aan op welke wijze zij de Verordening 261/2004 handhaaft. Dit zowel ten behoeve van de passagiers als ten behoeve van de luchtvaartmaatschappijen.
- ii De inspectie zal ten minste een keer per jaar (vaker als nodig) de Europese commissie informeren of er sprake is van regelgeving die niet goed uitvoerbaar of handhaafbaar is.
- iii De inspectie zal van de Europese Commissie afkomstige informatie met betrekking tot handhaving die van belang is voor luchtvaartmaatschappijen en passagiers publiceren op de website van de inspectie. Uitgangspunt is dat deze informatie ook aan de Nederlandse luchtvaartmaatschappijen en vertegenwoordigers van luchtvaartmaatschappijen in Nederland zal worden toegezonden.
- iv Aanpassingen van dit handhavingskader worden eveneens op de website van de inspectie gepubliceerd.
- v Luchtvaartmaatschappijen konden vóór 19 november 2009 redelijkerwijs niet weten hoe het Hof van Justitie in het Sturgeon arrest de regelgeving zou interpreteren. De inspectie zal daarom niet sanctionerend optreden ten aanzien van overtredingen die betrekking hebben op het Sturgeon-arrest als die zich vóór 19 november 2009 hebben voorgedaan. Dit betekent niet dat passagiers geen rechten aan deze uitspraak kunnen ontleen.

2 Behandeling van klachten en verzoeken tot handhaving (klachten)

- i De inspectie neemt klachten in behandeling, die de passagier eerst aan de luchtvaartmaatschappij heeft voorgelegd en waar de luchtvaartmaatschappij binnen een redelijke termijn – zes weken – op heeft gereageerd of heeft kunnen reageren.
- ii Voor het indienen van een klacht moet de passagier gebruik maken van het door de inspectie opgestelde klachtenformulier. Dit formulier is gepubliceerd op de website van de inspectie. Het formulier kan ook telefonisch worden opgevraagd.
- iii De inspectie stuurt de indiener van een klacht twee dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging daarvan.
- iv De inspectie vraagt de betrokken luchtvaartmaatschappij om binnen een periode van zes weken schriftelijk te reageren op de klacht. De inspectie geeft in dit verzoek om een reactie aan welke vragen zij heeft en welke nadere informatie zij wenst. De reactietermijn kan zonodig door de inspectie met twee weken worden verlengd. Desgewenst kan de luchtvaartmaatschappij haar reactie ook mondeling geven.
- v Mede op basis van de klacht en de reactie van de luchtvaartmaatschappij neemt de inspectie een gemotiveerd besluit.
- vi Als een luchtvaartmaatschappij onverhoopt niet of niet tijdig reageert zal de inspectie een besluit nemen zonder het standpunt van de luchtvaartmaatschappij daarbij te betrekken.
- vii Er wordt naar gestreefd om de behandelingstermijn van de klacht maximaal 6 maanden te laten zijn.
- viii De behandeling van een klacht kent de volgende mogelijke uitkomsten:
 - a **Het komt niet tot een besluit van de inspectie**, als de luchtvaartmaatschappij tijdens behandeling van de klacht alsnog tegemoet komt aan de wensen van de passagier.
 - b **Klacht is gegrond / geen handhaving** als de luchtvaartmaatschappij alsnog handelt overeenkomstig de regelgeving binnen drie weken nadat het besluit bekend is gemaakt aan passagier en luchtvaartmaatschappij.
 - c **Klacht is gegrond / overtreding vastgesteld**, als de luchtvaartmaatschappij zich niet (alsnog) conformeert aan de regelgeving.
 - d **Klacht is ongegrond**. De inspectie zal geen maatregel nemen jegens de luchtvaartmaatschappij.

- ix Deze Verordening is nog relatief nieuw en over de juiste uitleg kan op een aantal punten verschil van mening bestaan. Het is dan ook niet uitgesloten dat naar aanleiding van uitspraken van de rechter en/of uitlatingen van de Europese Commissie, NEB's of Geschillencommissie voortschrijdend inzicht ontstaat over de uitleg en toepassing van de Verordening.
- x Als een luchtvaartmaatschappij uit principiële of zwaarwegende overwegingen een besluit, waarin een handhavende maatregel aan een luchtvaartmaatschappij wordt opgelegd aan de rechter wil voorleggen, dan zal de inspectie de looptijd van de eventueel opgelegde last onder dwangsom schorsen tot na de uitspraak van de rechter. Deze schorsing geldt enkel en alleen als de inspectie het principiële of zwaarwegende karakter erkent. De schorsende werking geldt dan ook voor soortgelijke klachten die vanaf dat moment door de inspectie worden behandeld. Na uitspraak van de rechter worden alle aangehouden klachten afgedaan conform de uitspraak. Indien van toepassing worden deze klachten geteld als één overtreding in het kader van boeteoplegging.
De inspectie informeert de passagier over de schorsing. Het staat de passagier die de klacht heeft ingediend natuurlijk vrij de rechter te verzoeken de schorsing ongedaan te maken.

3 *Sanctiebeleid*

i **Situatie waarin een klacht is gegrond, maar de luchtvaartmaatschappij nog in staat is zich alsnog te conformeren aan de regelgeving (herstelmogelijkheid).**

In deze situatie geeft de inspectie aan de luchtvaartmaatschappij een termijn waarbinnen de overtreding jegens de betrokken passagier ongedaan gemaakt moet worden door het alsnog betalen van het bedrag waar de passagier op basis van de Verordening recht op heeft. Bij niet-naleving van het besluit door de luchtvaartmaatschappij zal deze door de inspectie worden gewaarschuwd en als dat niet helpt, volgt er een gesprek met de inspectie op bestuurlijk niveau. Als dit alles geen effect heeft, kan de inspectie een last onder dwangsom opleggen. De hoogte van de dwangsom zal proportioneel zijn en mede afhankelijk van de ernst van de overtreding.

ii **Situatie waarin een overtreding niet kan worden hersteld.**

In een dergelijke situatie kan een boete worden opgelegd. Het beleid is dat na een vastgesteld aantal overtredingen in een kalenderjaar tot boeteoplegging wordt overgegaan. Dit betekent dat elke keer dat door de inspectie een overtreding wordt vastgesteld, zij een handhavend besluit neemt. Deze besluiten vormen de voorwaarden om na een aantal overtredingen een boete te kunnen opleggen. Overtredingen worden geteld per vlucht. Meerdere klachten over dezelfde vlucht gelden als één overtreding.

Een boete wordt opgelegd nadat er veertig – door de inspectie vastgestelde – overtredingen zijn begaan. De boetes die worden opgelegd worden in een opeenvolgende reeks steeds hoger. Bij de eenenveertigste overtreding wordt een boete van €15.000,- opgelegd. Voor de tweeënveertigste en drieënveertigste overtreding worden boetes opgelegd van €30.000,- respectievelijk €60.000,-. Bij elke daaropvolgende overtreding wordt een boete van €74.000,- opgelegd.

4 *Handhaving informatieplicht*

- i De informatieplicht die de Verordeningen kennen, beschouwt de inspectie als een belangrijk onderdeel van de passagiersrechten. Overtredingen op dit punt worden daarom sneller beboet dan andere overtredingen. Bij de elfde – door de inspectie vastgestelde – overtreding binnen een kalenderjaar, geldt een boete van €3000. Elke daarop volgende overtreding wordt beboet met een bedrag van €6000,-.

5 *Overige onderwerpen*

- i Ten aanzien van de toepassing van bijvoorbeeld overmacht/buitengewone omstandigheden worden afzonderlijke beleidsregels op de inspectie-website gepubliceerd.

6 *Inwerkingtreding*

De inspectie past dit kader toe vanaf het moment van publicatie op de website.