



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

Beslissing D-2015-02-LA van 20 maart 2015 betreffende de kwaliteitscharters voor *General Aviation* opgesteld door Brussels Airport Company.

Inhoudsopgave

1. Voorwerp	3
2. Feiten en retroacta	3
3. Wettelijke basis	4
4. Analyse van de Dienst Regulering	5
4.1. Naleving van de procedures in verband met de kwaliteitscharters	5
4.2. Inhoudelijke analyse van de ingediende kwaliteitscharters	6
a. Beschikbaarheid, netheid en kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke uitrustingen binnen de luchthaveninstallaties	6
b. Beschikbaarheid en kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers	7
c. Beschikbaarheid en kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke en nuttige informatie	7
d. Wachtijd bij het inchecken en bij de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage	8
e. Wachtijd bij het afhalen van de bagage	8
f. Tevredenheidsgraad bij het aanmeren van passagiersvliegtuigen	9
5. Beslissing	9
6. Beroepsmogelijkheid	10

1. Voorwerp

1. In het kader van zijn beslissing D-2014-01-LA van 25 juli 2014 betreffende de uitbating van *General Aviation* op de luchthaven Brussel-Nationaal heeft de Dienst Regulering besloten dat de voorwaarden uit de exploitatielicentie voor de luchthaven Brussel-Nationaal¹ eveneens van toepassing zijn op de activiteiten bij *General Aviation*. Gelet op de specificiteit van passagiers, gebruikers en infrastructuur besloot de Dienst Regulering dat specifieke kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers voor *General Aviation* nodig zijn.
2. Brussels Airport Company heeft als uitbater aparte kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers van *General Aviation* opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de Dienst Regulering. Het zijn deze kwaliteitscharters die voorwerp uitmaken van onderhavige beslissing.

2. Feiten en retroacta

3. Op 25 juli 2014 heeft de Dienst Regulering beslissing D-2014-01-LA betreffende de uitbating van *General Aviation* op de luchthaven Brussel-Nationaal uitgevaardigd. Hierin werd onder meer besloten dat de luchthavenuitbater Brussels Airport Company uiterlijk op 31 december 2014 specifieke kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers van *General Aviation* ter goedkeuring dient voor te leggen.
4. Bij schrijven van 18 december 2014 dient Brussels Airport Company de volgende kwaliteitscharters ter goedkeuring in bij de Dienst Regulering:
 - *'Quality charter for the passengers of General Aviation operations'*;
 - *'Quality charter for the users of General Aviation operations'*.
5. Bij schrijven van 13 januari 2015 vraagt de Dienst Regulering nadere informatie omtrent de raadplegingsverplichting die Brussels Airport Company als licentiehouder heeft met betrekking tot de opmaak van de kwaliteitscharters, zoals bepaald in artikel 30 van het koninklijk besluit van 27 mei 2004 betreffende de omzetting van Brussels International Airport Company (B.I.A.C.) in een naamloze vennootschap van privaatrecht en betreffende de luchthaveninstallaties, hierna het KB van 27 juni 2004 genaamd.

¹ De exploitatielicentie werd toegekend aan Brussels Airport Company bij koninklijk besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatielicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal.

6. Bij schrijven van 28 januari 2015 vraagt de Dienst verduidelijking aan Brussels Airport Company omtrent de methodologie voor meting van de prestaties van de kwaliteitsindicatoren, zoals bedoeld in artikel 60 en 61 van het koninklijk besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatielicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal, hierna het KB van 21 juni 2004 genaamd.
7. Bij schrijven van 12 februari 2015 bezorgt Brussels Airport Company de beschrijving van hoe de kwaliteitsindicatoren worden gemeten voor het kwaliteitscharter van zowel passagiers als gebruikers van *General Aviation*.
8. Bij schrijven van 23 februari stuurt de Dienst Regulering een herinnering aan Brussels Airport Company van de vraag naar informatie omtrent de raadplegingsverplichting voor de kwaliteitscharters.
9. Bij schrijven van 26 februari 2015 bezorgt Brussels Airport Company informatie omtrent de gevoerde raadpleging inzake de kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers van *General Aviation*.

3. Wettelijke basis

10. Artikel 32, §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters opgesteld door de licentiehouder en elke wijziging hiervan, onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en van de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.
11. Artikel 32, §3 van het KB van 27 mei 2004 verleent de bevoegdheid aan de economisch regulerende overheid om wijzigingen aan de kwaliteitscharters te eisen of weigeren goed te keuren.
12. 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 de Dienst Regulering de economische regulerende overheid is bedoeld in artikel 32 van het KB van 27 mei 2004.

4. Analyse van de Dienst Regulering

13. Achtereenvolgens worden de volgende elementen onderzocht: naleving van de vereiste procedure door de licentiehouder, de inhoud van het kwaliteitscharter voor de passagiers van *General Aviation*, en de inhoud van het kwaliteitscharter voor de gebruikers van *General Aviation*.

4.1. Naleving van de procedures in verband met de kwaliteitscharters

14. De reglementering die van toepassing is inzake de procedure in verband met de kwaliteitscharters is als volgt:

- Artikel 30, 4° van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de houder overleg moet plegen met de gebruikers of hun representatieve organisaties voor de opmaak van het kwaliteitscharter van de gebruikers.
- Artikel 30, 5° van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de houder overleg moet plegen met de het Directoraat-generaal Luchtvaart en de representatieve organisaties van de gebruikers voor de opmaak van het kwaliteitscharter van de passagiers.
- Artikel 32, §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters en elke wijziging van de kwaliteitscharters onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.

15. Bij schrijven van 26 februari 2015 toont Brussels Airport Company aan dat ze het overleg, zoals vereist in artikel 30, 4° en 5° van het KB van 27 mei 2004, heeft uitgevoerd. Uit de bijgevoegde stukken (verslag van de raadpleging en briefwisseling) blijkt inderdaad dat Brussels Airport Company zowel de gebruikers heeft geraadpleegd in verband met de kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers van *General Aviation*, als het Directoraat-generaal Luchtvaart van de FOD Mobiliteit voor het kwaliteitscharter voor de passagiers van *General Aviation*.

16. De Dienst Regulering stelt bijgevolg vast dat de houder van de exploitatielicentie de procedure in artikelen 30, 4° en 30, 5° van het KB van 27 mei 2004 gerespecteerd heeft.

17. De Dienst Regulering stelt tevens 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 Regulering bij schrijven van 18 december 2014.

4.2. Inhoudelijke analyse van de ingediende kwaliteitscharters

18. Artikel 32, §1 van het KB van 27 mei 2004 stipuleert dat de diensten waarvan het kwaliteitsniveau moet geregeld worden in de kwaliteitscharters bepaald worden door de exploitatielicentie (i.e. het KB van 21 juni 2004).

19. Artikel 21 van het KB van 21 juni 2004 definieert deze diensten als volgt:

“De charters (...) stellen voor de gebruikers en de passagiers (...) kwaliteitsnormen vast, minstens wat betreft de volgende aspecten:

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.”

20. De kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers van *General Aviation* ingediend door Brussels Airport Company, zullen hierna afgetoetst worden aan deze inhoudelijke minimumvereisten.

a. Beschikbaarheid, netheid en kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke uitrustingen binnen de luchthaveninstallaties.

21. De ingediende kwaliteitscharters maken melding van de beschikbare uitrustingen voor passagiers en gebruikers in het General Aviation Terminal gebouw: zitplaatsen, sanitaire voorzieningen, WIFI, crewruimte en medische diensten.

22. Daarnaast vermeld het kwaliteitscharter voor gebruikers van *General Aviation* de beschikbaarheidsnormen voor de elektrische installaties, de HVAC-installatie (verwarming, ventilatie en airconditioning) en een norm voor de netheid van het General Aviation Terminal gebouw.

23. Brussels Airport Company stelt tenslotte voor om de algemene tevredenheid van de passagiers van *General Aviation* niet te meten via tevredenheidsenquêtes omwille van de specifieke aard van deze passagiers en hun in tijd beperkte aanwezigheid in de luchthaveninstallaties.

24. De Dienst Regulering is van oordeel dat de uitrustingen en beschikbaarheidsindicatoren vermeld in voorgaande randnummers tegemoetkomen aan de minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 1° van het KB van 21 juni 2004.

25. De Dienst Regulering kan er eveneens mee instemmen de passagiers van *General Aviation* niet te bevragen via tevredenheidsenquêtes en dus niet te voorzien in een algemene tevredenheidsindicator in de kwaliteitscharters.

b. Beschikbaarheid en kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers.

26. De ingediende kwaliteitscharters maken melding van het aantal beschikbare parkeerplaatsen voor de gebruikers en voor de passagiers van *General Aviation*. Tevens wordt er melding gemaakt van de signalisatie om de weg naar en binnen in het General Aviation Terminal gebouw te vergemakkelijken.

27. De Dienst Regulering is van oordeel dat de hierboven vermelde diensten tegemoetkomen aan de minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 2° van het KB van 21 juni 2004.

c. Beschikbaarheid en kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke en nuttige informatie.

28. Het ingediende kwaliteitscharter voor passagiers verduidelijkt dat er bij *General Aviation* geen centraal informatiesysteem voor passagiers bestaat, vergelijkbaar met dat bij commerciële luchtvaart. Alle relevante informatie voor de passagiers wordt immers door de afhandelaars ter plaatse verspreid.

29. Het ingediende kwaliteitscharter voor de gebruikers voorziet dat vluchtinformatie met betrekking tot *General Aviation* beschikbaar kan gemaakt worden (mits toegang via specifieke account) voor gebruikers in de daartoe bestemde crewruimte maar dat de vluchtinformatie steeds als vertrouwelijk wordt beschouwd.

30. De Dienst Regulering is van oordeel dat de voorziening voor (vlucht)informatie bij *General Aviation*, zoals hierboven beschreven, tegemoet komen aan de minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 3° van het KB van 21 juni 2004.

d. Wachtijd bij het inchecken en bij de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage.

31. De ingediende kwaliteitscharters vermelden dat er permanent infrastructuur en personeel beschikbaar is voor de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage bij *General Aviation*. Er wordt geen kwantitatieve indicator opgesteld voor de wachttijden bij inchecken en veiligheidscontrole.

32. De Dienst Regulering is van oordeel dat een kwantitatieve indicator voor de wachttijden bij het inchecken en de veiligheidscontrole op dit moment inderdaad niet zinvol is bij *General Aviation* gelet op de beperkte activiteiten. De voorziene infrastructuur volstaat om het huidig aantal *General Aviation*-passagiers af te handelen zonder wachttijden.

33. De Dienst Regulering is van oordeel dat de kwaliteitsbepalingen inzake veiligheidscontrole bij *General Aviation*, zoals hierboven beschreven, tegemoet komen aan de minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004.

e. Wachtijd bij het afhalen van de bagage.

34. De ingediende kwaliteitscharters voorzien geen kwaliteitsvereisten voor de wachttijd bij het afhalen van de bagage bij *General Aviation*.

35. De Dienst Regulering is van oordeel dat een kwantitatieve indicator voor de wachttijd bij het afhalen van bagage inderdaad niet nodig aangezien er:

- geen specifieke infrastructuur voor afhandeling van bagage (zoals sorteersystemen carousel) aanwezig is bij *General Aviation*;
- de bagage van de aankomende passagiers bij *General Aviation* onmiddellijk wordt uitgeladen en bezorgd aan de passagiers.

36. De Dienst Regulering is bijgevolg van oordeel dat aan de minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 5° van het KB van 21 juni 2004 niet moet voldaan worden in de kwaliteitscharters voor *General Aviation*.

f. Tevredenheidsgraad bij het aanmeren van passagiersvliegtuigen.

37. Het ingediende kwaliteitscharter voor de gebruikers van *General Aviation* vermeldt dat er geen indicator omtrent de tevredenheid bij het aanmeren van passagiersvliegtuigen kan opgesteld worden aangezien er geen infrastructuur aanwezig is om de vliegtuigen aangesloten aan te meren, en alle vliegtuigen 'remote' worden geparkeerd. Bijgevolg zijn er ook geen 400Hz- en PCA voorzieningen aanwezig.
38. Het ingediende kwaliteitscharter voor gebruikers van *General Aviation* maakt in dit kader wel melding van een kwaliteitsindicator over tijdige beschikbaarheid van een 'marshaller' voor het 'remote' parkeren, en een kwaliteitsindicator voor het regelmatig controleren van parkeerruimte voor vliegtuigen op afval (in het kader van veiligheid, FOD programma).
39. Gelet op het feit dat alle passagiersvliegtuigen bij *General Aviation* 'remote' worden geparkeerd, is de Dienst Regulering akkoord om geen tevredenheidsindicator op te stellen voor het aanmeren van passagiersvliegtuigen. Met de bijkomende indicatoren voor de aanwezigheid van een 'marshaller' en het controleren van de parkeerruimte, zoals hiervoor beschreven, wordt bijgevolg tegemoet gekomen aan minimumvereiste zoals bedoeld in artikel 21, 6° van het KB van 21 juni 2004.

5. Beslissing

40. Gelet op de analyse van de ingediende kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers van *General Aviation* beslist de Dienst Regulering op grond van artikel 32, §2 van het KB van 27 mei 2004 als volgt:

De Dienst Regulering stelt vast dat er geen grond is om de kwaliteitscharters ingediend door Brussels Airport Company op 18 december 2014 te wijzigen of weigeren goed te keuren, zoals vermeld in artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004.

De kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers zoals ingediend door Brussels Airport Company op 18 december 2014, worden goedgekeurd.

6. Beroepsmogelijkheid

Overeenkomstig artikel 2 van de wet van 9 juli 2004 houdende diverse bepalingen hebben betrokken partijen de mogelijkheid om tegen deze beslissing beroep in te stellen voor het Hof van Beroep van Brussel. Op straffe van verval moet het beroep ten laatste 30 dagen na de betekening van deze beslissing worden ingesteld.

Het beroep heeft geen schorsende werking, behoudens ten aanzien van beslissingen waarbij de Dienst Regulering aan de titularis van een exploitatielicentie een administratieve geldboete heeft opgelegd, met toepassing van artikel 49 van het koninklijk besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatielicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal of wanneer het hof de schorsing van de bestreden beslissing uitspreekt.

Het Gerechtelijk Wetboek is van toepassing voor wat de procedure betreft, waarbij het hof van beroep uitspraak doet zoals in kort geding.

Gegeven te Brussel, op 20 maart 2015.

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

Serge DRUGMAND

Directeur