

NL

NL

NL



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 11.4.2011
COM(2011) 174 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE
RAAD**

**betreffende de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van
gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van
instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten**

{SEC(2011) 428 definitief}

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten

1. INLEIDING

Het vrije verkeer van personen is een van de belangrijkste individuele rechten van EU-burgers en als essentieel onderdeel van de interne markt van vitaal belang voor de concurrentiekracht en de integratie van de EU-economie. Het recht op vrij verkeer impliceert dat mensen moeten kunnen reizen. Verordening (EG) nr. 261/2004¹ (hierna: "de verordening") is van toepassing sinds 17 februari 2005. Door de minimumkwaliteitsnormen die in de verordening zijn vastgesteld om de passagiers te beschermen, krijgt de liberalisering van de luchtvaartmarkt ook een belangrijke passagiersgerichte dimensie.

De verordening introduceert een aantal nieuwe regels, die aanleiding geven tot uiteenlopende interpretaties, en die bijgevolg verschillend worden toegepast door de luchtvaartmaatschappijen en de nationale handhavingsinstanties en waardoor het voor passagiers en de sector moeilijk is om de precieze draagwijdte van de toegekende rechten in te schatten. In 2007 heeft de Commissie een mededeling² gepubliceerd waarin de belangrijkste problemen bij de tenuitvoerlegging van de verordening worden opgesomd en een aantal acties worden voorgesteld om die problemen aan te pakken. De Commissie heeft er zich ten aanzien van de actoren en de EU-instellingen toe verbonden verder te streven naar een betere toepassing om tot een eenduidige interpretatie en handhaving van de verordening te komen en daar regelmatig verslag over uit te brengen.

Overeenkomstig deze verbintenis evalueert de Commissie zes jaar na de inwerkingtreding van de verordening opnieuw hoe die ten uitvoer wordt gelegd. Dit verslag sluit aan bij het verslag 2010 over het EU-burgerschap: "Het wegnemen van de belemmeringen voor de rechten van EU-burgers"³, en de maatregelen van de Commissie om de belemmeringen weg te werken die burgers ervan weerhouden hun rechten op grond van de EU-regelgeving in de praktijk uit te oefenen. In dat verslag had de Commissie reeds aangekondigd dat zij zou zorgen dat de rechten van luchtvaartpassagiers correct worden gehandhaafd, in het bijzonder bij grote vertragingen of annuleringen.

De doelstelling van dit verslag is derhalve drieledig: een overzicht geven van de ontwikkelingen die sinds de vaststelling van de verordening hebben plaatsgevonden en die een invloed kunnen hebben op de toepassing daarvan; follow-up van de sinds 2007 genomen maatregelen en analyse van de geboekte vooruitgang en resterende knelpunten bij de tenuitvoerlegging; nagaan welke maatregelen op korte termijn binnen het rechtskader van de huidige verordening kunnen worden genomen om ervoor te zorgen dat ze beter wordt

¹ PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1.

² COM(2007) 168.

³ COM(2010) 603.

toegepast en welke wijzigingen zouden helpen om de politieke doelstellingen beter te realiseren.

2. ONTWIKKELINGEN SINDS 2007

2.1. Marktontwikkelingen

De voltooiing van de liberalisering van de luchtvaartmarkt, de opkomst van nieuwe maatschappijen en bedrijfsmodellen en de invoering van nieuwe routes hebben de jongste jaren nieuwe mogelijkheden voor passagiers gecreëerd. Het aantal passagiers is ten opzichte van 2000 met ongeveer 35% toegenomen. Reizen met het vliegtuig wordt niet langer als een luxe beschouwd maar is tegenwoordig een noodzaak om tegemoet te komen aan de behoeften van bedrijven en een vanzelfsprekend recht van elke Europeaan.

Samen met de groei is evenwel de indruk ontstaan dat de kwaliteit van de luchtvaart er op bepaalde vlakken op achteruit is gegaan. Voor die achteruitgang zijn er vele oorzaken, zoals: te vermijden vertragingen door de verzadiging van het luchtruim, drukke luchthavens en ontoereikende noodplanning bij slechte weersomstandigheden; strengere veiligheidsmaatregelen; grotere luchthavens waar grotere afstanden moeten worden afgelegd en passagiers een groter risico lopen om een vlucht te missen of dat hun bagage zoek geraakt; en bepaalde commerciële praktijken van luchtvaartmaatschappijen die negatieve gevolgen kunnen hebben voor de passagiers – de zwakste partij bij het vervoerscontract – (zoals het "no-showbeleid" of problemen bij de bagagebehandeling, die aantonen dat de toepassing van de huidige regelgeving een aantal gebreken en valkuilen vertoont). In sommige gevallen lopen de kosten van een dergelijk voorval voor de passagier even hoog op als bij een annulering of grote vertraging. Aangezien deze handelspraktijken pas sinds de vaststelling van de verordening op brede schaal worden toegepast, moet verder worden nagedacht over een eventuele Europese aanpak van die problemen.

Onze reismotieven en –middelen zijn ook veranderd in het licht van de maatschappelijke verschuiving naar een intensievere tijdsbesteding en een groter belang van reizen en vakanties. Bij een verstoring van de reis zullen passagiers daardoor wellicht grotere ongemakken ervaren dan vroeger. De doelstelling van de verordening – bij een verstoring van een reis de ongemakken voor de passagiers te beperken – is meer dan ooit pertinent.

2.2. Wijzigingen van de EU-regelgeving inzake passagiersrechten

De verordening inzake passagiersrechten van treinreizigers is in december 2009⁴ in werking getreden. In 2010 hebben de Raad en het Parlement een verordening vastgesteld inzake de rechten van passagiers die over zee of de binnenwateren reizen⁵ en in 2011 hebben zij een verordening vastgesteld betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers⁶.

Gelet op de uiteenlopende kenmerken van de verschillende vervoerswijzen en hun markten, zowel vanuit oogpunt van de vervoerder (verschillen in omvang van de ondernemingen, in inkomsten of in aantal routes) als van de passagier (verschillende reisduur en -omstandigheden), kan de precieze invulling van deze rechten variëren, maar de typologie van

⁴ PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14.

⁵ PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1.

⁶ PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1.

de door de drie bestaande verordeningen voor de luchtvaart, het spoorvervoer en de binnen- en scheepvaart en de door de verordening voor het vervoer per autobus en touringcar gewaarborgde rechten is vergelijkbaar: namelijk het recht op informatie, terugbetaling, alternatief vervoer, bijstand tijdens het wachten en, onder bepaalde voorwaarden, compensatie.

2.3. Wijzigingen van de internationale dimensie

De EU is op internationaal niveau niet langer de enige zone waar aan passagiers minimale rechten zijn toegekend. Ook op de andere grote luchtvaartmarkten worden de rechten van luchtvaartpassagiers versterkt. De Verenigde Staten, Canada en andere derde landen werken op dit moment aan de verbetering van hun regelgeving inzake de rechten van luchtvaartpassagiers, terwijl een aantal Europese en Noord-Afrikaanse landen de EU-verordening zullen toepassen in het kader van bilaterale of multilaterale overeenkomsten met de Unie. De EU is echter de enige regio ter wereld waar voor alle vervoerswijzen een aantal vaste basisrechten voor passagiers zijn vastgesteld.

2.4. jurisprudentie

De **jurisprudentie** heeft grote invloed gehad op de interpretatie van de verordening. In het **IATA-arrest**⁷ heeft het Europees Hof van Justitie bevestigd dat de verordening verenigbaar is met het Verdrag van Montreal en dat beide rechtsinstrumenten complementair zijn. In zaak C-549/07 **Wallentin-Herrman**⁸ heeft het Hof verduidelijkt dat een technisch probleem bij een vliegtuig niet als een buitengewone omstandigheid kan worden beschouwd. Het verdient derhalve aanbeveling het begrip "buitengewone omstandigheden" in de luchtvaart preciezer te omschrijven, rekening houdend met de interpretatie van het HvJ en de ervaringen uit de praktijk. In de zaak **Sturgeon**⁹ inzake lange vertragingen heeft het HvJ gesteld dat een vertraging van minstens drie uur bij aankomst passagiers recht kan geven op dezelfde compensatie als bij annulering van de vlucht omdat zij een vergelijkbaar ongemak ondervinden. Aangezien arresten van het Hof rechtstreeks toepasselijk zijn en juridisch bindend vanaf de datum van inwerkingtreding van de verordening, zijn alle luchtvaartmaatschappijen juridisch verplicht ze na te leven.

2.5. Vulkaan crisis van april 2010

De sluiting van het Europese luchtruim vanwege de aswolk van een IJslandse vulkaan in april 2010 was een gebeurtenis zonder voorgaande. De verordening bleef volledig van toepassing en de sluiting werd in de hele EU onmiddellijk aangemerkt als buitengewone omstandigheid.

Uit een eerste beoordeling van de manier waarop de EU-regelgeving inzake de rechten van luchtreizigers tijdens de vulkaanuitbarsting is toegepast, blijkt dat de grote meerderheid van de luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en touroperators inspanningen geleverd hebben om de ongemakken voor de passagiers zoveel mogelijk te beperken. Het leidt geen twijfel dat de chaos en de kosten voor de Europese burgers en de hele maatschappij zonder de verordening veel groter zouden zijn geweest. De nationale handhavingsinstanties dienen de nodige maatregelen te treffen tegen enkele maatschappijen die geweigerd hebben de verordening toe

⁷ Zaak C-344/04 van 10.1.2006.

⁸ Zaak C-549/07 van 22.12.2008.

⁹ Gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07 van 19.11.2009.

te passen om te vermijden dat deze inbreuken op de regelgeving tot concurrentievervalsing en frustratie bij passagiers leiden.

Niettemin heeft deze praktijktest op grote schaal een aantal structurele beperkingen van de verordening aan het licht gebracht. De evenredigheid van een aantal maatregelen, zoals de onbeperkte aansprakelijkheid voor het recht op bijstand bij grote natuurrampen, moet misschien worden herbekeken. De lidstaten en de Commissie dienen na te gaan hoe deze vitale steun, die tijdens de vulkaan crisis volledig door de sector werd verstrekt, in de toekomst op een correcte manier kan worden gespreid en gefinancierd. Op dit moment is men de kosten van deze crisis aan het berekenen. Daartoe dient de sector echter de nodige gegevens te verstrekken, maar die zijn soms nog niet beschikbaar vanwege het grote aantal vragen om schadevergoeding van passagiers die nog in behandeling zijn door de toezichthoudende instanties of nationale rechtbanken. Er moet een volledige analyse op basis van betrouwbare cijfers, de huidige regelgeving en mogelijke toekomstige maatregelen worden gemaakt om er enerzijds voor te zorgen dat de luchtvaartsector geen buitensporige lasten hoeft te dragen en dat anderzijds de kosten en ongemakken van natuurrampen niet alleen op de burger worden afgewenteld.

Om de mobiliteit van passagiers in crisissituaties te waarborgen zal de Commissie onder meer onderzoeken hoe de paraatheid van alle betrokken sectoren kan worden versterkt. Daarbij kan worden gedacht aan de tijdelijke opheffing van exploitatiebeperkingen, zoals het verbod op nachtvluchten.

3. FOLLOW-UP VAN DE SINDS 2007 GENOMEN MAATREGELEN

De Commissie analyseert gegevens over de toepassing van de verordening uit diverse bronnen: luchtvaartmaatschappijen en consumentenverenigingen, nationale handhavingsinstanties en met de Commissie verbonden diensten zoals de Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (ECC-netwerk)¹⁰ en het contact center "Europe Direct"; een aantal studies en onderzoeken naar de tenuitvoerlegging van de verordening en met name het rapport van 2008 over de door luchtvaartmaatschappijen gehanteerde contractvoorwaarden en preferentiële tarieven¹¹, de Eurobarometer 2009 inzake reizigersrechten, het scorebord 2010 van de consumentenmarkt en het verslag van 2010 betreffende de evaluatie van Verordening (EG) nr. 261/2004¹²; de resultaten van de in 2010 afgesloten openbare raadpleging inzake de rechten van luchtreizigers waarin ook de problemen in verband met de bagagebehandeling¹³ aan bod kwamen en de verhouding is onderzocht tussen de passagiersrechten en de rechten en plichten op grond van de richtlijn pakketreizen¹⁴ wanneer een luchtvaartmaatschappij failliet gaat. Deze informatie staat als achtergrondinformatie bij dit verslag op de website van de Commissie¹⁵.

Volgens de verzamelde informatie vloeien een aantal problemen voort uit de formulering en de inhoud van de verordening en kunnen ze niet worden opgelost zonder een aanpassing van

¹⁰ http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

¹¹ Door Steer Davies Gleeve http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/passengers_en.htm

¹² Door Steer Davies Gleeve, zie dezelfde website.

¹³ PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2.

¹⁴ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

¹⁵ SEC(2011) 428, Werkdocument van de diensten van de Commissie, begeleidend document bij deze mededeling.

de huidige regels. Die knelpunten komen in dit verslag derhalve niet aan bod. Niettemin wordt de belangrijkste inhoudelijke kritiek op de verordening hierna ter wille van de volledigheid samengevat.

Voor de sector zijn de grootste problemen de complexiteit van de verordening; de onbeperkte verplichting om bijstand te verlenen in uitzonderlijke omstandigheden waar de maatschappij geen vat op heeft; de moeilijkheden om de kosten voor de toepassing van de verordening te verhalen op de verantwoordelijke derde partij; het ontbreken van een goede afbakening van uitzonderlijke omstandigheden waar de maatschappij wel of geen vat op heeft; en het gebrek aan een eenduidige interpretatie en handhaving.

Voor passagiers is het belangrijkste knelpunt dat de verordening door de maatschappijen niet altijd correct wordt toegepast (bv. het recht op een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid en het recht op bijstand tijdens het wachten op dat alternatief); dat de toezichthoudende instanties klachten niet snel en efficiënt behandelen; dat de beslissingen van die instanties niet bindend zijn en derhalve niet altijd door de maatschappijen worden gevolgd of door de rechter worden erkend; en dat de informatie over de prestatie van maatschappijen betreffende de toepassing van de verordening en de tevredenheid van de gebruikers onvoldoende wordt gecontroleerd, gemeten en gepubliceerd.

Wat de toepassing van de verordening betreft, heeft de Commissie in haar mededeling een aantal knelpunten vermeld, namelijk het gebrek aan:

- een eenduidige interpretatie en handhaving in de hele EU;
- duidelijke en vlot toegankelijke kanalen voor klachtenbehandeling; en
- degelijke informatie voor de passagiers.

Om deze problemen aan te pakken heeft de Commissie de actoren aangemoedigd afspraken te maken om tot een bevredigende toepassing van de verordening te komen. Er zijn twee vrijwillige overeenkomsten gesloten waarin de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappijen en de handhavingsinstanties inzake klachtenbehandeling worden verduidelijkt, met name in buitengewone omstandigheden. Bovendien hebben de nationale handhavingsinstanties onder leiding van de Commissie overeenstemming bereikt over twee interpretatieve teksten om de toepassing en handhaving van de verordening te harmoniseren: een in 2007 (een document met vragen en antwoorden) en een tweede in 2010 in verband met de vulkaancrisis. De Commissie organiseert elk jaar een aantal vergaderingen met de handhavingsinstanties, spoort hen ertoe aan voortdurend via informele weg informatie uit te wisselen en onderhoudt via regelmatige multilaterale vergaderingen een open en permanente dialoog met alle betrokken actoren. Een dergelijk overleg heeft alle partijen geholpen om een beter inzicht te verwerven in de context waarin de verordening wordt toegepast en in de eisen van de bevoegde nationale instanties. De Commissie hecht veel belang aan dit overleg met alle betrokken partijen en wenst dat verder te ontwikkelen.

Op basis van de verschillende informatiebronnen, kunnen op dit moment drie belangrijke conclusies worden getrokken. Ten eerste kampt men op nationaal niveau met grote problemen door het ontbreken van een eenduidige interpretatie en consequente handhaving. Ten tweede zorgen de sterk verschillende klachtenbehandelingsprocedures, de termijnen waarbinnen passagiers een antwoord krijgen en de juridisch niet-bindende aard en draagwijdte van de adviezen van de handhavingsinstanties voor frustraties bij passagiers en verzwakken ze de

toepassing van de verordening. Ten slotte blijkt de kennis van de passagiers over hun rechten niet te zijn verbeterd.

Terwijl een aantal tekortkomingen direct voortvloeien uit de verordening, is een deel daarvan te wijten aan de versnipperde wetgeving inzake consumentenbescherming en de handhaving daarvan in de praktijk, met name bij grensoverschrijdende problemen.

3.1. Gebrek aan eenduidige interpretatie

Omdat de regelgeving inzake de rechten van luchtreizigers nog nieuw is en een aantal door de medewetgevers gebruikte termen niet zijn gedefinieerd, werden een aantal artikelen vanaf het begin op verschillende manieren geïnterpreteerd. Voor de meeste in 2007 besproken kwesties wordt de toen door de handhavingsinstanties en de Commissie verstrekte interpretatie inmiddels algemeen aanvaard door alle actoren. Een aantal andere kwesties is evenwel achterhaald na de interpretaties door het HvJ en er zijn ook nieuwe problemen aan het licht gekomen. De tekst met vragen en antwoorden moet derhalve worden geactualiseerd.

In het licht van de uitzonderlijke natuurverschijnselen die in 2010 plaatsvonden - de vulkaan crisis en de slechte weersomstandigheden - moet worden benadrukt dat luchtvaartmaatschappijen compensatie kunnen eisen van derde partijen die verantwoordelijk zijn voor de verstoring (aanbieders van luchtdiensten, luchthavenbeheerders, grondafhandelingsbedrijven, touroperators, nationale overheden, enz.). Artikel 13 voorziet duidelijk in een gedeelde aansprakelijkheid: de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, is verplicht om bijstand te verlenen aan haar passagiers, maar niet om alle kosten te betalen. De aanwijzing van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert als aanspreekpunt voor de uitoefening van de rechten op grond van de verordening moet de effectieve toepassing van verordening ten behoeve van de passagiers waarborgen, terwijl de kosten kunnen worden gedeeld met andere private of publieke personen die verantwoordelijk zijn voor de verstoring¹⁶.

De in de jurisprudentie ontwikkelde algemene principes werpen een nieuw licht op een aantal gebruikte termen waardoor de interpretatie daarvan, onverminderd toekomstige uitspraken van het HvJ, niet langer ter discussie staat. Dit is het geval voor het recht op een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden bij de eerste gelegenheid (art. 8, lid 1, onder b)) bij annulering of instapweigering en het recht op bijstand (art. 6) op overstappunten.

Volgens de rechtspraak van het Hof moet voor de uitlegging van het EU-recht niet alleen rekening worden gehouden met de bewoordingen, maar ook met de context ervan, met de doelstellingen die worden nagestreefd door de regeling waarvan zij deel uitmaakt en met de motivering ervan¹⁷. Het belangrijkste recht voor passagiers is de garantie op een vlucht onder vervoersvoorwaarden die vergelijkbaar zijn met de op hun ticket vermelde voorwaarden, met name wat het tijdstip van de reis betreft. Overeenkomstig de beleidsdoelstellingen van de verordening om het ongemak voor passagiers te beperken en een redelijk alternatief aan te bieden¹⁸ en overeenkomstig de redenering van het HvJ, moeten de aan luchtvaartpassagiers toegekende rechten ruim worden geïnterpreteerd¹⁹.

¹⁶ Overwegingen 7 en 8.

¹⁷ Punten 41 en 42 van het arrest in de zaak Sturgeon.

¹⁸ Overweging 12.

¹⁹ Punt 17 van het arrest in de zaak Wallentin-Hermann; punt 45 van het arrest in de zaak Sturgeon.

Op grond van artikel 8 hebben passagiers het recht om te kiezen voor "een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden". Dit alternatief mag een andere vervoerswijze zijn of een vlucht van een andere maatschappij op dezelfde route of een sterk vergelijkbaar traject en in dezelfde of een vergelijkbare tariefklasse. De maatschappijen zijn verplicht hun passagiers deze keuze te bieden. De "vergelijkbare vervoersvoorwaarden" moeten worden gedefinieerd op basis van dezelfde of een vergelijkbare klasse en niet op basis van de door de individuele passagier betaalde ticketprijs aangezien de prijs van een vliegtuigzitting door het commercieel beleid van de maatschappij constant wijzigt en van talrijke factoren afhankelijk is. Dit wordt aangetoond door het feit dat passagiers voor eenzelfde plaats in dezelfde klasse op eenzelfde vlucht soms sterk uiteenlopende prijzen betalen.

Hetzelfde principe geldt voor de op overstappunten te leveren bijstand en ongeacht het punt van de reis waar de grote vertraging – of de eerste vertraging die de grote vertraging heeft veroorzaakt – is ontstaan. De verordening moet worden geïnterpreteerd overeenkomstig het gehele primaire recht, waaronder het beginsel van gelijke behandeling op grond waarvan vergelijkbare situaties niet verschillend mogen worden behandeld²⁰. De contractuele verbintenis om passagiers op het vastgestelde tijdstip naar hun eindbestemming te brengen is essentieel om de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappij te bepalen. Voor passagiers heeft een op hun ticket vermelde overstap tussen twee verschillende delen van hun reis slechts tot doel hen te helpen om hun eindbestemming te bereiken. De verordening verbiedt luchtvaartmaatschappijen niet om zelf die dienstverlening aan te bieden (hetzij rechtstreeks, hetzij via aansluitende vluchten), noch om daarvoor middels een overeenkomst tussen de maatschappijen een beroep te doen op vluchten van andere maatschappijen. Dit wordt duidelijk door de wetgever omschreven in artikel 2, onder h), waar het begrip "eindbestemming" is gedefinieerd en de aansprakelijkheid van de maatschappij wordt beperkt door de bepaling dat "indien de geplande aankomsttijd is gerespecteerd, er geen rekening wordt gehouden met haalbare alternatieve aansluitende vluchten".

De wetgever is bewust uitgegaan van het begrip eindbestemming om zowel de aansprakelijkheid van de maatschappij (die beperkt kan worden indien de geplande aankomsttijd wordt gerespecteerd) en de rechten van de passagiers (om de eventuele ongemakken zoveel mogelijk te beperken) af te bakenen. Op grond van artikel 6 is een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert, verplicht passagiers bijstand te verlenen wanneer zij redelijkerwijs kan verwachten dat een vlucht een vertraging zal oplopen die de in het artikel vastgestelde grenzen overschrijdt en deze verplichting geldt ook voor passagiers die op weg naar hun eindbestemming vertraging oplopen op een overstappunt. Op grond van artikel 13 kan een maatschappij (die verplicht is bijstand te verlenen) compensatie eisen van de maatschappij die de vertraging veroorzaakt, bv. de contractuele vervoerder of de vervoerder die een voorgaande (vertraagde) vlucht heeft uitgevoerd.

Het HvJ heeft reeds een belangrijke rol gespeeld bij de verduidelijking van de meest heikele punten, maar de Commissie is er zich van bewust dat, gelet op de complexiteit van de huidige regels, het aantal vraagstukken waarover het Hof zich nog moet uitspreken groot blijft.

Zoals reeds vermeld in punt 2.4 heeft de vulkaan crisis aangetoond hoe belangrijk een duidelijke interpretatie is. De rechten van luchtvaartpassagiers moeten als één geheel worden benaderd. Derhalve moet worden onderzocht of maatregelen nodig zijn om een aantal tekortkomingen in de huidige regelgeving - bv. inzake bagage- of nieuwe marktpraktijken -

²⁰ Punt 95 van het IATA-arrest.

aan te pakken. In het licht van de ervaring en de recente ontwikkelingen is de Commissie van oordeel dat de bestaande maatregelen moeten worden geëvalueerd en een en ander moet worden gecoördineerd met de lopende herziening van de richtlijn pakketreizen.

De Commissie zal in samenwerking met het netwerk van nationale handhavingsinstanties overeenstemming trachten te bereiken over een eenduidige interpretatie en in 2011 een effectbeoordeling starten om de evenredigheid van de huidige maatregelen te onderzoeken in het licht van de ervaring en de kosten die de verordening voor de actoren teweeg brengt, met het oog op de voorstelling van nieuwe maatregelen inzake de rechten van luchtvaartpassagiers, ook van wetgevende aard, in 2012.

3.2. Gebrek aan uniforme handhaving in de EU

In het verslag van 2010 luidde de conclusie dat de problemen met de handhaving op EU-niveau het gevolg zijn van het feit dat de handhaving in talrijke lidstaten onvoldoende effectief, proportioneel en afschrikkend is om de maatschappijen de nodige economische prikkels te geven om de verordening na te leven. Bijgevolg bestaat het gevaar dat de uiteenlopende nationale handhavingspraktijken de concurrentie op de luchtvaartmarkt verstoren.

In 2010 heeft de Commissie verschillende gezamenlijke acties van nationale handhavingsinstanties tegen luchtvaartmaatschappijen aangemoedigd om ervoor te zorgen dat laakbare praktijken doeltreffend en op dezelfde manier worden aangepakt. De nationale handhavingsinstanties hebben een aantal nieuwe maatregelen ingevoerd, zoals het toezicht op door de maatschappijen verstrekte informatie en aan passagiers gestuurde brieven teneinde elke foute, misleidende of onvolledige informatie recht te zetten. Om deze werkzaamheden te ondersteunen onderhouden zij structurele contacten met maatschappijen wanneer zij vermoeden dat er sprake is van inbreuken en geven zij officiële waarschuwingen om de maatschappijen ertoe aan te zetten de verordening na te leven. Deze waarschuwingen en gezamenlijke acties hebben de handhaving op EU-niveau verbeterd, maar er blijven knelpunten die moeten worden aangepakt.

3.2.1. Verschillen in de nationale wetgeving en procedures

In het verslag van 2010 worden de belangrijkste redenen waarom de handhaving in de meeste lidstaten te ingewikkeld, te traag of, in de praktijk, onuitvoerbaar is, geanalyseerd en uitgelegd. De verschillen tussen de nationale regelgevingskaders, administratieve regelingen en juridische procedures leiden tot hogere kosten en rechtsonzekerheid voor de passagiers en de luchtvaartsector, die sterk afhankelijk is van het grensoverschrijdend verkeer. Samenwerking met de lidstaten om een aantal belemmeringen in de nationale wetgeving, die de correcte toepassing van de verordening in de weg staan, aan het licht te brengen en weg te werken en - indien nodig, de inleiding van inbreukprocedures - zal de handhaving op EU-niveau verbeteren.

Verordening (EG) nr. 261/2004 valt onder Verordening (EG) nr. 2006/2004 (de SCB-verordening)²¹ inzake grensoverschrijdende onderzoeken en handhaving van inbreuken op de collectieve consumentenbelangen. Tot dusver hebben de nationale autoriteiten nog geen gebruik gemaakt van de in het verleden geschetste mogelijkheden die de SCB-verordening

²¹ PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

biedt. Verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet in de aanstelling van nationale handhavingsinstanties, die een eigen sanctieregeling dienen toe te passen op de binnen- en buitenlandse exploitanten die in de betrokken lidstaat actief zijn. Dit heeft er mogelijk toe bijgedragen dat het SCB-netwerk in deze sector slechts in beperkte mate wordt gebruikt. Alle opties om tot een betere grensoverschrijdende handhaving van Verordening (EG) nr. 261/2004 komen, moeten worden onderzocht.

De Commissie zal samen met de betrokken lidstaten onderzoeken welke belemmeringen in de nationale wetgeving een correcte en uniforme handhaving van de verordening in de weg staan en hoe die kunnen worden weggewerkt en zal tevens nagaan of die belemmeringen moeten worden weggewerkt door de inleiding van inbreukprocedures.

3.2.2. Een gebrek aan een duidelijk mandaat en interne regels voor het netwerk van nationale handhavingsinstanties

Artikel 16 van de verordening voorziet in de handhaving door de lidstaten maar niet in instrumenten om ervoor te zorgen dat de verordening in de hele EU op een eenvormige, consequente en efficiënte manier wordt toegepast. Om deze problemen op te lossen, heeft de Commissie de nationale handhavingsinstanties aangemoedigd een informele groep op te zetten (het netwerk van nationale handhavingsinstanties) waarbinnen afspraken over handhavingskwesties kunnen worden gemaakt. Deze ervaring heeft de voordelen aangetoond van een gemeenschappelijke interpretatie van de verordening door de handhavingsinstanties en van gecoördineerde handhavingsmaatregelen.

Uit de ervaring is gebleken dat drie belangrijke belemmeringen de volledige naleving van de binnen het handhavingsnetwerk bereikte overeenkomsten in de weg staan: het ontbreken van een duidelijk mandaat waarin de taken van het netwerk zijn gedefinieerd; het ontbreken van officieel aangestelde leden die namens hun nationale autoriteiten beslissingen kunnen nemen; en het ontbreken van interne regels waarin de draagwijdte van zijn besluiten en de manier waarop beslissingen worden genomen, zijn bepaald. Dit kan worden opgelost door mechanismen in te stellen om ervoor te zorgen dat alle lidstaten de binnen het handhavingsnetwerk bereikte overeenkomsten over de toepassing van de regelgeving naleven. Het handhavingsnetwerk zal de verschillende EU-verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers bestrijken en zijn afgevaardigden aanpassen aan de behandelde verordening: 261/2004, 1107/2006²² of 889/2002²³.

De Commissie zal een mandaat en interne werkafspraken vaststellen voor het bestaande handhavingsnetwerk – dat belast wordt met de follow-up van de verschillende verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers – om de coördinatie op het juiste niveau te verbeteren en de vaststelling van relevante gezamenlijke besluiten inzake de interpretatie en handhaving van de verordening te faciliteren, zoals een verdere verduidelijking van de begrippen buitengewone omstandigheden en redelijke en evenredige bijstand.

3.2.3. Gebrek aan informatie van de maatschappijen over hun procedures om de verordening toe te passen

Voor de uitoefening van hun activiteiten hoeven luchtvaartmaatschappijen, noch op grond van het EU-recht, noch op grond van de nationale wetgeving, over een gecertificeerd noodplan

²² PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1.

²³ PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2.

inzake de rechten van luchtreizigers te beschikken. Dit betekent dat een handhavingsinstantie uiterst proactief dient te zijn en op basis van via indirecte weg verkregen informatie moet oordelen hoe elke maatschappij haar verplichtingen op grond van de verordening interpreteert en naleeft. Het ontbreken van een verplichting om de handhavingsinstanties vooraf in kennis te stellen van de procedures om de verordening toe te passen maakt de taak van de handhavingsinstanties om oneerlijke praktijken te voorkomen onnodig complex. Dit kan worden verbeterd door een betere nationale coördinatie tussen de vergunningverlenende autoriteiten en de handhavingsinstanties en door een nauwere samenwerking tussen alle betrokken actoren. Er wordt een groep van deskundigen opgericht om de Commissie advies te verlenen over alle verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers.

De Commissie zal:

- de lidstaten aansporen tot een betere coördinatie tussen enerzijds de instanties die de exploitatievergunningen afgeven en de handhavingsinstanties om de handhaving te versterken en anderzijds tussen de verschillende nationale handhavingsinstanties om de uitwisseling van informatie over de uitvoering van de verordening door de maatschappijen te verbeteren;
- haar contacten met alle belangrijke actoren structureren via de oprichting van een Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers, als overlegplatform tussen maatschappijen en passagiers over alle aspecten van de rechten van luchtreizigers.

3.2.4. Gebrek aan geïntegreerde gegevens, verslaggevingsverplichting en overzicht van de jurisprudentie

In het verslag van 2010 werd gesteld dat een betere coördinatie op EU-niveau van alle op EU- en lidstaatniveau beschikbare gegevens de uniformiteit van de handhaving ten goede zou komen. Daartoe kunnen binnen het netwerk van handhavingsinstanties afspraken worden gemaakt over gemeenschappelijke definities en uit te wisselen categorieën van gegevens. Op de uitwisseling van persoonsgegevens is Richtlijn 95/46/EG²⁴ van toepassing. Op dit moment bestaat er geen overzicht van de nationale rechtspraak in verband met de toepassing van de verordening. Dit staat een eenduidige interpretatie, zelfs binnen hetzelfde land, in de weg. De bundeling en publicatie van relevante rechtspraak van het HvJ en de rechtbanken in lidstaten kan bijdragen tot een eenduidiger handhaving van de verordening door de handhavingsinstanties en de rechters in de lidstaten. Ten slotte publiceren de handhavingsinstanties geen verslagen over opgelegde sancties en maatregelen om de verordening te handhaven en publiceren noch de handhavingsinstanties, noch de sector zelf rapporten over de mate waarin de maatschappijen de verordening correct toepassen. Een openbare verslaggeving over de sancties en de prestaties van de maatschappijen zou het grote publiek meer transparantie bieden en bijdragen tot een correctere toepassing van de verordening en de concurrentievoorwaarden tussen de verschillende maatschappijen naar elkaar doen toegroeien.

²⁴ PB L 281 van 23.11.1995, blz.31.

De Commissie zal:

- de nationale handhavingsinstanties ertoe aansporen gebruik te maken van effectieve middelen om informatie uit te wisselen, onder meer over relevante administratieve en juridische besluiten in de lidstaten, hun databanken beter te coördineren en verslag uit te brengen over de toepassing van de verordening;
- gelijke concurrentievoorwaarden tussen de maatschappijen binnen de Europese ruimte bevorderen, door de publicatie aan te aanmoedigen van opgelegde sancties en/of informatie over de algemene prestaties van de maatschappijen inzake de toepassing van de verordening.

3.3. Het ontbreken van uniforme en toegankelijke procedures voor klachtenbehandeling en herstelmechanismen

Bij artikel 16 worden aan de nationale handhavingsinstanties twee verschillende taken toegewezen: de handhaving van de verordening, met inbegrip van het opleggen van sancties bij overtredingen, en de behandeling van individuele klachten van passagiers. De lidstaten kunnen op grond van de verordening volledig zelfstandig beslissen welk soort instantie individuele klachten behandelt en of dat al dan niet gebeurt door de handhavingsinstantie. Het begrip klachtenbehandeling wordt in de verordening niet gedefinieerd en er wordt evenmin een specifieke instantie voor aangewezen. Vanuit passagiersstandpunt roept dit drie belangrijke bedenkingen op: ten eerste zijn de termijnen waarbinnen de handhavingsinstanties passagiers een antwoord geven te lang; ten tweede brengen deze instanties niet-bindende adviezen uit die de maatschappijen naast zich neer kunnen leggen en die niet automatisch door de nationale rechtbanken worden erkend, met name wanneer het besluit genomen is door een handhavingsinstantie in een ander lidstaat; de handhavingsinstanties bemiddelen niet altijd tussen de passagiers en de maatschappijen. De belangrijkste onopgeloste problemen zijn:

3.3.1. Verschillende meningen over de rol van de nationale handhavingsinstanties en de draagwijdte van hun adviezen

Sinds 2005 werden verschillende klachtenbehandelingsmodellen ontwikkeld, die uitvoerig zijn beschreven in het verslag van 2010. De rollen van de handhavingsinstanties, de draagwijdte van hun adviezen en de termijnen voor de behandeling van klachten lopen in de EU bijgevolg sterk uiteen. Overeenkomstig de geest van de verordening zouden passagiers na de behandeling van hun klacht binnen een redelijke termijn een relevant antwoord moeten krijgen over hun specifieke rechten en niet alleen informatie over de mate waarin de luchtvaartmaatschappij aan de wetgeving voldoet of over potentiële sancties. Verschillende handhavingsinstanties erkennen dat het aantal klachten van passagiers de jongste jaren is toegenomen. Dit is een goed teken dat het bewustzijn van de burgerrechten in de luchtvaart toeneemt, maar anderzijds rijst de vraag of de huidige handhavingsinstanties het toenemend aantal klachten binnen een redelijke termijn zullen kunnen verwerken. Samenwerking met de lidstaten om de problemen bij hun klachtenbehandelingsinstanties en -procedures te onderzoeken en weg te werken – en tegelijk de nodige informatie-uitwisseling met de handhavingsinstantie te waarborgen – kan de efficiency en uniformiteit van de klachtenbehandeling in de EU ten goede komen. Ten tweede kunnen efficiënte private herstelmechanismen op lidstaat- of EU-niveau, bv. de instelling van arbitrage of bemiddelingsinstanties die passagiers een snelle, bindende en betaalbare oplossing aanreiken, helpen om de tenuitvoerlegging en passagierstevredenheid te verbeteren.

De Commissie zal:

- samen met de betrokken lidstaten de problemen bij de nationale klachtenbehandelingsinstanties en -procedures onderzoeken en aanpakken om in de EU een efficiëntere, snellere en consequentere klachtenbehandeling tot stand te brengen en tegelijk de noodzakelijke informatie-uitwisseling te waarborgen tussen de klachtenbehandelings- en handhavingsinstanties;
- zorgen voor een degelijke coördinatie met de lopende herziening van de bestaande en toekomstige EU-maatregelen inzake handhaving en herstel, bijvoorbeeld inzake alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen of collectieve rechtsvordering voor consumenten.

3.3.2. Behandeling van een klacht door de bevoegde nationale handhavingsinstantie; redelijke termijnen

De twee vrijwillige overeenkomsten inzake klachtenbehandeling worden op dit moment niet volledig door alle partijen nageleefd. Volgens verslagen van de ECC's en consumentenorganisaties is het bij sommige luchtvaartmaatschappijen moeilijk om te weten te komen waar je een klacht kan indienen. De termijn waarbinnen een passagier een definitief standpunt van de nationale handhavingsinstantie mag verwachten, schommelt grofweg tussen 4 en 18 maanden en komt bovenop de termijn die de luchtvaartmaatschappij nodig heeft om de klacht te beantwoorden. Op dit moment moet een passagier voor twee vergelijkbare voorvallen op basis van hetzelfde retourticket – bv. een gebrek aan bijstand gedurende twee lange vertragingen, een eerste maal tijdens de heenvlucht en de tweede keer tijdens de retourvlucht – bij twee verschillende handhavingsinstanties klacht indienen, twee verschillende procedures met verschillende termijnen doorlopen, om ten slotte twee verschillende adviezen te ontvangen, bijvoorbeeld een waarin zijn specifieke rechten worden vermeld en een tweede betreffende de mate waarin de verordening wordt nageleefd. Een sterker politiek engagement van de lidstaten om de in de vrijwillige overeenkomsten vastgestelde termijnen na te leven en consequenter te werk te gaan, zou een stap in de goede richting zijn.

Dergelijke verschillen blijven in de EU courant en leiden tot frustraties bij de passagiers omdat hun verwachtingen ten aanzien van de nationale handhavingsinstanties hoger liggen dan wat deze instanties in het kader van hun eigen nationale procedures kunnen doen. Ook taalproblemen vormen soms een belemmering. Deze problemen springen meer in het oog door de grensoverschrijdende aard van de luchtvaart en het afgesproken beginsel dat een klacht wordt behandeld door de instantie van het land waar een "incident" heeft plaatsgehad. Uit de ervaring blijkt dat de passagier soms, vanwege de nauwere band van nabijheid met een ander relevant punt op de route, graag de keuze zou hebben door welke handhavingsinstantie hij een klacht laat behandelen (naar analogie met mogelijkheid zich tot een bevoegde rechtbank naar keuze te wenden²⁵). Er moet worden onderzocht of passagiers de keuze kan worden geboden door welke bevoegde handhavingsinstantie zij hun klacht laten behandelen aangezien die keuze niet alleen juridische stappen van passagiers zou vergemakkelijken, maar ook de follow-up van beslissingen van een handhavingsinstantie door een bevoegde rechtbank in hetzelfde land.

²⁵

Zaak C-204/08, Rehder, punten 43 en 45.

De Commissie zal:

- een meer uniforme en snellere behandeling van klachten bevorderen door een gemeenschappelijk standaardformulier te ontwikkelen waarmee leden van het handhavingsnetwerk informatie kunnen vragen aan de luchtvaartmaatschappijen, en een voorstel indienen inzake de bevoegde handhavingsinstantie;
- samenwerken met de toekomstige Adviesgroep inzake rechten van luchtreizigers om luchtvaartmaatschappijen er toe aan te zetten redelijke en precieze termijnen vast te stellen voor de behandeling van klachten van passagiers.

3.4. Gebrekkige informatieverstrekking aan passagiers

Passagiers moeten correcte informatie krijgen om te weten of hun rechten zijn nageleefd en waar ze een klacht kunnen indienen wanneer ze niet tevreden zijn. Onnauwkeurige of misleidende informatie – die aan passagiers wordt verstrekt in de vorm van contractuele bepalingen en voorwaarden, algemene informatie in reclame en persberichten en specifieke informatie in antwoord op klachten – is een groot probleem dat in alle gevallen, zelfs wanneer er geen klachten zijn, moet worden aangepakt. Een onmiddellijke reactie van de nationale handhavingsinstanties is essentieel. De verplichting van een luchtvaartmaatschappij om passagiers op grond van artikel 14, lid 2, in te lichten over de oorzaak van de verstoring van hun vlucht, wordt nog steeds op verschillende manieren toegepast. De nationale handhavingsinstanties kunnen de maatschappijen aanmoedigen meer gebruik te maken van nieuwe technologieën (bv. SMS, internet en sociale netwerksites) om de getroffen passagiers zo snel mogelijk te bereiken en de hinder voor de passagiers en de kosten voor de maatschappijen zoveel mogelijk te beperken.

Degelijke kwantitatieve gegevens zijn van onschatbare waarde voor maatschappijen, consumenten en beleidsmakers. De verordening zou doelmatiger zijn indien de maatschappijen meer informatie verstrekken aan de handhavingsinstanties, zodat zij, met inachtneming van Richtlijn 95/46/EG, gemakkelijker informatie kunnen publiceren over stiptheid, het aantal door storingen getroffen vluchten en de ten behoeve van de passagiers genomen maatregelen. Dit zou ook de concurrentie tussen maatschappijen aanwakkeren op basis van klantentevredenheid en de algemene informatiedoorstroming naar het publiek bevorderen waardoor de concurrentievoorwaarden voor de maatschappijen naar elkaar toe groeien.

De Commissie zal samenwerken met het handhavingsnetwerk en de Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers om luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken actoren ertoe aan te zetten regelmatig relevante gegevens over de toepassing van de verordening aan de handhavingsinstanties mee te delen met het oog op publicatie.

Het aantal klachten van passagiers wanneer een maatschappij haar verplichtingen bij een incident niet nakomt, blijft laag²⁶. Een van de redenen hiervoor is dat passagiers onvoldoende op de hoogte zijn van hun rechten. In 2010 heeft de Commissie een Europese informatiecampagne gelanceerd om de burgers beter te informeren. Ook de nationale handhavingsinstanties, consumentenverenigingen of met de Commissie verbonden diensten, zoals het ECC-netwerk, kunnen ertoe bijdragen dat passagiers nog beter op de hoogte zijn van

²⁶ Minder dan 7% volgens de Eurobarometer 2009.

hun rechten en de manier waarop ze die kunnen uitoefenen. In het kader van haar vervoerswijze-overschrijdende passagiersrechtenbeleid, zal de Commissie bij de actoren steun blijven zoeken om vervoersknooppunten, waaronder luchthavens, geleidelijk om te vormen tot plaatsen waar burgers gemakkelijk toegang hebben tot informatie over hun EU-rechten, met name wanneer ze binnen de EU reizen.

De Commissie zal passagiers beter informeren over hun rechten via grootschalige informatiecampaagnes, zoals de lopende informatiecampagne inzake passagiersrechten, en de bestaande consumentennetwerken, zoals de ECC's, en in overleg met het netwerk van nationale handhavingsinstanties.

4. CONCLUSIES EN VOLGENDE STAPPEN

Ondanks de vooruitgang sinds 2007 is de Commissie van oordeel dat er op drie gebieden nog steeds behoefte is aan maatregelen om ervoor te zorgen dat de verordening beter wordt toegepast: de EU-rechten effectief harmoniseren, de uitoefening van die rechten faciliteren en passagiers beter bewust maken van hun rechten.

In dit verslag stelt de Commissie 12 maatregelen voor om de belemmeringen weg te werken die passagiers en de luchtvaartsector ervan weerhouden de rechten waarin de verordening voorziet uit te oefenen of toe te passen. Op korte termijn is het de bedoeling voort te bouwen op de reeds bestaande mechanismen en procedures en deze beter te benutten en te structureren. Op middellange termijn zal de Commissie een beoordeling maken van de effecten van de huidige verordening en van de verschillende scenario's om de passagiersrechten beter te beschermen en in te spelen op de veranderende sociaaleconomische context. Dit moet de Commissie in staat stellen in 2012 mee te delen of nieuwe maatregelen, onder meer regelgevende, noodzakelijk zijn.

De Commissie zal²⁷:

- (1) samen met de betrokken lidstaten onderzoeken welke belemmeringen in de nationale wetgeving een correcte en uniforme handhaving van de verordening in de weg staan en hoe die kunnen worden weggewerkt en nagaan of die belemmeringen moeten worden weggewerkt door inbreukprocedures in te leiden;
- (2) een mandaat en interne werkafspraken vaststellen voor het bestaande handhavingsnetwerk – dat belast wordt met de follow-up van de verschillende verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers – om de coördinatie op het juiste niveau te verbeteren, en de vaststelling van gezamenlijke besluiten inzake de interpretatie en handhaving van de verordening faciliteren, bijvoorbeeld ter verduidelijking van de begrippen buitengewone omstandigheden en redelijke en evenredige bijstand;
- (3) de lidstaten aansporen tot een betere coördinatie tussen enerzijds de instantie die de exploitatievergunningen afgeeft en de nationale handhavinginstantie om de handhavingsmaatregelen te versterken en anderzijds tussen de verschillende nationale handhavingsinstanties om de uitwisseling van informatie over de uitvoering van de verordening door de maatschappijen te verbeteren;

²⁷ Deze conclusies stemmen overeen met de kadertjes hierboven.

- (4) haar contacten met alle belangrijke actoren structureren door de oprichting van een Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers, als overlegplatform tussen maatschappijen en passagiers over alle aspecten van passagiersrechten, en in samenwerking met de toekomstige Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers de luchtvaartmaatschappijen er toe aanzetten redelijke en precieze termijnen vast te stellen voor de behandeling van klachten van passagiers;
- (5) de nationale handhavingsinstanties ertoe aansporen gebruik te maken van effectieve middelen om informatie uit te wisselen, onder meer over relevante administratieve en juridische besluiten in de lidstaten, hun databanken beter te coördineren en verslag uit te brengen over de toepassing van de verordening;
- (6) gelijke concurrentievoorwaarden tussen de maatschappijen binnen de Europese ruimte bevorderen door de publicatie aan te aanmoedigen van opgelegde sancties en/of informatie over de algemene prestaties van de maatschappij bij de toepassing van de verordening;
- (7) samen met de betrokken lidstaten de problemen bij de nationale klachtenbehandelingsinstanties en -procedures onderzoeken en aanpakken om de klachtenbehandeling op EU-niveau efficiënter, snellere en consequenter te doen verlopen en tevens de noodzakelijke informatie-uitwisseling te waarborgen tussen de klachtenbehandelings- en handhavingsinstanties;
- (8) de wetgeving inzake passagiersrechten coördineren met de herziening van de bestaande en toekomstige EU-maatregelen inzake handhaving en herstel, bijvoorbeeld inzake alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen of collectieve rechtsvorderingen voor consumenten;
- (9) een uniformere en snellere behandeling van klachten bevorderen door een gemeenschappelijk standaardformulier te ontwikkelen waarmee de leden van het netwerk van nationale handhavingsinstanties informatie kunnen vragen aan de luchtvaartmaatschappijen en een voorstel indienen inzake de bevoegde handhavingsinstantie;
- (10) samenwerken met het handhavingsnetwerk en de Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers om luchtvaartmaatschappijen en de andere actoren ertoe aan te zetten regelmatig relevante gegevens over de toepassing van de verordening aan de handhavingsinstanties mee te delen met het oog op publicatie;
- (11) passagiers beter informeren over hun rechten via grootschalige informatiecampagnes, zoals de lopende informatiecampagne inzake passagiersrechten, en via de bestaande consumentennetwerken, zoals de ECC's, en in overleg met het netwerk van nationale handhavingsinstanties;
- (12) in 2011 een effectbeoordeling laten uitvoeren om de evenredigheid van de huidige maatregelen te toetsen aan de opgedane ervaring en de kosten die de verordening voor de betrokken actoren veroorzaakt teneinde in 2012 nieuwe maatregelen, ook van regelgevende aard, voor te stellen inzake de rechten van luchtreizigers, rekening houdend met de lopende herziening van de Richtlijn pakketreizen (90/314/EEG).