



Décision D-2010-01-LA

Décision concernant la modification de la charte de qualité pour les passagers rédigée par « The Brussels Airport Company »

Attendu que l'article 30, 5° de l'AR du 27 mai 2004 spécifie que le titulaire de la licence d'exploitation doit établir dans les douze mois de l'octroi de la licence d'exploitation, après consultation de la Direction générale du Transport aérien et des organisations représentatives des usagers, une charte cohérente avec la charte des usagers, dans laquelle il garantit la qualité des services offerts aux passagers en ce qui concerne d'une part l'accueil, et d'autre part la disponibilité et l'entretien des installations aéroportuaires.

Attendu que l'article 32 §1 de l'AR du 27 mai 2004 spécifie que les services aux usagers et aux passagers dont le niveau de qualité doit être réglé dans les chartes sont déterminés dans la licence d'exploitation.

Attendu que l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que les conventions de niveau de service établies en exécution des articles 30, 4° et 30, 5°, et toute modification de ces conventions sont soumises à l'approbation de l'autorité de régulation économique et du ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions.

Attendu que l'article 32 §4 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que les chartes de qualité sont réputées approuvées lorsque l'autorité de régulation économique et le ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions n'ont pas rendu leur décision dans un délai de trois mois à compter de leur notification.

Attendu que les premières versions des chartes de

Beslissing D-2010-01-LA

Beslissing betreffende de wijziging van het kwaliteitscharter voor de passagiers opgesteld door "The Brussels Airport Company".

Overwegende dat artikel 30, 5° van het KB van 27 mei 2004, bepaalt dat de houder van de exploitatielicentie binnen twaalf maanden na toekenning van de exploitatielicentie, na raadpleging van het Directoraat-generaal Luchtvaart en de representatieve organisaties van de gebruikers, een charter moet opstellen, coherent met het charter voor de gebruikers, waarin hij de kwaliteit van de diensten aangeboden aan de passagiers waarborgt met betrekking tot enerzijds de ontvangst, en anderzijds de beschikbaarheid en het onderhoud van de luchthaveninstallaties.

Overwegende dat artikel 32 §1 van het KB van 27 mei 2004 stelt dat de diensten verstrekt aan de gebruikers en de passagiers waarvan het kwaliteitsniveau moet geregeld worden in de kwaliteitscharters, in de exploitatielicentie worden bepaald.

Overwegende dat artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters opgesteld in uitvoering van de hiervoor genoemde artikelen 30, 4° en 30, 5°, en elke wijziging van deze kwaliteitscharters onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en van de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.

Overwegende dat artikel 32 §4 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters worden geacht te zijn goedgekeurd indien de economische regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart hun beslissingen niet hebben meegedeeld binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de kennisgeving ervan.

Overwegende dat de eerste versies van de

qualité ont été approuvées par l'autorité de régulation économique le 10 mai 2006, et attendu qu'une modification des chartes de qualité a été approuvée par l'autorité de régulation économique par décision du 29 avril 2009.

Attendu que The Brussels Airport Company a notifié sa décision concernant la modification des chartes de qualité à l'autorité de régulation économique le 18 janvier 2010.

Attendu que l'article 2 bis de l'arrêté royal du 25 octobre 2004 créant le Service de Régulation du Transport ferroviaire et fixant sa composition ainsi que le statut applicable à ses membres, inséré par l'Arrêté royal du 1^{er} février 2006, stipule que le Service est l'autorité de régulation économique visée à l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004.

Le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National, ci-après dénommé le Service, a pris la décision suivante portant sur la modification par The Brussels Airport Company de la charte de qualité conclue pour les passagers:

1. PROCEDURE

Vu la réglementation en vigueur concernant le respect de la procédure, à savoir l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 qui stipule que toute modification aux chartes de qualité en application des articles 30, 4^o et 30, 5^o sont soumises à l'approbation de l'autorité de régulation économique et du ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions.

Le Service constate que l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 a été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation. La demande d'approbation a été transmise par le titulaire de la licence d'exploitation au Service par courrier le 18 janvier 2010 et au Secrétaire d'Etat à la Mobilité également par courrier le 18 janvier 2010.

kwaliiteitscharters werden goedgekeurd door de economische regulerende overheid op 10 mei 2006, en overwegende dat een wijziging van de kwaliiteitscharters door de economisch regulerende overheid werd goedgekeurd bij beslissing van 29 april 2009.

Overwegende dat The Brussels Airport Company zijn beslissing inzake wijziging van de kwaliiteitscharters aan de economische regulerende overheid op 18 januari 2010 heeft genotificeerd.

Overwegende dat artikel 2 bis van het koninklijk besluit van 25 oktober 2004 tot oprichting van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en tot vaststelling van zijn samenstelling en het statuut dat van toepassing is op zijn leden, ingevoegd door het koninklijk besluit van 1 februari 2006, bepaalt dat die Dienst de economische regulerende overheid is bedoeld in artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004.

De Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal, hierna genoemd de Dienst, heeft de volgende beslissing genomen voor wat betreft de wijziging door The Brussels Airport Company voorgesteld met betrekking tot het afgesloten kwaliiteitscharter voor de passagiers:

1. PROCEDURE

Gelet op de reglementering die van toepassing is inzake het respect van de procedure, met name artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 dat bepaalt dat elke wijziging van de kwaliiteitscharters in uitvoering van artikel 30, 5^o onderworpen is aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.

De Dienst stelt vast dat artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 gerespecteerd werd door de houder van de exploitatielicentie. De vraag tot goedkeuring werd door de houder van de exploitatielicentie overgemaakt aan de Dienst bij schrijven van 18 januari 2010 en aan de Staatssecretaris voor Mobiliteit, eveneens bij schrijven van 18 januari 2010.

2. EVALUATION DU DOSSIER SOUMIS

2.1 Description du contenu du dossier soumis

Le 18 janvier 2010, The Brussels Airport Company a soumis au Service le dossier officiel de demande d'approbation des modifications apportées à la charte de qualité pour les passagers.

Le dossier comprend une lettre (réf. AD/RCO/2010-010) par laquelle l'approbation des modifications à la charte de qualité des passagers est demandée, ainsi que 3 annexes.

- La copie du courrier de The Brussels Airport Company au Secrétaire d'Etat à la Mobilité lui demandant d'approuver la modification de la charte de qualité (Réf. AD/RCO/2010-010);
- Un document intitulé 'Quality charter for the passengers' (created date : 1/19/2010);
- Un document intitulé 'List of quality indicators for passengers' (created date : 1/19/2010);

Le 18 mars 2010, Le Service a adressé un courrier à The Brussels Airport Company, par lequel il a formulé un certain nombre de propositions de modification de la charte de qualité pour les passagers (Réf. 2010/562/U).

The Brussels Airport Company a fait connaître son point de vue concernant les propositions du Service par un courrier datant du 7 avril 2010 (Réf. AD/RCO/2010-BRUSS-pax charter).

2.2 Evaluation des conventions soumises portant sur la charte de qualité pour les passagers

2.2.1 Vu la réglementation en vigueur portant sur les exigences concernant la charte de qualité pour les passagers, à savoir :

- L'article 21 de l'arrêté royal du 21 juin 2004 octroyant la licence d'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National à la société anonyme B.I.A.C., appelé ci-dessous l'AR du 21 juin 2004, stipule que les chartes de qualité pour les usagers et les passagers doivent fixer des normes de qualité au moins en ce qui concerne les aspects suivants :

2. EVALUATIE VAN HET INGEDIENDE DOSSIER

2.1 Beschrijving van de inhoud van het ingediende dossier

Op 18 januari 2010 diende The Brussels Airport Company het officiële dossier met vraag tot goedkeuring van de wijzigingen in het kwaliteitscharter voor passagiers in bij de Dienst.

Het dossier bevat een brief (ref. AD/RCO/2010-010) waarin de goedkeuring wordt gevraagd van de wijzigingen van het kwaliteitscharter van de passagiers, evenals 3 bijlagen:

- Kopie van het schrijven van The Brussels Airport Company aan de Staatssecretaris voor Mobiliteit waarbij hem goedkeuring wordt gevraagd van de wijziging aan het kwaliteitscharter (Ref. AD/RCO/2010-010);
- Een document getiteld 'Quality charter for the passengers' (created date: 1/19/2010);
- Een document getiteld 'List of quality indicators for passengers' (created date: 1/19/2010);

Op 18 maart 2010 richtte de Dienst een schrijven aan The Brussels Airport Company waarin een aantal voorstellen tot wijziging van het kwaliteitscharter voor passagiers werden gemaakt (Ref. 2010/562/U).

The Brussels Airport Company liet haar standpunt met betrekking tot de voorstellen van de Dienst weten in een schrijven van 7 april 2010 (Ref. AD/RCO/2010-BRUSS-pax charter).

2.2 Evaluatie van het ingediende kwaliteitscharter voor passagiers

2.2.1 Gelet op de reglementering die van toepassing is inzake de vereisten van het kwaliteitscharter voor passagiers:

- Artikel 21 van het Koninklijk Besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatielicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal aan de naamloze vennootschap B.I.A.C., hierna het KB van 21 juni 2004 genoemd, bepaalt dat de kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers kwaliteitsnormen dienen vast te stellen, minstens wat betreft de volgende aspecten:

- 1° La disponibilité, la propreté et la qualité des équipements essentiels aux passagers au sein des installations aéroportuaires;
 - 2° La disponibilité et la qualité des services de transport mis à la disposition des passagers (entre les étages, entre les terminaux, pour le transport des bagages, etc.);
 - 3° La disponibilité et la qualité des informations nécessaires et utiles aux passagers (entre autres, les informations sur les vols ou les objets perdus);
 - 4° Le temps d'attente à l'enregistrement et au contrôle de sûreté des passagers et de leurs bagages ;
 - 5° Le temps d'attente à la réception des bagages ;
 - 6° Le taux de satisfaction d'accostage des avions pour passagers.
- L'article 32 §3 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que l'autorité de régulation économique et le ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions, dans la limite de leurs attributions respectives, peuvent requérir des modifications à ces chartes ou refuser de les approuver si elles :
 - 1° Violent les dispositions de l'AR du 27 mai 2004 ou de l'AR du 21 juin 2004;
 - 2° Violent des dispositions obligatoires résultant des traités internationaux ou d'actes internationaux pris en vertu de ceux-ci et concernant l'exploitation d'installations aéroportuaires;
 - 3° Ne permettent pas d'atteindre les niveaux de qualité que l'autorité de régulation économique définit par référence aux pratiques observées sur les aéroports de référence;
 - 4° Ne prennent pas suffisamment en compte les intérêts des usagers ou des passagers, selon le cas.
- 1° De beschikbaarheid, de netheid en de kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke uitrustingen binnen de luchthaveninstallaties;
 - 2° De beschikbaarheid en de kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers (tussen de verdiepingen, tussen de terminals, voor het bagagetransport, enz.);
 - 3° De beschikbaarheid en de kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke en nuttige informatie (onder andere de informatie over de vluchten en de verloren voorwerpen);
 - 4° De wachttijd bij het inchecken en bij de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage ;
 - 5° De wachttijd bij het afhalen van de bagage ;
 - 6° De tevredenheidsgraad bij het aanmeren van passagiersvliegtuigen.
- Artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de economisch regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart, binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden, wijzigingen aan deze charters kunnen eisen of weigeren deze goed te keuren indien zij:
 - 1° Een inbreuk uitmaken op de bepalingen van het KB van 27 mei 2004 of het KB van 21 juni 2004;
 - 2° Een inbreuk maken op dwingende bepalingen die voortvloeien uit internationale verdragen of uit internationale akten genomen krachtens dergelijke verdragen en die betrekking hebben op de exploitatie van luchthaveninstallaties;
 - 3° Het onmogelijk maken de kwaliteitsniveaus te bereiken die de economisch regulerende overheid definieert met verwijzing naar de praktijken waargenomen op de referentieluchthavens;
 - 4° Niet voldoende rekening houden met de belangen van de gebruikers of de passagiers, naargelang het geval.

2.2.2 Le Service constate que l'article 21 de l'AR du 21 juin 2004 et l'article 32 §3 de l'AR du 27 mai 2004 n'ont pas été intégralement respecté par le

2.2.2 De Dienst stelt vast dat artikel 21 van het KB van 21 juni 2004 en artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004 niet integraal gerespecteerd werden door

titulaire de la licence d'exploitation. Les manquements suivants ont été constatés.

2.2.2.1 Il apparaît en effet au travers des documents susmentionnés communiqués par le titulaire de la licence d'exploitation à l'autorité de régulation économique que la norme de qualité portant sur la qualité des services de transport mis à disposition des passagers (entre les étages, entre les terminaux, pour le transport des bagages etc.), comme exigé par l'article 21, 2° de l'AR du 21 juin 2004.

Dans sa réponse écrite du 7 avril 2010, The Brussels Airport Company considère que cet élément n'est pas significatif et ne peut engendrer que très peu d'actions. Dans son courrier, The Brussels Airport Company indique cependant consentir à insérer un tel indicateur si le Service le demandait.

Le Service désire indiquer que la réglementation en la matière est très claire pour ce qui concerne le caractère obligatoire d'une telle norme de qualité. De plus, le Service est d'avis qu'un élément portant sur la qualité des services de transport pour les passagers peut présenter une utilité en tant qu'indication de la capacité et de la saturation de certaines installations aéroportuaires.

2.2.2.2 Sur la base des documents mentionnés ci-dessus qui ont été communiqués par le titulaire de la licence d'exploitation à l'autorité de régulation économique, il apparaît que la charte de qualité pour les passagers ne comprend aucune norme de qualité portant sur la qualité des informations utiles et nécessaires aux passagers, comme exigé par l'article 21, 3° de l'AR du 21 juin 2004.

Dans sa réponse écrite du 7 avril 2010, The Brussels Airport Company précise que, dans l'avenir, un questionnaire alternatif interrogeant directement les utilisateurs sur le site web était possible.

Le Service peut marquer son accord sur la proposition formulée par The Brussels Airport Company.

2.2.2.3 Sur la base des documents mentionnés ci-

de houder van de exploitatielicentie. De volgende tekortkomingen werden vastgesteld.

2.2.2.1 Uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatielicentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers geen kwaliteitsnorm bevat met betrekking tot de kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers (tussen de verdiepingen, tussen de terminals, voor het bagagetransport, enz.) zoals vereist wordt door artikel 21, 2° van het KB van 21 juni 2004.

In haar schriftelijk antwoord van 7 april 2010 stelt The Brussels Airport Company dat dergelijk item irrelevant is en tot zeer weinig acties leidt. The Brussels Airport Company geeft in haar schrijven wel aan dergelijke indicator in te voegen indien de Dienst dit zou verzoeken.

De Dienst wenst er op te wijzen dat de reglementering terzake nochtans zeer duidelijk is inzake de verplichting tot dergelijke kwaliteitsnorm. Bovendien is de Dienst van mening dat een item omtrent de kwaliteit van transportdiensten voor de passagiers wel degelijk zijn nut kan hebben als aanwijzing voor capaciteit en saturatie van bepaalde luchthaveninstallaties.

2.2.2.2 Uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatielicentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers geen kwaliteitsnorm bevat met betrekking tot de kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke en nuttige informatie, zoals vereist wordt door artikel 21, 3° van het KB van 21 juni 2004.

In haar schriftelijk antwoord van 7 april 2010 stelt The Brussels Airport Company dat in de toekomst een alternatieve bevraging waarbij via de website zelf direct de gebruikers kunnen bevraged mogelijk is.

De Dienst kan instemmen met het geformuleerde voorstel van The Brussels Airport Company.

2.2.2.3 Uit de hiervoor vermelde documenten die

dessus qui ont été communiqués par le titulaire de la licence d'exploitation à l'autorité de régulation économique, il apparaît que la charte de qualité pour les passagers ne comprend aucune norme de qualité portant sur le temps d'attente au service différencié existant au contrôle de sûreté, connu à Brussels Aéroport sous le vocable "Fast Lane Security". La charte de qualité pour les passagers comprend en effet uniquement un indicateur de qualité portant sur la satisfaction des passagers concernant le temps d'attente de la file classique au contrôle de sûreté et un indicateur de qualité portant sur la mesure objective de la file d'attente classique lors du contrôle de sûreté.

Dans son courrier du 7 avril 2010, The Brussels Airport Company mentionne pour sa défense que :

- Le succès de la Fast Lane security est déjà prouvé en pratique et qu'il n'est donc plus nécessaire d'effectuer un suivi qualitatif supplémentaire ;
- La Fast Lane n'est pas une activité régulée, ce qui fait qu'un rapportage n'est pas strictement nécessaire.

The Brussels Airport Company propose d'interroger les compagnies aériennes concernant leur appréciation du produit Fast Lane.

Pour les raisons suivantes, Le Service ne peut pas marquer son accord avec le raisonnement et l'argumentation de The Brussels Airport Company :

- Le fait que la Fast Lane semblerait être un succès est pas une raison suffisante pour ne pas contrôler la qualité de ce service en continu.
- L'argument suivant lequel la Fast Lane ne serait pas une activité régulée n'est pas significatif :
 - La réglementation en vigueur ne mentionne nulle part que seule la qualité des activités régulées doit être contrôlée et rapportée.
 - De plus, l'article 21, 4° de l'AR du 21 juin 2004 mentionne explicitement une activité non régulée, à savoir le temps d'attente à l'enregistrement, comme élément obligatoire des chartes de qualité.
- L'article 21, 4° de l'AR du 21 juin 2004 mentionne très clairement qu'une norme de qualité est obligatoire pour le "temps d'attente au contrôle de sûreté des passagers et de leurs

door de houder van de exploitatie licentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers geen kwaliteitsnorm bevat met betrekking tot de wachttijd van de gedifferentieerde dienstverlening die bestaat bij de veiligheidscontrole, op Brussels Aéroport gekend onder de naam "Fast Lane Security". Het kwaliteitscharter voor de passagiers bevat inderdaad enkel een kwaliteitsindicator voor de tevredenheid van de passagiers met betrekking tot de wachttijd van de klassieke wachtrij bij de veiligheidscontrole en een kwaliteitsindicator voor de objectieve meting van de klassieke wachtrij bij de veiligheidscontrole.

The Brussels Airport Company haalt in haar schrijven 7 april 2010 als verdediging aan dat:

- Het succes van de Fast Lane security reeds bewezen is in de praktijk en daardoor dus geen verdere kwaliteitsopvolging zou behoeven;
- De Fast Lane geen gereguleerde activiteit is waardoor rapportering dan ook niet strikt nodig is.

The Brussels Airport Company stelt voor de luchtvaartmaatschappijen te bevragen omtrent hun appreciatie van het Fast Lane product.

De Dienst kan niet instemmen met de redenering en argumentatie van The Brussels Airport Company en dit omwille van de volgende redenen:

- Het feit dat de Fast Lane een succes zou blijken te zijn is geen afdoende reden om de kwaliteit van deze dienstverlening niet continu te monitoren.
- De argumentatie dat de Fast Lane geen gereguleerde activiteit zou zijn is irrelevant:
 - De bestaande reglementering vermeldt nergens dat enkel de kwaliteit van gereguleerde activiteiten zou moeten gemonitord en gerapporteerd worden.
 - In artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004 wordt bovendien expliciet een niet-gereguleerde activiteit vermeld als verplicht op te nemen in de kwaliteitscharters, meer bepaald de wachttijd bij het inchecken.
- Artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004 stelt zeer duidelijk dat een kwaliteitsnorm verplicht is voor de "wachttijd bij de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage".

bagages”.

2.2.2.4 Sur la base des documents mentionnés ci-dessus qui ont été communiqués par le titulaire de la licence d’exploitation à l’autorité de régulation économique, il apparaît que la charte de qualité pour les passagers ne comprend pas de norme de qualité portant sur le temps d’attente du service différencié existant à l’enregistrement, à savoir le “self check-in”. La charte de qualité des passagers comprend en effet seulement une norme de qualité portant sur la satisfaction des passagers concernant le temps d’attente au check in classique et une norme de qualité pour la mesure objective du temps d’attente au check in classique.

Dans son courrier du 7 avril 2010, The Brussels Airport Company mentionne pour sa défense que :

- Le gain de temps produit par cette possibilité de check-in différencié augmente de toute manière la satisfaction des passagers ;
- The Brussels Airport Company ne dispose pas de données suffisantes et correctes pour intégrer un tel indicateur dans la charte de qualité, du fait que le self check-in est un produit proposé par les compagnies aériennes utilisant cependant l’infrastructure de l’exploitant de l’aéroport (CUSS en CUTE).

The Brussels Airport Company propose d’interroger les compagnies aériennes quant à leur appréciation de ce produit.

Pour les raisons suivantes, Le Service ne peut pas marquer son accord avec le raisonnement et l’argumentation de The Brussels Airport Company :

- L’évidence du prétendu gain de temps engendré par le service self check-in et de la satisfaction engendrée auprès des passagers n’est pas démontrée et ne peut être suivie qu’au travers d’un indicateur de qualité ;
- L’argument suivant lequel le produit est proposé par les compagnies aériennes n’est pas significatif. Le check-in suivant la méthode classique est en effet également un produit proposé par les compagnies aériennes et pour lequel il existe bien des indicateurs de qualité dans la charte de qualité des passagers.
- L’article 21, 4° de l’AR du 21 juin 2004 établit très clairement qu’une norme de qualité est obligatoire pour le “temps d’attente à

2.2.2.4 Uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatie licentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers geen kwaliteitsnorm bevat met betrekking tot de wachttijd van de gedifferentieerde dienstverlening die bestaat bij het inchecken, meer bepaald de “self check-in”. Het kwaliteitscharter voor de passagiers bevat inderdaad enkel een kwaliteitsnorm met betrekking tot de tevredenheid van de passagiers voor de wachttijd bij de klassieke check in en een kwaliteitsnorm voor de objectieve meting van de wachttijd bij de klassieke check in.

The Brussels Airport Company haalt in haar schrijven 7 april 2010 als verdediging aan dat:

- De tijdswinst van deze gedifferentieerde in-check mogelijkheid sowieso tevredenheid bij de passagiers oplevert;
- The Brussels Airport Company niet over voldoende en juiste gegevens beschikt om dergelijke indicator in het kwaliteitscharter op te nemen aangezien self check-in een product is dat wordt aangeboden door de luchtvaartmaatschappijen waarbij wel gebruik wordt gemaakt van de infrastructuur van de luchthavenuitbater (CUSS en CUTE).

The Brussels Airport Company stelt voor de luchtvaartmaatschappijen te bevragen omtrent hun appreciatie van dit product.

De Dienst kan niet instemmen met de redenering en argumentatie van The Brussels Airport Company en dit omwille van de volgende redenen:

- De vanzelfsprekendheid van de beweerde tijdswinst van het self check-in product en de tevredenheid van de passagier hierover is niet aangetoond en kan enkel worden opgevolgd via een kwaliteitsindicator;
- Het argument dat het een product is dat wordt aangeboden door de luchtvaartmaatschappijen is niet relevant. De klassieke check-in methode is immers ook een product dat wordt aangeboden door de luchtvaartmaatschappijen en waarvoor wel kwaliteitsindicatoren bestaan in het kwaliteitscharter voor de passagiers.
- Artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004 stelt zeer duidelijk dat een kwaliteitsnorm verplicht is voor de “wachttijd bij het inchecken”.

l'enregistrement”.

2.2.2.5. Sur la base des documents mentionnés ci-dessus qui ont été communiqués par le titulaire de la licence d'exploitation à l'autorité de régulation économique, il apparaît que la charte de qualité pour les passagers comprend un certain nombre d'indicateurs de qualité pour lesquels la norme est la combinaison d'un certain nombre de sous-indicateurs.

Par son courrier du 18 mars 2010, le Service a fait savoir à The Brussels Airport Company que cette méthode d'indicateurs combinés n'a pas toujours du sens et n'offre aucune garantie de transparence en matière de qualité. Une telle méthode utilisant des indicateurs de qualité combinés ne tient pas suffisamment compte des intérêts des passagers ou des utilisateurs, comme exigé par l'article 32 §3, 4° de l'AR du 27 mai 2004. Le Service a en conséquence proposé de scinder les indicateurs combinés et de définir une norme séparée pour chaque élément.

Dans sa réponse écrite du 7 avril 2010, The Brussels Airport Company a fait savoir qu'elle pouvait accepter cette proposition du Service, pour ce qui concerne les indicateurs de qualité “Perceived availability and cleanliness of terminal, gate areas and washrooms” et “Clarity and number of Flight Information Display Screens”, mais pas pour l'indicateur combiné “Ease of finding way through the airport”.

Le Service approuve la proposition formulée par The Brussels Airport Company.

2.2.3 Sur la base de l'analyse détaillée au point 2.2.2. et ses paragraphes constitutifs, le Service constate que l'article 32 §3, 1° et 4° de l'AR du 27 mai 2004 n'a pas été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation.

2.2.4 L'examen par le Service confirme que les autres exigences mentionnées à l'article 32 §3, 2° et 3° de l'AR du 27 mai 2004 et dans l'AR du 21 juin 2004 sont bien respectées dans la chartes de qualité des passagers.

2.2.2.5 Uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatielicentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers een aantal kwaliteitsindicatoren bevat waarbij de norm een combinatie is van een aantal subindicatoren.

Met het schrijven van 18 maart 2010 heeft de Dienst aan The Brussels Airport Company laten weten dat deze methode van gecombineerde indicatoren niet altijd even zinvol is en geen garantie is voor een transparant beeld op de kwaliteit. Dergelijke methode van gecombineerde kwaliteitsindicatoren houdt onvoldoende rekening met de belangen van de passagiers of de gebruikers, zoals vereist door artikel 32 §3, 4° van het KB van 27 mei 2004. De Dienst stelde bijgevolg voor om voor de gecombineerde indicatoren op te splitsen en voor elk onderdeel een aparte norm op te zetten.

The Brussels Airport Company heeft in haar schriftelijk antwoord van 7 april 2010 laten weten te kunnen instemmen met dit voorstel van de Dienst voor wat betreft de kwaliteitsindicatoren “Perceived availability and cleanliness of terminal, gate areas and washrooms” en “Clarity and number of Flight Information Display Screens”, maar echter niet voor de gecombineerde indicator “Ease of finding way through the airport”.

De Dienst stemt in met het geformuleerde voorstel van The Brussels Airport Company.

2.2.3 Uit de analyse opgenomen in paragraaf 2.2.2 en haar subparagrafen volgt dat de Dienst vaststelt dat artikel 32 §3, 1° en 4° van het KB van 27 mei 2004 niet werden gerespecteerd door de houder van de exploitatielicentie.

2.2.4 Onderzoek van de Dienst bevestigt dat de andere vereisten opgenomen in artikel 32 §3, 2° en 3° van het KB van 27 mei 2004 en het KB van 21 juni 2004 wel zijn gerespecteerd in het kwaliteitscharter van de passagiers.

3. DECISION DU SERVICE

Vu ce qui précède, le Service décide, conformément à son droit d'imposer des modifications aux chartes de qualité tel que mentionné à l'article 32 §3 de l'AR du 27 mai 2004, d'approuver la charte de qualité des passagers proposée, à condition d'introduire les amendements suivants.

3.1 Sur la base de l'article 21, 2° de l'AR du 21 juin 2004, insérer des normes de qualité pour les services suivants :

- *Satisfaction des passagers concernant la qualité et la disponibilité des ascenseurs, escalators et 'walkalators';*
- *Satisfaction des passagers concernant la qualité et la disponibilité des tapis de livraison des bagages.*

3.2 Conformément à l'article 21, 3° de l'AR du 21 juin 2004, insérer une norme de qualité portant sur la satisfaction des utilisateurs quant à la qualité du site web de Brussels Airport. Cette enquête peut être organisée sur une autre base que l'enquête BRUSS, par exemple en ligne, via le site web de Brussels Airport lui-même. Tenant compte du temps de préparation inhérent à l'organisation d'une telle enquête, cet indicateur de qualité doit être opérationnel au 1^{er} janvier 2011.

3.3 Conformément à l'article 21, 4° de l'AR du 21 juin 2004, insérer une norme de qualité portant sur:

- *la satisfaction des passagers concernant le temps d'attente à la Fast Lane Security ;*
- *la mesure objective du temps d'attente à la Fast Lane Security.*

3.4 Conformément à l'article 21, 4° de l'AR du 21 juin 2004, insérer une norme de qualité portant sur:

- *la satisfaction des passagers concernant le temps d'attente au self check-in à Brussels Airport ;*
- *la mesure objective du temps d'attente au self check-in.*

3.5 Scinder les normes de qualité des indicateurs de qualité mentionnés ci-dessous en indicateurs constitutifs:

3. BESLISSING VAN DE DIENST

Gelet op het voorgaande beslist de Dienst, overeenkomstig zijn recht om wijzigingen aan de kwaliteitscharters op te leggen zoals vermeld in artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004, het voorgelegde kwaliteitscharter van passagiers goed te keuren, zij het onder voorwaarde dat de volgende aanpassingen worden doorgevoerd.

3.1 Overeenkomstig artikel 21, 2° van het KB van 21 juni 2004 kwaliteitsnormen invoeren voor de volgende dienstverleningen:

- *Tevredenheid van de passagiers omtrent de kwaliteit en de beschikbaarheid van de liften, roltrappen en 'walkalators';*
- *Tevredenheid van de passagiers omtrent de kwaliteit en de beschikbaarheid van de bagagebanden.*

3.2 Overeenkomstig artikel 21, 3° van het KB van 21 juni 2004 een kwaliteitsnorm invoeren met betrekking tot de tevredenheid van de gebruikers van de kwaliteit van de Brussels Airport website. Deze bevraging mag op een andere manier dan de BRUSS-bevraging georganiseerd worden, bijvoorbeeld online via de website van Brussels Airport zelf. Rekening houdend met de voorbereidingstijd nodig voor de organisatie van dergelijke bevraging, dient deze kwaliteitsindicator operationeel te zijn op 1 januari 2011.

3.3 Overeenkomstig artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004 een kwaliteitsnorm invoeren met betrekking tot:

- *de tevredenheid van de passagiers omtrent de wachttijd bij Fast Lane Security ;*
- *de objectieve meting van de wachttijd bij de Fast Lane Security.*

3.4 Overeenkomstig artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004 een kwaliteitsnorm invoeren met betrekking tot:

- *de tevredenheid van de passagiers met betrekking tot de wachttijd bij self check-in op Brussels Airport;*
- *de objectieve meting van de wachttijd bij self check-in.*

3.5 De kwaliteitsnormen van de hierna vermelde gecombineerde indicatoren opsplitsen naar subindicatoren:

- *Scinder l'indicateur de qualité "Perceived availability and cleanliness of terminal, gate areas and washrooms" en:*
 - *Satisfaction on number of toilets*
 - *Satisfaction on hygiene and tidiness in the toilets*
 - *Comfort of waiting areas*
 - *Hygiene and tidiness at the airport**et y attribuer des normes propres.*
- *Scinder l'indicateur de qualité "Clarity and number of Flight Information Display Screens" en:*
 - *Clarity of information on FIDS screens*
 - *Number of FIDS screens + number of screens with luggage information**et y attribuer des normes propres.*
- *De kwaliteitsindicator "Perceived availability and cleanliness of terminal, gate areas and washrooms" opsplitsen in:*
 - *Satisfaction on number of toilets*
 - *Satisfaction on hygiene and tidiness in the toilets*
 - *Comfort of waiting areas*
 - *Hygiene and tidiness at the airport**en hieraan eigen normen toekennen.*
- *De kwaliteitsindicator "Clarity and number of Flight Information Display Screens" opsplitsen in:*
 - *Clarity of information on FIDS screens*
 - *Number of FIDS screens + number of screens with luggage information**en hieraan eigen normen toekennen.*

Fait à Bruxelles, le 14 avril 2010.

Pour le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National,

Gegeven te Brussel, op 14 april 2010.

Voor de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal,

Luc De Ryck
Directeur