



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

**Beslissing D-2017-08-LA betreffende de wijziging van de kwaliteitsscharters 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
4.3. Nieuwe methode voor organisatie van tevredenheidsonderzoek .....	17
5. Beslissing .....	18
6. Beroepsmogelijkheid .....	20

## 1. Voorwerp

1. In het kader van de beslissing van de luchthavenuitbater Brussels Airport Company – hierna BAC genaamd – om zijn methodologie voor tevredenheidsonderzoeken te wijzigen, drong een volledige wijziging van de bestaande kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers zich op.
2. BAC heeft bijgevolg de wijzigingen aan de kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers doorgevoerd en ter goedkeuring voorgelegd aan de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal – hierna de Dienst Regulering genaamd. Het zijn deze kwaliteitscharters die voorwerp uitmaken van onderhavige beslissing.

## 2. Feiten en retroacta

3. Bij schrijven van 27 juli 2016 laat BAC aan de Dienst Regulering weten dat het zijn methodologie voor tevredenheidsonderzoeken zal wijzigen.
4. Op 22 februari 2017 laat de Dienst Regulering weten dat deze aanpassingen in de kwaliteitscharters moeten verwerkt worden. Er wordt in onderling overleg afgesproken dat de wijzigingen van de kwaliteitscharters zullen ingediend worden in het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2017.
5. Op 11 september 2017 geeft BAC een presentatie aan de Dienst Regulering betreffende de wijzigingen die in de kwaliteitscharters zullen doorgevoerd worden.
6. Bij aangetekend schrijven van 21 september 2017 dient BAC de volgende documenten ter goedkeuring in bij de Dienst Regulering:
  - *'Quality charter for the passengers'* met de bijhorende *'Quality indicators for the passengers'*;
  - *'Quality charter for the users'* met de bijhorende *'Quality indicators for the users'*.
7. De Dienst Regulering laat per aangetekend schrijven van 9 oktober 2017 aan BAC weten dat ze het verzoek tot goedkeuring van de kwaliteitscharters ontvangen heeft op 2 oktober 2017.

8. Per email van 12 oktober 2017 laat BAC aan de Dienst Regulering weten dat de gebruikers van de luchthaven Brussel-Nationaal en het Directoraat-generaal Luchtvaart geconsulteerd werden.
9. Tevens werden de gewijzigde kwaliteitscharters ter goedkeuring door BAC voorgelegd aan de Minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart en dit bij schrijven van 26 oktober 2017.
10. Met aangetekend schrijven van 8 november 2017 vraagt de Dienst Regulering nadere informatie aan Brussels Airport Company omtrent een aantal voorstellen tot wijziging van kwaliteitsindicatoren.
11. Bij schrijven van 30 november 2017 bezorgt Brussels Airport Company de gevraagde informatie.

### **3. Wettelijke basis**

12. Artikel 32, §2 van het KB 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 Omzettingsbesluit genaamd – bepaalt dat de kwaliteitscharters opgesteld door de licentiehouders en elke wijziging hiervan, onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en van de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.
13. Artikel 32, §3 van het Omzettingsbesluit verleent de bevoegdheid aan de economisch regulerende overheid om wijzigingen aan de kwaliteitscharters te eisen of weigeren goed te keuren.
14. Overwegende dat artikel 2 bis van het koninklijk besluit van 25 oktober 2004 tot oprichting van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de exploitatie van de luchthaven Brussel-Nationaal, tot vaststelling van zijn samenstelling en het administratief en geldelijk statuut dat van toepassing is op zijn leden, bepaalt dat de Dienst Regulering de economische regulerende overheid is bedoeld in artikel 32 van het Omzettingsbesluit.

## **4. Analyse van de Dienst Regulering**

15. Achtereenvolgens worden de volgende elementen onderzocht: naleving van de vereiste procedure door de licentiehouder (4.1.), de inhoud van de gewijzigde kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers (4.2.) en de nieuwe methode voor organisatie van tevredenheidsonderzoek (4.3.).

### **4.1. Naleving van de procedures in verband met de kwaliteitscharters**

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

- Artikel 30, 4° van het Omzettingsbesluit 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 Omzettingsbesluit 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 Omzettingsbesluit 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.

17. Bij email van 12 oktober 2017 toont BAC aan dat ze het overleg, zoals vereist in artikel 30, 4° en 5° van het Omzettingsbesluit, 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, als het Directoraat-generaal Luchtvaart van de FOD Mobiliteit voor het kwaliteitscharter voor de passagiers.

18. Bij schrijven van 26 oktober 2017 werden de gewijzigde kwaliteitscharters tevens door BAC ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.

19. De Dienst Regulering stelt bijgevolg vast dat de houder van de exploitatielicentie de procedure in artikelen 30, 4° en 30, 5° van het Omzettingsbesluit gerespecteerd heeft.

20. De Dienst Regulering stelt tevens vast dat artikel 32, §2 van het Omzettingsbesluit gerespecteerd werd door de houder van de exploitatiellicentie. De vraag tot goedkeuring werd door de houder van de exploitatiellicentie overgemaakt aan de Dienst Regulering bij schrijven van 21 september 2017, welk werd ontvangen op 2 oktober 2017.

#### **4.2. Inhoudelijke analyse van de Ingediende kwaliteitscharters**

21. Artikel 32, §3 van het Omzettingsbesluit omschrijft de voorwaarden waaraan de kwaliteitscharters moeten voldoen en geeft aldus aan de Dienst Regulering de bevoegdheid om, in voorkomend geval, wijzigingen te eisen van de voorgelegde kwaliteitscharters indien zij:

- 1) Een inbreuk uitmaken op de bepalingen van het Omzettingsbesluit of van de exploitatiellicentie<sup>1</sup>;
- 2) Een inbreuk uitmaken op dwingende bepalingen die voortvloeien uit internationale verdragen (of 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.

22. De voorgelegde kwaliteitscharters en kwaliteitsindicatoren zullen hierna getoetst worden aan de hiervoor genoemde vier voorwaarden.

##### **4.2.1. Inbreuk op reglementaire bepalingen**

23. In de twee koninklijke besluiten<sup>2</sup> zijn er 3 bepalingen terug te vinden omtrent de kwaliteit van de dienstverlening op de luchthaven Brussel-Nationaal en de kwaliteitscharters:

- Artikel 5,2° van het Licentiebesluit dat stelt dat de luchthaven een kwaliteit dient te hebben die *“overeenstemt met de nationale en internationale normen en gebruiken, onder meer deze met betrekking tot veiligheid en milieu en die vergelijkbaar zijn met deze van de referentieluchthavens”*;

---

<sup>1</sup> Koninklijk besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatiellicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal. In het vervolg van de tekst zal hiernaar verwezen worden als het Licentiebesluit.

<sup>2</sup> Het Omzettingsbesluit en het Licentiebesluit.

- Artikel 17 van het Licentiebesluit dat stelt dat de licentiehouder zich inspant om *“de kwaliteit van de geleverde diensten te ontwikkelen zodat zij evenwaardig is aan deze van het gemiddelde van de referentieluchthavens”*;
  - Artikel 21 van het Licentiebesluit dat een minimale opsomming van diensten geeft die moeten opgenomen zijn in de kwaliteitscharters.
24. De artikelen 5,2° en 17 van het Licentiebesluit leggen op dat de kwaliteit van de dienstverlening van een vergelijkbaar niveau dient te zijn als op de referentieluchthavens.
25. Uit de bijkomende informatie die BAC aan de Dienst Regulering heeft bezorgd, blijkt dat er geen informatie mag vrijgegeven worden over de kwaliteitsniveaus van de referentieluchthavens via de ASQ-bevraging, zonder de voorafgaandelijke specifieke toestemming van de verschillende luchthavens. De Dienst Regulering kan dan ook niet nagaan of de kwaliteitsniveaus die BAC nastreeft vergelijkbaar zijn met deze van de referentieluchthavens.
26. **De Dienst Regulering is bijgevolg in de onmogelijkheid een oordeel te vormen over de conformiteit dat de voorgelegde gewijzigde kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers voldoen aan de bepalingen van artikelen 5,2° en 17 van het Licentiebesluit.**
27. De Dienst Regulering beveelt BAC aan de toelating te vragen van de referentieluchthavens om de resultaten van de ASQ-bevraging te delen, zodat de Dienst Regulering een benchmark kan uitvoeren, conform de bepalingen 5,2° en 17 van het Licentiebesluit.
28. Artikel 21 van het Licentiebesluit 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.”*

29. De Dienst Regulering is op basis van de overzichtstabel in bijlage A van deze beslissing nagegaan of de kwaliteitsindicatoren zoals gepresenteerd door BAC in de huidige kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers tegemoet komen aan de aspecten die minimaal vereist worden door artikel 21 van het Licentiebesluit. De Dienst Regulering heeft daarbij onderstaande bemerkingen.

**4.2.1.1. Beschikbaarheid transportdiensten passagiers**

30. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt het kwaliteitscharter voor passagiers geen indicator "Service Standard for the Availability of the passenger mobility equipment" meer te bevatten. Deze indicator werd enkel opgenomen in het kwaliteitscharter voor gebruikers.

31. BAC geeft in haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 aan dat het nut van deze indicator erin bestaat om voor de gebruikers goed te kunnen bepalen wat de tijd is voor een passagier om zich van A naar B te begeven op de luchthaven.

32. Daarbij stelt BAC dat meerdere KPI's relevant zijn voor zowel de gebruikers als voor de passagiers en stelt ze voor om het ontdebelen van KPI's tussen de kwaliteitscharters van de gebruikers en de passagiers te vermijden, conform wat er in het verleden gedaan werd.

33. BAC stelt dat de resultaten van de KPI's omtrent de perceptie van de passagiers in het kwaliteitscharter van de passagiers verwerkt kunnen worden en de andere KPI's, zijnde de objectieve performantie metingen, in het kwaliteitscharter voor de gebruikers.

34. De Dienst Regulering kan niet instemmen met de redenering en de argumentatie van BAC en dit omwille van de volgende redenen:

- In het voorstel van BAC met betrekking tot het kwaliteitscharter voor passagiers zitten ook al verschillende KPI's met objectieve performantie metingen. Hiervoor wordt onder andere verwezen naar de indicator "Service Standard Dwelling time at check-in". Het argument dat in de kwaliteitscharters voor passagiers enkel de perceptie van de passagiers moet verwerkt worden, is dan ook niet bepalend.
- Conform artikel 21,2° van het KB van het Licentiebesluit moet deze indicator ook mee in het charter van passagiers opgenomen worden. Informatie met betrekking tot "de beschikbaarheid en de kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers (tussen de verdiepingen en tussen de terminals)" wordt als relevant beschouwd voor de passagiers. Conform artikel 7, 4° en 5° van het



Licentiebesluit moeten beide kwaliteitscharters rekening houden met de respectievelijke belangen van de gebruikers en de passagiers. Artikel 7, 5° van het Licentiebesluit stelt dat een charter moet opgesteld worden waarin de kwaliteit van de diensten aangeboden aan de passagiers met betrekking tot enerzijds de ontvangst en anderzijds de beschikbaarheid en het onderhoud van de luchthaveninstallaties waarborgt. De Dienst Regulering is van oordeel dat bovengenoemde indicator in de eerste plaats valt onder de diensten aangeboden aan de passagiers en voor hen van belang is.

- BAC geeft aan dat het nut van deze indicator voor gebruikers erin bestaat om goed te kunnen bepalen wat de tijd is voor een passagier om zich van A naar B te begeven op de luchthaven. De Dienst Regulering is van mening dat deze indicator nuttiger is voor de gebruikers indien de norm aangepast wordt naar een meting in aantal minuten, in plaats van een percentuele beschikbaarheid van de betreffende transportdiensten.

35. Op basis van bovenstaande analyse is de Dienst Regulering van oordeel dat de Indicator "Service Standard for the Availability of the passenger mobility equipment" dient opgenomen te worden in het kwaliteitscharter voor passagiers.

#### *4.2.1.2. Kwaliteit website BAC*

36. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt het kwaliteitscharter voor de passagiers geen online bevraging meer te bevatten van de kwaliteit van de Brussels Airport website, conform beslissing D-2010-01-LA.

37. Artikel 21, 3° van het Licentiebesluit bepaalt nochtans dat noodzakelijke en nuttige informatie ter beschikking dient te staan van de passagiers. De Dienst Regulering is van mening dat de bevraging met betrekking tot de kwaliteit van de Brussels Airport website hieronder valt.

38. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat de kwaliteit van de website werd bevestigd in de BRUSS-methodologie en niet in de ASQ-methodologie. Bijgevolg wordt deze bevraging tot op heden niet op de website verwerkt.

39. BAC geeft aan dat het evenwel de mogelijkheid wil bieden aan de bezoekers van de website om hun feedback over de kwaliteit van de website te delen vanuit de website zelf. Dit zou in de loop van 2018 op de website verwerkt zijn. Verder is BAC ook de

mogelijkheid aan het bekijken voor een online bevraging rond de kwaliteit van de app die ter beschikking gesteld wordt aan de reizigers.

40. De Dienst Regulering kan instemmen met het geformuleerde voorstel van BAC.

**4.2.1.3. Beschikbaarheid informatie met betrekking tot verloren voorwerpen**

41. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt de indicator "Service Standard Information on found objects at screening" – een indicator over verloren voorwerpen conform artikel 21, 3° uit het Licentiebesluit – opgenomen te zijn bij de gebruikers en niet bij de passagiers.

42. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat deze momenteel bij de gebruikers staat omdat deze indicator momenteel in de Alpha-rapportering gedefinieerd is en dat indicatoren op objectieve meting historisch in de kwaliteitscharters van de gebruikers zijn opgenomen.

43. De Dienst Regulering kan niet instemmen met de redenering en de argumentatie van BAC en dit omwille van de volgende redenen:

- In het voorstel van BAC met betrekking tot het kwaliteitscharter voor passagiers zitten ook al verschillende KPI's met objectieve performantie metingen. Hiervoor wordt onder andere verwezen naar de indicator "Service Standard Dwelling time at check-in". Het argument dat in de kwaliteitscharters voor passagiers enkel de perceptie van de passagiers moet verwerkt worden, is dan ook niet bepalend.
- Conform artikel 21,3° van het Licentiebesluit moet deze indicator ook mee in het charter van passagiers opgenomen worden. Informatie met betrekking tot "de beschikbaarheid en de kwaliteit van de voor passagiers noodzakelijke en nuttige informatie (onder andere de verloren voorwerpen)" wordt als relevant beschouwd voor de passagiers. Conform artikel 7, 4° en 5° van het Licentiebesluit moeten beide kwaliteitscharters rekening houden met de respectievelijke belangen van de gebruikers en de passagiers. De Dienst Regulering is van oordeel dat bovengenoemde indicator in de eerste plaats valt onder de diensten aangeboden aan de passagiers en voor hen van belang is.

44. In haar schrijven van 8 november 2017 stelt de Dienst Regulering BAC de vraag naar de doelstelling van deze indicator "Service Standard Information on found objects at screening". Aangezien er geen groei of strech indicator wordt voorzien, stelt de vraag zich in welke mate de indicator effectief bijdraagt tot de doelstelling van verlaging van de

verloren voorwerpen bij het screening platform. De Dienst Regulering vraagt ook naar eventueel genomen conclusies op basis van de resultaten van deze indicator.

45. BAC stelt in haar antwoord van 30 november 2017 dat ze, per definitie, geen grip heeft op het totale aantal verloren voorwerpen op de luchthaven. Desalniettemin wil ze proactief zijn op plaatsen waar ze wel een verschil kan maken. Zo heeft BAC op het screening platform de mogelijkheid om passagiers attent te maken op het niet achterlaten van hun eigendommen. De norm werd gedefinieerd in relatieve termen ten opzichte van het totaal aantal verloren voorwerpen, omdat het profiel van verlies van voorwerpen per passagier geen vast gegeven is en BAC hier geen vat op heeft. Er kunnen dus geen sluitende conclusies getrokken worden uit het behalen of niet van de norm rond deze indicator. Het is volgens BAC toch belangrijk om een meting met betrekking tot verloren voorwerpen te definiëren om hier de nodige aandacht op te kunnen vestigen en om een norm te definiëren om de nodige inspanning te garanderen rond de beperking van het aantal verloren voorwerpen op plaatsen waar BAC een invloed kan hebben.
46. De Dienst Regulering kan de voorgestelde indicator aanvaarden, maar zal enerzijds het nut en de efficiëntie en anderzijds de verbeteringsacties en -voorstellen ten gevolge van het resultaat van deze indicator in de komende jaren nauwgezet opvolgen.

#### *4.2.1.4. Wachtijd bij veiligheidscontrole "Fast Lane"*

47. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt dat het kwaliteitscharter voor de passagiers geen kwaliteitsnorm meer bevat met betrekking tot de wachttijd van de gedifferentieerde dienstverlening die bestaat bij de veiligheidscontrole, op Brussels Airport gekend onder de naam "Fast Lane Security". Echter, conform beslissing D-2010-01-LA dient deze aparte indicator toegevoegd te worden aan de kwaliteitscharter van de gebruikers.
48. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat het de meting van de wachttijd aan de Fast Lane in het jaarlijks kwaliteitsrapport naar de Dienst Regulering wordt gerapporteerd. Gezien de beslissing D-2010-01-LA zal de objectieve meting van de wachttijd bij de Fast Lane Security ook toegevoegd worden aan het kwaliteitscharter van de gebruikers.
49. De Dienst Regulering noteert het akkoord van BAC om de Indicator "meten van de wachttijd bij de Fast Lane Security" op te nemen in het kwaliteitscharter van de

gebruikers. De norm dient daarbij hetzelfde te zijn als in het voorgaande kwaliteitscharter.

**50. Op basis van de uitgevoerde analyses stelt de Dienst Regulering de volgende tekortkomingen vast met betrekking tot artikel 21 van het Licentiebesluit:**

- De indicator “Service Standard for the Availability of the passenger mobility equipment” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van passagiers;
- Feedback over de kwaliteit van de website dient in de loop van 2018 gedeeld te worden via de website van BAC zelf;
- De indicator “Service Standard Information on found objects at screening” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van passagiers;
- De indicator “meten van de wachttijd bij de Fast Lane Security” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van de gebruikers.

#### **4.2.2. Inbreuk op dwingende bepalingen van internationaal recht**

51. Artikel 32 van het Omzettingsbesluit voorziet in de mogelijkheid voor de Dienst Regulering om wijzigingen van de kwaliteitscharters te eisen indien ze een inbreuk uitmaken op dwingende bepalingen die voortvloeien uit internationale verdragen (of internationale akten genomen krachtens dergelijke verdragen) en die betrekking hebben op de exploitatie van luchthaveninstallaties.

**52. De Dienst Regulering stelt momenteel geen inbreuken van die aard vast.**

#### **4.2.3. Niet bereiken van kwaliteitsniveaus van de referentieluchthavens**

53. De Dienst Regulering stelt vast dat het niet evident is om de kwaliteitsniveaus op de referentieluchthavens met elkaar te vergelijken. Niet alle luchthavens werken met een concept van kwaliteitscharters zoals op de luchthaven Brussel-Nationaal, laat staan dat de normen en resultaten publiek worden gemaakt.

54. De luchthaven van Heathrow heeft een opvolgingssysteem waarin een beperkt aantal kwaliteitsindicatoren worden gemeten. Resultaten worden maandelijks publiek gemaakt aangezien het verbonden is aan een financieel beloning-/penaltysysteem.

55. Voor de luchthaven Parijs Charles de Gaulle worden ook een reeks van kwaliteitsindicatoren vastgelegd waaraan de luchthavenuitbater moet voldoen.

56. Van de andere referentieluchthavens zijn er geen officiële kwaliteitsindicatoren bekend.
57. De Dienst Regulering is van oordeel dat de beperkte hoeveelheid van vergelijkbare kwaliteitsindicatoren van referentieluchthavens onvoldoende is om zinvol te vergelijken met de luchthaven Brussel-Nationaal.
58. De Dienst Regulering is bijgevolg in de onmogelijkheid een oordeel te vormen over de conformiteit van de ingediende kwaliteitscharters met de voorwaarde van artikel 32, 3° van het Omzettingsbesluit.

#### **4.2.4. Onvoldoende rekening houden met de belangen van gebruikers en passagiers**

59. De Dienst Regulering heeft de door BAC voorgestelde indicatoren geanalyseerd in het licht van de "belangen van de gebruikers of de passagiers", conform artikel 32, §3 van het Omzettingsbesluit. Daarbij komt de Dienst Regulering tot onderstaande vaststellingen.

##### **4.2.4.1. Transport bagage**

60. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt dat de scope bij de indicatoren "Service Standard for the In system time for originating bags" en "Service Standard for the In system time for transfer bags" beperkt is tot Pier B.
61. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat de 'in system time' overall in het systeem gemeten wordt. BAC geeft aan dat ze de verwijzing naar Pier B voor de bepaling van de physical scope van deze twee KPI's zal aanpassen.
62. De Dienst Regulering gaat akkoord met de aanpassing van BAC van de physical scope voor de indicatoren "Service Standard for the In system time for originating bags" en "Service Standard for the In system time for transfer bags".

##### **4.2.4.2. Tevredenheidsgraad aanmeren passagiersvliegtoelgen**

63. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt dat er in de indicator "Service Standard Docking satisfaction" geen onderscheid meer gemaakt wordt tussen Pier A en Pier B.

64. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat er momenteel geen onderscheid meer gemaakt wordt tussen Schengen en non-Schengen vluchten wat betreft "docking satisfaction". BAC is voor de herziening van deze KPI vertrokken vanuit de vaststelling dat elk vliegtuig "docking" nodig heeft, ongeacht het type vlucht of Pier.
65. BAC geeft verder aan dat het vroegere onderscheid tussen "Pier A = Schengen" en "Pier B = Non-Schengen" aan het vervagen is, en dat deze indicator niet meer gebruikt wordt voor het meten van de saturatie per Pier, aangezien beide Pieren voor beide type vluchten kunnen ingezet worden. Bovendien meet de Indicator ook de verzoeken op aanvraag om op afstand te parkeren en is de "walk to stands" nu ook inbegrepen. De congestie of saturatie zal mee opgenomen worden in de indicator "Service Standard Bussing operation".
66. In deze context noteert de Dienst Regulering de bereidheid van BAC een norm voor "Service Standard Bussing operation" te introduceren in 2018.
67. De Dienst Regulering kan instemmen met het voorstel en de argumentatie van BAC.

#### 4.2.4.3. Gebruik van "Red Days"

68. Bij de indicator "Service standard waiting time at security control" wordt er gesproken van zogenaamde 'Red Days'. Deze worden door Brussels Airport gedefinieerd als dagen waar de luchthaven meer dan 45.000 vertrekkende (of aankomende) passagiers verwacht. Deze worden in het begin van het jaar ingeschat en maandelijks gevalideerd en aan de betrokken partijen meegedeeld op een afzonderlijke meeting, waar ook de specifieke operationele maatregelen besproken worden om deze pieksituatie op te vangen.
69. In bovengenoemde indicator worden de "Red Days" opgenomen bij de "Exclusions" met de melding "In following circumstances, the service standard can not be guaranteed: Red Days". Het is inderdaad mogelijk dat op deze specifieke dagen zelf de norm niet gehaald wordt. De Dienst Regulering is van mening dat deze specifieke dagen echter niet uit de berekening van de indicator genomen mogen worden, aangezien ook op deze dagen de kwaliteit voor de passagiers van belang is, waarmee verwezen wordt naar artikel 32, §3, 4° van het Omzettingsbesluit.
70. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 stelt BAC dat de performantie van de verschillende KPI's in de kwaliteitscharters ook wordt gemeten gedurende de "Red Days"

en wordt verwerkt zoals elke andere dag om de jaarlijkse performantie van de verschillende KPI's te behalen.

71. De Dienst Regulering noteert dat ook de zogenaamde "Red Days" voor de indicator "Service standard waiting time at security control" opgenomen worden in de berekening voor het behalen van de norm.

#### **4.2.4.4. Beschikbaarheid van het sorteersysteem**

72. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, blijkt dat de norm van de indicator "Service Standard Customer availability of the sorter system" gezakt is van 99% naar 98%.

73. BAC geeft in haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 aan dat de indicator nu enerzijds de sorter systems A, B en C voor outbound baggage checkt in plaats van enkel A en B in de vorige definitie van de indicator en dat daarbovenop de berekening van deze indicator is aangepast om alle "downtimes" in rekening te nemen, daar waar er vroeger een drempel bepaald was op het aantal beschikbare chutes. Bijkomend dekt deze indicator ook nog de beschikbaarheid van de baggage check-in belts die de bagage naar de sorters brengen, terwijl dit vroeger een afzonderlijke indicator was.

74. De Dienst Regulering kan akkoord gaan met de voorgestelde indicator en norm en zal de evolutie in de komende jaren opvolgen.

#### **4.2.4.5. Beschikbaarheid van de 400HZ en de PCA installatie**

75. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, stelt de Dienst Regulering vast dat er een gecombineerde norm bestaat voor de beschikbaarheid van de 400HZ en de PCA installatie. Beide functies kunnen echter ook apart afgenomen worden door de gebruikers.

76. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat de definities van de KPI's 400HZ en PCA door het Alpha rapport werden samengebracht aangezien, de norm en de metingen gelijkaardig zijn. Het is echter de bedoeling van BAC om twee afzonderlijke KPI's te behouden. BAC zal de definitie van 400HZ KPI en PCA KPI ontdebelen in het kwaliteitscharter

77. De Dienst Regulering gaat akkoord met het voorstel van BAC.



#### **4.2.4.6. Docking support**

78. Op basis van de hierboven vermelde documenten die door BAC werden overgemaakt aan de Dienst Regulering, stelt de Dienst Regulering vast dat de indicator “Service Standard docking support” niet meer opgesplitst wordt in twee aparte subindicatoren voor ‘Docking Guidance System’ (DGS) en ‘Marshallers on-time’. Bijgevolg geeft deze norm nu enkel inzicht op de werking van de marshallers.
79. BAC geeft in haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 aan dat docking support een vereiste is, maar dat het voor de piloot eigenlijk niet uitmaakt of dit door middel van DGS of door middel van een Marshaller wordt aangeboden. Vanuit het standpunt van customer intimacy werden de DGS en de Marshallers on-time samengevoegd in de operationele rapportering van BAC. BAC stelt dat aangezien Marshallers ook moeten optreden om een alternatieve ondersteuning te bieden indien DGS niet werkt, de metingen rond de performantie van de Marshallers voldoende zijn om de performantie van “docking support” te becijferen.
80. De Dienst Regulering kan niet instemmen met de argumentatie van BAC, omwille van volgende redenen:
- De doelstelling van deze indicator was tweezijdig. Enerzijds werd er gekeken naar de werking van DGS, om een beeld te krijgen van de technische beschikbaarheid van het systeem. Anderzijds werd de tijdige paraatheid van de Marshallers via deze indicator gegarandeerd. Nu geeft de norm geen zicht meer op de werking van DGS;
  - De indicator geeft geen beeld van de noodzaak aan (het aantal) Marshallers. Zoals BAC in haar antwoord van 30 november 2017 zelf aangeeft, moet het waken over de performantie van DGS om het aantal Marshallers, die ter vervanging van DGS moeten optreden, zoveel mogelijk te beperken;
  - Het is ook in het belang van de gebruikers en passagiers om te weten hoeveel Marshallers er “te veel” worden ingezet om een eventuele niet-optimale werking van het DGS te compenseren.
81. De Dienst Regulering is van mening dat de indicator “Service Standard docking support” terug opgesplitst moet worden in twee aparte subindicatoren voor ‘Docking Guidance System’ (DGS) en ‘Marshallers on-time’, met dezelfde normen als in voorgaande kwaliteitscharters en dit in het belang van de gebruikers.



**82. Op basis van de uitgevoerde analyses heeft de Dienst Regulering de volgende vaststellingen gedaan met betrekking tot artikel 32, 4° van het Omzettingsbesluit:**

- De physical scope voor de indicatoren “Service Standard for the In system time for originating bags” en “Service Standard for the In system time for transfer bags” moet uitgebreid worden van Pler B tot het volledige systeem;
- De definitie van 400HZ KPI en PCA KPI dient ontdubbeld te worden in het kwaliteitscharter;
- De Indicator “Service Standard docking support” dient terug opgesplitst te worden in twee subindicatoren voor ‘Docking Guidance System’ (DGS) en ‘Marshallers on-time’, met dezelfde norm als voordien.

#### **4.3. Nieuwe methode voor organisatie van tevredenheidsonderzoek**

83. BAC heeft in 2016 beslist om de methodologie voor tevredenheidsonderzoeken te wijzigen van een BRUSS-methodologie (Brussels Airport Satisfaction Survey), eigen aan Brussels Airport Company, naar de internationaal erkende ASQ-methodologie (Airport Survey Quality).

84. Om het niveau van dienstverlening te bepalen wordt gewerkt met een gemiddelde performantie van de 5 laatste jaren (2012-2016), rekening houdend met een correctiefactor van 99%.

85. De Dienst Regulering kan instemmen met de bovengenoemde berekeningsmethode en zal de evolutie de komende jaren mee in het oog houden.

86. BAC ondervraagt momenteel alleen de vertrekkende passagiers in het kader van de tevredenheidsonderzoeken, terwijl de ASQ-methodologie ook de mogelijkheid voorziet om aankomende passagiers rechtstreeks te ondervragen.

87. In haar schriftelijk antwoord van 30 november 2017 geeft BAC aan dat het momenteel de mogelijkheden bekijkt om ook aan de “ASQ-arrival”-bevraging deel te nemen. Tevens merkt BAC op dat de perceptie rond aankomst momenteel al wel indirect bevroegd wordt aan vertrekkende passagiers die binnen de drie maanden op Brussels Airport zijn teruggekomen. “Passport/Personal ID inspection”, “speed of baggage delivery service” en “customs inspection” zijn drie bevroegde elementen.

88. De Dienst Regulering gaat akkoord met deze werkwijze, maar moedigt BAC wel aan om te streven naar een representatieve verdeling van de aankomende en vertrekkende passagiers op Brussels Airport.

## **5. Beslissing**

89. Gelet op het feit dat BAC de procedure in artikelen 30,4° en 30, 5° en artikel 32, §2 van het Omzettingsbesluit heeft gerespecteerd;

90. Overwegende de vaststellingen met betrekking tot het voldoen aan de minimale kwaliteitsindicatoren zoals bedoeld in artikel 21 van het Licentiebesluit;

91. Overwegende de vaststellingen in het kader van de belangen van de gebruikers en de passagiers, zoals bedoeld in artikel 32, §3 van het Omzettingsbesluit;

92. Gelet op het feit dat er geen oordeel kan gevormd worden, conform artikelen 5,2° en 17 van het Licentiebesluit, over de vergelijkbaarheid van de referentieluchthavens wegens het ontbreken van voldoende vergelijkingsmateriaal;

Beslist de Dienst Regulering, overeenkomstig artikel 32 §3 van het Omzettingsbesluit, de voorgelegde kwaliteitscharters van passagiers en gebruikers goed te keuren, zij het onder voorwaarde dat de volgende aanpassingen worden doorgevoerd.

A. In het kwaliteitscharter van de passagiers dienen volgende indicatoren en wijzigingen mee opgenomen te worden:

- De Indicator “Service Standard for the Availability of the passenger mobility equipment” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van passagiers;
- De indicator “Service Standard Information on found objects at screening” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van passagiers;
- Een kwaliteitsnorm met betrekking tot de tevredenheid van de gebruikers van de kwaliteit van de Brussels Airport website dient opgenomen te worden. Dit mag via de website van Brussels Airport zelf en dient in de loop van 2018 operationeel te zijn. Deze norm dient nog voor goedkeuring voorgelegd te worden aan de Dienst Regulering.

**B. In het kwaliteitscharter van de gebruikers dienen volgende indicatoren en wijzigingen mee opgenomen te worden:**

- **De objectieve indicator “meten van de wachttijd bij de Fast Lane Security” dient mee opgenomen te worden in het kwaliteitscharter van de gebruikers;**
- **De physical scope voor de indicatoren “Service Standard for the In system time for originating bags” en “Service Standard for the In system time for transfer bags” dient uitgebreid te worden van Pier B tot het volledige systeem;**
- **De definitie van 400HZ KPI en PCA KPI dient ontdubbeld te worden in het kwaliteitscharter;**
- **De indicator “Service Standard docking support” dient terug opgesplitst te worden in twee sub indicatoren voor ‘Docking Guidance System’ (DGS) en ‘Marshalls on-time’ met dezelfde norm als in het voorgaande kwaliteitscharter, respectievelijk 99,40% jaarlijks en 98,50% maandelijks voor DGS en 90% voor ‘Marshalls on-time’.**
- **De norm voor de indicator “Service Standard Bussing operation” dient in 2018 voor goedkeuring voorgelegd te worden aan de Dienst Regulering.**

**Daarnaast beveelt de Dienst Regulering de luchthavenuitbater aan de toelating van de referentieluchthavens te vragen om de resultaten van de ASQ-bevraging te delen, zodat de Dienst Regulering een benchmark kan uitvoeren, conform de bepalingen 5, 2° en 17 van het Licentiebesluit.**

## **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 Marktenhof 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 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 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 19 december 2017.

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



**Serge DRUGMAND**  
Directeur

**BIJLAGE A**

		Artikel 21. Licentiebesluit					
		1°	2°	3°	4°	5°	6°
<b>Kwaliteitscharter Passagiers</b>							
ASQ <sup>1</sup>	<i>Overall passenger satisfaction</i>	X					
	<i>Availability of washrooms/toilets</i>	X					
	<i>Cleanliness of washrooms/toilets</i>	X					
	<i>Comfort of waiting/gate areas</i>	X					
	<i>Cleanliness of airport terminal</i>	X					
	<i>Availability of baggage carts/trolleys</i>		X				
	<i>Walking distances inside the terminal</i>		X				
	<i>Ease of making connections with other flights</i>		X				
	<i>Flight information screens</i>			X			
	<i>Ease of finding your way through the airport</i>			X			
	<i>Waiting time in check-in queue/line - desk CI</i>				X		
	<i>Waiting time in check-in queue/line - Self service kiosk</i>				X		
	<i>Waiting time at security check</i>				X		
	<i>Waiting time at reclaim belt for the delivery of inbound baggage</i>					X	
	OBJ <sup>2</sup>	<i>Dwelling time</i>				X	
<i>Dwelling time at check-in</i>					X		
<i>Waiting time at security control</i>					X		
<i>Waiting time at border controle</i>					X		
<i>Bussing operation</i>			X				
<i>Baggage inbound waiting times</i>						X	
<i>Runway Conformity</i>							X
<b>Kwaliteitscharter gebruikers</b>							
OBJ <sup>2</sup>	<i>Availability electrical installations</i>	X					
	<i>Availability of HVAC of building</i>	X					
	<i>Performance of boarding bridges</i>	X					
	<i>Performance of the Common Use Platform</i>	X					
	<i>Availability of passenger mobility equipment</i>		X				
	<i>In system time for T-bags in the originating outbound baggage transportation system</i>		X				
	<i>In system time for T-bags in the transfer outbound baggage transportation system</i>		X				
	<i>Availability of the outbound baggage sorter system</i>		X				
	<i>Availability of Inbound baggage transportation system</i>		X				
	<i>Performance of Flight Information Display System</i>			X			
	<i>Availability of Brussels Airport website</i>			X			
	<i>Found objects at screening (vs total)</i>			X			
	<i>Dwelling time at check-in</i>				X		
	<i>Waiting time at security control</i>				X		
	<i>Waiting time at border control</i>				X		
	<i>Bussing operation</i>		X				
	<i>Baggage inbound waiting times</i>					X	
	<i>Docking satisfaction of dockable passenger aircrafts</i>						X
	<i>Docking support</i>						X
	<i>Availability of 400 Hz Installation</i>						X
	<i>Availability of PCA</i>						X
<i>Availability of the FOD programme</i>						X	

<sup>1</sup> ASQ betekent dat de indicator via een tevredenheidsbevraging van de passagiers wordt ingevuld

<sup>2</sup> OBJ betekent dat de kwaliteitsindicator objectief wordt gemeten

