

NL

NL

NL



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 11.4.2011  
COM(2011) 166 definitief

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

**inzake de werking en het effect van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees  
Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen  
met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen**

# VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

## **inzake de werking en het effect van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen**

### **1. INLEIDING**

Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen<sup>1</sup> (hierna "de verordening" genoemd) is op 5 juli 2006 vastgesteld door het Europees Parlement en de Raad. Deze tekst maakt deel uit van het beleid dat de Europese Commissie op alle domeinen voert ter bestrijding van discriminatie van personen met een handicap of, algemener, met een permanent of tijdelijk mobiliteitsprobleem.

Over het algemeen wordt ervan uitgegaan dat één Europeaan op zes een handicap heeft. Bovendien zal de veroudering van de Europese bevolking leiden tot een constante toename van het aantal passagiers dat specifieke bijstand nodig heeft omdat ze gehandicapt zijn of omdat hun mobiliteit beperkt is.

Het doel van de verordening is duidelijk: gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat stellen gebruik te maken van luchtvervoer op een manier die vergelijkbaar is met die waarop de andere burgers dit doen.

De verordening is gebaseerd op het algemene beginsel van non-discriminatie. Enerzijds is in de verordening vastgesteld dat de exploitanten een reeks verplichtingen inzake informatieverstrekking en bijstand moeten naleven, en anderzijds dat de gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vooraf moeten melden dat zij behoefte hebben aan bijstand. De verordening voorziet ook in uitzonderingen op de bijstandsplicht, maar alleen onder strikte voorwaarden. Ze is dus, zowel naar de letter als naar de geest, gebaseerd op een evenwicht tussen de bestrijding van discriminatie en de operationele vereisten. Dit evenwicht, en de instandhouding ervan, zijn van fundamenteel belang voor de werking van de verordening.

In 2009 heeft de Commissie, in het kader van de toepassing van artikel 17 van de verordening, de opdracht gegeven voor twee studies over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006. De eerste studie had als doel een algemene beoordeling van de werking van de verordening op te stellen, de tweede was specifiek gericht op de sanctieregelingen die de lidstaten toepassen als de verplichtingen van de verordening niet worden nageleefd. De definitieve verslagen van deze studies zijn in juni en september 2010 ingediend en kunnen worden geraadpleegd op de website van het directoraat-generaal Mobiliteit en vervoer<sup>2</sup>.

Het is niet de bedoeling van dit verslag om de inhoud van die twee studies in detail te herhalen – de lezer kan deze studies gemakkelijk raadplegen – maar wel om ze samen te

---

<sup>1</sup> PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1.

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/dgs/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/transport/index_en.htm).

vatten en er conclusies uit te trekken, zodat de werking van de huidige regelgeving kan worden verbeterd.

## 2. DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES VAN DE STUDIES

De studies over de toepassing van de verordening geven een volledig beeld van de actuele situatie in de Europese Unie.

De lidstaten hebben het rechtskader en de belangrijkste bijstandsverplichtingen waarin de verordening voorziet, goed ten uitvoer gelegd. De situatie van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit is verbeterd op het terrein, hetgeen een onmiskenbaar succes is.

Toch worden deze nieuwe regels niet door alle lidstaten, luchthavens en luchtvaartmaatschappijen op dezelfde wijze toegepast. Het belangrijkste probleem blijft het gebrek aan harmonisering en soms ook aan coherentie bij de interpretatie van de regels.

### 2.1. Successen

Algemeen heerst de overtuiging dat de inwerkingtreding van de verordening onmiskenbare vooruitgang voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit heeft opgeleverd.

De positieve punten kunnen als volgt worden samengevat:

**a) Eén kader.** De verordening heeft gezorgd voor één minimumkader dat in de hele Unie van toepassing is<sup>3</sup>. Dankzij dit unieke beschermingsstelsel beschikt Europa nu over een nauwkeurige lijst van bijstandsdiensten die verplicht en gratis moeten worden verleend aan de betrokken passagiers.

**b) Een duidelijke taakverdeling tussen luchthavens en luchtvaartmaatschappijen.** Iedereen weet nu wat hij moet doen en hoe, ook op financieel gebied.

**c) De oprichting van een netwerk van gespecialiseerde nationale organen (de nationale handhavingsorganen) in alle lidstaten** en de totstandbrenging van echte samenwerking - niet alleen met de Commissie, maar ook met andere organisaties als draaischijf<sup>4</sup> – door uitwisseling van informatie en goede praktijken.

In het Europese luchtvervoer heeft zich een cultuur van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ontwikkeld: tegenwoordig zijn alle betrokkenen zich bewust van dit probleem en nemen zij concrete maatregelen.

Ondanks deze positieve aspecten hebben de diensten van de Commissie toch tekortkomingen vastgesteld.

---

<sup>3</sup> En in de landen buiten de EU die de Europese regelgeving toepassen.

<sup>4</sup> Zoals de subgroep "Personen met beperkte mobiliteit" van de werkgroep "Facilitering" van de Europese Burgerluchtvaartconferentie.

## 2.2. Problemen

Uit ervaringen en uit de verschillende studies van de Commissie en andere organisaties<sup>5</sup> blijkt dat de toepassing van de verordening soms nog problemen oplevert en dat die problemen het potentieel van de verordening kunnen verzwakken.

Uit de statistieken blijkt dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in de meeste gevallen de bijstand ontvangen waar zij recht op hebben en dat slechts een minderheid van de gevallen problemen oplevert; desondanks moeten niet-aflatende inspanningen worden geleverd om de toepassing van de verordening te verbeteren.

### 2.2.1. *Problemen in verband met de verplichtingen van de luchthavens*

De bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moet voor een groot gedeelte door de luchthavenbeheerders worden verleend<sup>6</sup>. Zij zijn verantwoordelijk voor het volledige traject van de passagier in de luchthaveninfrastructuur tot op de stoel in het vliegtuig, en voor de afhandeling van de bagage.

#### **a) Soms is de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende en is ze niet aangepast aan de individuele behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.**

De bijstand is niet overal van dezelfde kwaliteit en is soms niet aangepast aan de specifieke behoeften van de passagiers, met name voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die (bijna) niet mobiel zijn, en het personeel is niet altijd voldoende opgeleid.

**b) De informatieverstrekking aan de passagiers moet worden verbeterd.** Passagiers zijn vaak van oordeel dat de informatie niet volstaat of slecht toegankelijk is. Dit aspect, dat van essentieel belang is voor de goede werking van de verordening, blijft een van de belangrijkste zwakke punten bij de tenuitvoerlegging.

#### **c) De behandeling van mobiliteitsmateriaal.**

Ook de behandeling van mobiliteitsmateriaal geeft aanleiding tot bezorgdheid. Het gaat vaak om fragiel en duur materiaal, dat van vitaal belang is voor de passagier.

### 2.2.2. *Problemen in verband met de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappijen*

#### **a) Om veiligheidsredenen gelden soms beperkingen bij de boeking of bij het instappen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.**

Uit de studies en de afhandeling van klachten blijkt dat de grootste problemen met de toepassing van de verordening door de luchtvaartmaatschappijen betrekking hebben op weigeringen bij de boeking of bij het instappen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om redenen die verband houden met de veiligheid.

---

<sup>5</sup> "CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK", maart 2010; de werkzaamheden van het subcomité "Personen met beperkte mobiliteit" van de werkgroep "Facilitering" van de ECAC; antwoorden op de openbare raadpleging inzake de rechten van passagiers in de luchtvaart, die de Commissie tijdens het eerste semester van 2010 heeft gehouden.

<sup>6</sup> Bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Ook situaties waarin luchtvaartmaatschappijen eisen dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit worden begeleid door een persoon die hen bijstand kan bieden tijdens de vlucht, en waarbij zij deze begeleider verplichten de volledige prijs te betalen voor zijn ticket, vallen onder dit probleem.

Overeenkomstig artikel 4, lid 1, van de verordening mogen vervoerders afwijken van het beginsel van non-discriminatie en mogen zij weigeren de boeking of het instappen van een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit te aanvaarden of eisen dat een dergelijke persoon tijdens zijn reis wordt begeleid door een andere persoon wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan de veiligheidseisen die zijn vastgesteld in internationale, communautaire of nationale wetgeving of door de autoriteit die het bewijs van luchtvaartexploitant aan de betrokken luchtvaartmaatschappij heeft afgegeven. Het gaat dus om een afwijking onder strikte voorwaarden<sup>7</sup>.

Blijkbaar heerst er een zekere mate van verwarring over de definitie van de veiligheidscriteria die het recht geven af te wijken van het beginsel van non-discriminatie. In sommige gevallen kan instapweigering, beperking van het aantal gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit aan boord of verplichting tot begeleiding door een andere persoon gerechtvaardigd zijn omdat het noodzakelijk is dat veiligheidsinstructies moeten kunnen worden gevolgd<sup>8</sup>.

Op het niveau van de Unie bestaan er nog maar weinig geharmoniseerde veiligheidsregels voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Bovendien valt de toepassing van die regels meestal nog steeds onder de bevoegdheid van de nationale instanties. Elke vervoerder stelt op dit gebied zijn eigen regels voor, volgens zijn eigen beoordeling van de risico's, die vervolgens door de bevoegde instantie worden goedgekeurd.

Hier dient wel te worden aan toegevoegd dat bepaalde vervoerders de eisen met betrekking tot de veiligheid van vluchten verwarren met eisen die uitsluitend betrekking hebben op het comfort van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit (voeding, gebruik van de toiletten enz.). Weigering tot instappen om veiligheidsredenen is uitsluitend toegestaan om redenen die verband houden met de veiligheid van de vlucht.

De harmonisering van de veiligheidsregels is complex en veronderstelt samenwerking tussen de bevoegde nationale autoriteiten; de Commissie is echter van oordeel dat het nu reeds mogelijk is eenvoudige beginselen vast te stellen waar de vervoerders zich aan moeten houden als zij gebruik wensen te maken van de afwijkingen van artikel 4, lid 1, onder a), en artikel 4, lid 2, namelijk:

- elke boekingsweigering, instapweigering of verplichting tot begeleiding om redenen die verband houden met de veiligheid moet gebaseerd zijn op een of meer juridisch bindende normen inzake de veiligheid van de luchtvaart<sup>9</sup>, en niet op eenvoudige aanbevelingen of op het commercieel beleid van vervoerders;

---

<sup>7</sup> Artikel 4, lid 1, van de verordening.

<sup>8</sup> Voornamelijk het installeren en gebruiken van veiligheidsgordels, zuurstofmaskers en reddingsvesten en de snelle evacuatie van het vliegtuig langs de wegen die worden aangewezen door het boordpersoneel.

<sup>9</sup> In de EU zijn de bindende normen opgenomen in de EU-OPS (Operational Standards) (Verordening (EEG) nr. 3922/1991 van 31.12.1991). In deze verordening zijn de gemeenschappelijke technische voorschriften en administratieve procedures vastgesteld die van toepassing zijn op het commercieel luchtvervoer, waaronder ook de veiligheidsregels voor het vervoer van gehandicapten en personen met

- in geval van instapweigering moeten de precieze redenen en de juridisch bindende norm waarop de weigering is gebaseerd aan de passagier worden meegedeeld;
- de nationale autoriteiten moeten de veiligheidseisen waarop een instapweigering kan worden gebaseerd nauwkeurig definiëren en bekendmaken, zodat een beter begrip en een geleidelijke harmonisering van de praktijken mogelijk wordt.

Instapweigering kan alleen worden gerechtvaardigd om redenen die direct verband houden met de veiligheid van de vlucht:

- de passagier is niet in staat de veiligheidsinstructies van de bemanning te begrijpen; de passagier is niet in staat alleen de veiligheidshandelingen uit te voeren (de veiligheidsgordel vast- en losmaken, het zuurstofmasker of het reddingsvest vastgrijpen en opzetten/aantrekken); de passagier kan niet helpen bij zijn eigen evacuatie, zelfs niet in beperkte mate; de passagier is niet in staat zichzelf de nodige verzorging of medische behandeling toe te dienen tijdens de vlucht;
- het aantal gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op een vlucht moet aangepast zijn aan de kenmerken van het toestel en mag niet hoger zijn dan het aantal valide passagiers<sup>10</sup> die de gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kunnen helpen bij een eventuele noodevacuatie<sup>11</sup>. Op basis hiervan zijn sommige autoriteiten van oordeel dat het aantal gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit slechts de helft mag bedragen van het aantal valide passagiers op een vlucht.

**b) Problemen in verband met de bijstand aan boord.** De bijstand tijdens de vlucht, met name de verplichting van de vervoerders om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te begeleiden tot aan de toiletten, geeft in de praktijk ook aanleiding tot problemen. Deze verplichting is duidelijk vermeld in bijlage II bij de verordening en de vervoerders moeten alles in het werk stellen om deze verplichting na te leven, onder meer door de apparatuur en de opleiding van het boordpersoneel aan te passen, met inachtneming van de veiligheidsnormen.

**c) Problemen in verband met mobiliteitsuitrusting.** De definitie van de mobiliteitsuitrusting die gratis moet worden vervoerd, is op uiteenlopende wijze geïnterpreteerd. Het recht op gratis vervoer van bepaalde mobiliteitsuitrusting is aan sommige passagiers geweigerd omdat deze apparatuur niet strikt noodzakelijk was voor de reis waarvoor de vraag tot bijstand was ingediend.

Het recht op reizen, zoals bedoeld in de eerste overweging van de verordening (de beginselen van non-discriminatie en gelijke behandeling) mag niet worden beperkt tot het fysieke vervoer, maar moet ook het doel van de reis omvatten; voor de bovenbedoelde passagiers

---

beperkte mobiliteit (zie bijv. OPS 1.260, blz. 34, of bijlage 1 bij OPS 1.1045, punt 8.2.2). Het kan ook gaan om nationale regels, zoals de "Code of practice" (blz. 38) in het Verenigd Koninkrijk, de LBA, Circulars (blz. 36) in Duitsland, of Circulaire nr. CIR/OPS-04 van december 2006 in België (gepubliceerd door het directoraat-generaal Luchtvaart, Communicatiecentrum Noord).

<sup>10</sup> Volgens de ICAO (Doc 7192 Training manual Part E-1) wordt onder "valide passagiers" verstaan: personen die door de bemanning zijn geselecteerd om bijstand te verlenen in noodsituaties, bijvoorbeeld om de deuren te openen of om te helpen bij de evacuatie van andere passagiers.

<sup>11</sup> Zie "JAA Temporary Guidance Leaflet TGL N°44".

betekent dit dat zij over hun mobiliteitsuitrusting en het nodige medische materiaal voor hun activiteit moeten kunnen beschikken, ook na de vlucht.

**d) Problemen in verband met de informatieverstrekking aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.** Vaak blijkt dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit nog onvoldoende op de hoogte zijn van hun rechten, zowel bij de boeking als in geval van instapweigering.

Naar de letter en de geest van de verordening moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vóór hun boekingsaanvraag op de hoogte worden gebracht van hun rechten en de uitzonderingen daarop, zodat ze met kennis van zaken kunnen beslissen al dan niet te boeken en een verzoek om bijstand in te dienen.

### *2.2.3. Problemen in verband met de verplichtingen van de nationale autoriteiten die bevoegd zijn voor de toepassing van de verordening*

Er zijn problemen vastgesteld met de uniforme interpretatie van de verordening en met de behandeling van klachten van passagiers en de vaststelling en toepassing van sancties.

Om de uniforme interpretatie van de verordening te garanderen, organiseert de Commissie al sinds 2006 vergaderingen van de bevoegde nationale autoriteiten om eventuele uiteenlopende interpretaties te bespreken. De verslagen van die vergaderingen worden gepubliceerd op de website van het directoraat-generaal Mobiliteit en vervoer.

Er bestaan grote verschillen tussen de lidstaten: sommige autoriteiten zijn zeer actief, zowel wat het informeren van het publiek over zijn rechten als wat de toepassing van de verordening op het terrein en het onderzoek van klachten betreft. Andere treden alleen reactief op.

Een ander probleem is dat hun acties onvoldoende geharmoniseerd zijn: het is bijvoorbeeld mogelijk dat vervoerders in verschillende lidstaten met uiteenlopende interpretaties van een zelfde tekst werden geconfronteerd.

Ook de sanctieregelingen verschillen zeer sterk van elkaar. Bepaalde regelingen zijn administratief van aard, andere gerechtelijk, nog andere strafrechtelijk.

Ook de termijnen bij de behandeling van klachten lopen zeer sterk uiteen: van enkele weken tot zes maanden. Deze situatie gaat ten koste van de efficiëntie van het systeem in zijn geheel. De mate van gedetailleerdheid en de efficiëntie van de beslissingen van de nationale handhavingsautoriteiten en de praktische gevolgen daarvan voor de passagiers verschillen ook zeer sterk van de ene lidstaat tot de andere.

### *2.2.4. Andere problemen*

#### *2.2.4.1. Onenigheid over het bedrag, de berekening en de oplegging van de heffing*

In sommige lidstaten is onenigheid ontstaan tussen vervoerders en luchthavens over het bedrag en de berekening van de specifieke heffing waarvan sprake is in artikel 8 van de verordening.

Met betrekking tot het bedrag van deze heffing zijn grote verschillen vastgesteld van de ene luchthaven tot de andere, zonder dat daar altijd een duidelijke reden voor is.



#### 2.2.4.2. Problemen met de interpretatie van bepaalde belangrijke definities

Er zijn problemen vastgesteld met de interpretatie van bepaalde definities van de verordening. Wat de definitie van "personen met beperkte mobiliteit" zelf betreft, is bijvoorbeeld de vraag gesteld of zwangere vrouwen, personen met overgewicht of jonge kinderen hier ook onder vallen. In dergelijke twijfelgevallen, waarin een universeel, nauwkeurig en eenvoudig antwoord niet altijd mogelijk is, moeten de algemene interpretatiebeginselen worden toegepast: de verordening is niet alleen van toepassing op gehandicapten, maar ook op personen wier mobiliteit beperkt is ten gevolge van leeftijd of enige andere oorzaak van handicap<sup>12</sup>.

Aangezien geen uitdrukkelijke uitzonderingen zijn vermeld, mogen kinderen die door hun leeftijd een beperkte autonomie hebben tijdens een vliegreis, niet worden uitgesloten van het toepassingsgebied van de verordening. Een volwassene die alleen reist met meerdere jonge kinderen kan dus terecht bijstand vragen die aangepast is aan de werkelijke omstandigheden van zijn reis.

Ook overgewicht mag niet a priori worden uitgesloten van het toepassingsgebied van de verordening, voor zover het de mobiliteit van de passagier aanzienlijk beperkt.

Uit deze voorbeelden blijkt dat het noodzakelijk is elk geval afzonderlijk te bekijken, zonder de algemene doelstelling van de tekst, namelijk de bestrijding van discriminatie, uit het oog te verliezen. De exploitanten hoeven niet bang te zijn voor een ruim toepassingsgebied van de definities omdat zij beschermd zijn tegen misbruik door het beginsel van de evenredigheid van de bijstand met het beoogde doel, namelijk ervoor zorgen dat de passagier in staat is de vlucht waarvoor hij een boeking heeft, te halen<sup>13</sup>.

#### 2.2.4.3. Vervoer en levering van medische zuurstof

De regelingen voor het vervoer en de levering van medische zuurstof verschillen sterk van de ene vervoerder tot de andere, hetgeen leidt tot onzekerheid en ontevredenheid bij de betrokken passagiers.

In haar huidige vorm biedt de verordening geen oplossing voor het probleem van het gebruik van medische zuurstof aan boord. Er moet snel een oplossing worden gevonden voor dit probleem omdat mensen voor wie medische zuurstof van levensbelang is, op dit ogenblik geen toegang hebben tot luchtvervoer of geen zekerheid hebben omtrent de voorwaarden en de kostprijs van het vervoer.

Het vervoer en gebruik van medische zuurstof moet worden geharmoniseerd in de Europese Unie, rekening houdende met de rechten van de passagiers, de regels betreffende de veiligheid van de luchtvaart en de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappijen.

Medische zuurstof wordt beschouwd als medische apparatuur en moet volgens de verordening dan ook gratis worden vervoerd<sup>14</sup>, maar valt ook onder wetgeving inzake gevaarlijke goederen en mag daarom niet worden gebruikt aan boord van de vliegtuigen van bepaalde maatschappijen, die er de voorkeur aan geven hun eigen zuurstof te leveren. Aangezien deze

---

<sup>12</sup> Artikel 2, onder a), van de verordening.

<sup>13</sup> Artikel 7 van de verordening.

<sup>14</sup> Bijlage II, tweede alinea.

maatschappijen de levering van zuurstof als een dienst beschouwen, brengen ze deze ook in rekening, gaande van gratis tot soms zeer duur.

De Commissie heeft verscheidene keren haar ontevredenheid over deze verschillen in de behandeling uitgedrukt in antwoorden op parlementaire vragen en petities<sup>15</sup>.

#### 2.2.4.4. Algemene informatie aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

De Commissie levert momenteel grote inspanningen om het publiek op de hoogte te brengen van zijn rechten, via haar website en regelmatige vermeldingen in de media. Concreet heeft de Commissie op 29 juni 2010 een uitgebreide informatiecampagne op Europese schaal opgestart ("*Uw rechten als reiziger bij de hand*"), die twee jaar zal duren<sup>16</sup>.

Het doel van deze campagne is om via informatiebrochures, affiches in plaatsen waar reizigers komen, een website over passagiersrechten<sup>17</sup> en artikels in de pers en de audiovisuele media de burgers bewust te maken van hun rechten en hen aan te sporen deze rechten te doen gelden.

Alle belanghebbende partijen moeten dergelijke inspanningen leveren, met name de nationale autoriteiten van de lidstaten. De Commissie moedigt lokale informatieacties aan die zo dicht mogelijk bij het publiek staan.

#### 2.2.4.5. De efficiëntie van de voorafgaande kennisgeving versterken

Op dit ogenblik is de voorafgaande kennisgeving ontoereikend en weinig efficiënt: er wordt nagedacht over technische en juridische middelen om de situatie te verbeteren.

Om het percentage voorafgaande kennisgevingen (momenteel ongeveer 40%) te doen toenemen is het van fundamenteel belang dat de passagiers systematisch worden geïnformeerd over de bijstand die zij kunnen ontvangen en over de noodzaak om hun behoefte aan bijstand vooraf kenbaar te maken.

Deze kennisgeving moet zo vroeg en zo duidelijk mogelijk gebeuren, reeds bij de voorbereiding en boeking van de reis. Daartoe moeten ook de betrokkenen in de sector worden opgeleid om de aandacht van de passagiers te vestigen op hun rechten en plichten uit hoofde van de verordening. Op de tickets, bestelbons en/of facturen kan systematisch een vermelding van deze rechten en plichten worden aangebracht.

In het licht van deze samenvatting van de werking van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en van de sterke en zwakke punten ervan, worden in dit verslag voorstellen geschetst om de toepassing ervan te verbeteren.

---

<sup>15</sup> Zie bijvoorbeeld het antwoord van de Commissie van 25.3.2010 op petitie 1438/2009, ingediend door David Buckle, en de antwoorden op schriftelijke vragen E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 en E-2962/10.

<sup>16</sup> Zie [http://ec.europa.eu/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm).

<sup>17</sup> Zie <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>.

### 3. CONCLUSIES EN VOORSTELLEN VOOR DE TOEKOMST

In algemeen heerst er tevredenheid over de toepassing van de verordening, die geleidelijk aan verbetert. Desondanks bestaan er nog enkele belangrijke verschillen tussen de exploitanten onderling en tussen de lidstaten onderling, en is de tekst nog onvoldoende bekend bij het publiek.

De noodzaak om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit wordt nu overal in de Europese Unie erkend, maar er is nog geen sprake van een efficiënte en geharmoniseerde toepassing, hetgeen concreet zou wijzen op een echte gemeenschappelijke ruimte op dit domein.

Er blijft dus nog een zekere weg af te leggen: de voorgestelde verbeteringen, die met de actieve samenwerking van alle belanghebbende partijen (internationale organisaties, met name de Europese Burgerluchtvaartconferentie, nationale autoriteiten, belangenorganisaties van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, luchthavens, luchtvaartmaatschappijen, onderaannemers enz.) tot stand moeten worden gebracht, zijn erop gericht dit doel te verwezenlijken.

Dankzij een eerste, over het geheel genomen positieve balans van de toepassing van de verordening, wordt een herziening van de wetgeving in dit stadium niet noodzakelijk geacht. Het bestaande rechtskader is recent en lijkt voldoende flexibel om de nodige verbeteringen te kunnen aanbrengen zonder in dit stadium een wetgevend proces in werking te zetten.

Daarom wenst de Commissie, in haar rol van coördinator en toezichthouder, diverse verbeteringen voor te stellen binnen het bestaande kader.

#### **Eerste verbetering:** een uniforme interpretatie van de verordening

- De Commissie stelt voor het netwerk van nationale handhavingsautoriteiten om te vormen tot een formele deskundigengroep van nationale toepassingsautoriteiten.
- De Commissie bespreekt binnen deze groep de richtsnoeren voor de interpretatie van de verordening, die zij zal vaststellen in de vorm van een document van de diensten, teneinde te komen tot een zo uniform mogelijke interpretatie van de bepalingen van de verordening.
- De Commissie ziet erop toe dat bijzondere inspanningen worden geleverd om te komen tot een gemeenschappelijke interpretatie van de veiligheidseisen die als rechtvaardiging voor een boekingsweigering of instapweigering kunnen worden aangevoerd. De Commissie zal optreden in samenwerking met het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA).
- De Commissie ziet erop toe dat voor alle lidstaten een gemeenschappelijke lijst wordt opgesteld en bekendgemaakt van de redenen voor instapweigering of begeleidingsverplichting van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

#### **Tweede verbetering:** verbeteringen van de praktische werking van de regelgeving

- De Commissie ziet er, in samenwerking met de belanghebbende partijen, met name de consumentenorganisaties (bijv. de Europese Consumentencentra), op toe dat permanent een echt beleid van informatieverstrekking aan het betrokken publiek wordt gevoerd, met

name gericht op degenen die zichzelf niet als gehandicapt beschouwen maar die toch onder de definitie van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vallen.

- De Commissie moedigt opleidingsprogramma's aan, in samenwerking met de organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, teneinde de dienstverlening te verbeteren en te streven naar een efficiëntere toepassing van de Europese regels ter zake.
- De Commissie stelt de deskundigengroep van nationale toepassingsautoriteiten voor om maatregelen te nemen om de kennisgeving van bijstandsverzoeken al in de boekingsfase aan te moedigen via een systeem voor de indiening van bewijsstukken.

**Derde verbetering:** verbetering van de efficiëntie van de sanctieregelingen en het toezicht erop door de nationale autoriteiten

- De Commissie bespreekt met de groep van regelgevende instanties de mogelijkheid om een gemeenschappelijke gegevensbank op te zetten om de behandeling van klachten en de administratieve en gerechtelijke beslissingen over de toepassing van de verordening te volgen.
- De Commissie wenst eveneens dat op Europees niveau een geharmoniseerd actieplan wordt vastgesteld waarin in detail is uiteengezet welke acties de nationale autoriteiten moeten uitvoeren (regelmatige audits van exploitanten, inspecties op het terrein enz.).
- De Commissie moedigt de luchtvaartmaatschappijen aan om een functionaris voor geschillenbeslechting aan te stellen die ter plaatse aanwezig is en bevoegd is om onmiddellijk beslissingen te nemen in geschillen met een passagier.
- De Commissie bespreekt met de nationale handhavingsautoriteiten de mogelijkheid om de lijst van de opgelegde sancties en de betrokken exploitanten te publiceren, teneinde het afschrikkende karakter van de sanctieregeling te versterken.

**Vierde verbetering:** een oplossing voor het probleem met medische zuurstof

De Commissie moedigt alle partijen aan te onderhandelen over een vrijwillige verbintenis met betrekking tot het probleem van het gebruik van medische zuurstof aan boord. Zoniet zal de Commissie overwegen algemene gedragsregels vast te stellen, hetzij in een niet-verbindende tekst, hetzij in een verbindende tekst, indien dit nodig blijkt.

De oplossingen voor de toekomst moeten met name gericht zijn op drie belangrijke punten:

- de certificering voor het luchtvervoer van bepaalde apparatuur die toegestaan is aan boord, voor zover welomschreven onderhoudscriteria in acht worden genomen;
- de vaststelling van één maximumtarief voor de levering van zuurstof aan boord in de hele Europese Unie;
- de passagiers moeten duidelijke en precieze informatie krijgen over de voorwaarden voor de levering van medische zuurstof aan boord.