



Belgisch Nationaal Contactpunt voor  
OESO-Richtlijnen voor multinationale ondernemingen

---

## Communiqué van het Belgisch Nationaal Contactpunt - 31 augustus 2016

-  
**Initiële evaluatie van de specifieke zaak Brussels Airlines - M. Edouard Teumagnie**

-  
**Het Belgisch NCP sluit het dossier**

*De OESO-Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen zijn aanbevelingen van de regeringen aan hun ondernemingen, ongeacht waar deze hun bedrijvigheid uitoefenen. Deze aanbevelingen hebben betrekking op verschillende domeinen, zoals informatieverstrekking, mensenrechten, werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen, milieu, bestrijding van corruptie, consumentenbelangen, wetenschap en technologie, mededinging en belastingen. Tevens werden de begrippen ketenverantwoordelijkheid en « due diligence » ingevoerd. De implementatie en bevordering van deze Richtlijnen berust bij de verschillende Nationale Contactpunten, die belast zijn met de opvolging.*

*In België wordt het Nationaal Contactpunt (NCP) voorgezeten door een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie. Het is driedelig samengesteld en bestaat uit vertegenwoordigers van de sociale partners, de verschillende federale overheidsdiensten en de gewestregeringen.*

*De rol van het NCP bestaat er onder meer in bij te dragen tot de oplossing van vragen gestelde specifieke gevallen voorgelegd worden. Het NCP tracht daarbij met consensusgerichte en niet conflictgerichte middelen tot een oplossing te komen, via verzoening of bemiddeling.*

Het Belgisch Nationaal Contactpunt (NCP) voor de toepassing van de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen werd gecontacteerd op 23 mei 2016 door een individu met Kameroense nationaliteit voor een specifiek dossier aangaande de activiteiten van de maatschappij Brussels Airlines. Deze eerste evaluatie van het Belgisch NCP houdt geen oordeel over het feit dat de maatschappij Brussels Airlines al dan niet OESO-richtlijnen heeft geschonden.

### **1. Presentaties van de chronologische feiten en omstandigheden**

De maatschappij Brussels Airlines biedt maar liefst 80 bestemmingen vanuit Brussels Airport. Naast een sterk ontwikkeld Europees netwerk, beschikt Brussels Airlines over een netwerk lange afstandsvluchten naar Afrika, rechten rechtstreeks van Sabena geërfd, de vroegere Belgische nationale luchtvaartmaatschappij.

Op 17 april 2016, neemt de heer Edouard Teumagnie, afkomstig uit Kameroen, een vlucht in de luchthaven van Douala met bestemming Brussel en vervolgens Parijs. Aan de balie vroeg het personeel hem om de tijdje geduld uit te oefenen om verdere bijkomende controles te doen aangaande zijn reisdoosier.

Het blijkt dat de heer Teumagnie de wettelijke duur van het verblijf overschreden heeft tijdens zijn vorige reis, vereisende dat de datum van terugkeer vervroegd werd mits een boete van 85.300 CFA-frank (ongeveer 130 euro).

Op 21 april 2016 richt de klager zijn bezwaar per post aan de Directeur-generaal van Brussels Airlines te Brussel evenals aan de maatschappelijke zetel gevestigd in Kameroen. Zonder antwoord, richt de heer Teumagnie zich tot het NCP dd. 23 mei 2016.

In deze zaak, stelt de heer Teumagnie verschillende vragen i.v.m. de procedure waaraan hij zich moest onderwerpen om daadwerkelijk aanvaard te worden aan boord van zijn vlucht.

Op 10 augustus 2016 antwoordt Sarah Van de Voorde (zie bijlage), verantwoordelijk voor klantrelaties bij Brussels Airlines op elk van de vragen gesteld door de heer Teumagnie per e-mail.

## 2. Aanbevelingen van de Richtlijnen vernoemd in dit dossier

Volgens het dossier, geeft de aanvrager volgende feiten aan:

- Afpersing van fondsen door georganiseerde bende.
- Schending van zijn fundamentele rechten.
- Machtsmisbruik, vertrouwensmisbruik.
- Het in gevaar brengen van anderen.
- Niet-assistentie.

Deze elementen hebben betrekking op de volgende hoofdstukken van de door de klager genoemde Richtlijnen:

### Hoofdstuk II: Algemene beginselen

*Ondernemingen dienen volledig rekening te houden met het bestaande beleid in landen waarin ze werkzaam zijn, en dienen de standpunten van andere belanghebbenden in aanmerking te nemen. In dit verband:*

#### A. Behoren zij:

2. *De internationaal erkende mensenrechten van degenen die gevolgen van hun activiteiten ondervinden te respecteren.*

### Hoofdstuk IV : Mensenrechten

*Staten hebben de plicht mensenrechten te waarborgen. Binnen het kader van internationaal erkende mensenrechten, de internationale verplichtingen inzake mensenrechten van de landen waarin zij opereren evenals relevante nationale wetgeving en normen behoren ondernemingen:*

*1. Mensenrechten te respecteren, wat betekent dat zij inbreuken op de mensenrechten van derden behoren te voorkomen en ongunstige effecten waarbij zij betrokken zijn behoren aan te pakken.*

*2. In het kader van hun eigen activiteiten, het veroorzaken van of het bijdragen aan ongunstige effecten op mensenrechten te voorkomen en zulke effecten aan te pakken wanneer zij zich voordoen.*

*3. Manieren te zoeken om ongunstige effecten op mensenrechten te voorkomen of te verminderen wanneer deze effecten direct verbonden zijn aan hun bedrijfsactiviteiten, producten of diensten via een zakelijke relatie, zelfs als zij zelf niet bijdragen aan deze effecten.*

*5. Due diligence op mensenrechtengebied uit te voeren zoals gepast in het licht van hun omvang, de aard en context van activiteiten en de ernst van de risico's op ongunstige effecten op mensenrechten.*

6. *Via legitieme procedures te voorzien in of mee te werken aan de aanpak van ongunstige effecten op mensenrechten waar zij vaststellen dat zij deze effecten hebben veroorzaakt of daaraan hebben bijgedragen.*

#### Hoofdstuk VII : Bestrijding van corruptie, omkopingsverzoeken en afpersing

*Ondernemingen behoren, direct noch indirect, smeergeld of andere onrechtmatige voordelen aan te bieden, toe te zeggen, te geven of te eisen teneinde opdrachten of andere ongeoorloofde voordelen te verwerven of te behouden.*

#### Hoofdstuk VIII : Consumentenbelangen

*In hun relaties met consumenten behoren ondernemingen eerlijke praktijken toe te passen bij de uitoefening van hun activiteiten inzake handel, marketing en reclame en alle redelijke maatregelen te treffen om de veiligheid, kwaliteit en betrouwbaarheid van de goederen en diensten die zij leveren, te waarborgen. In het bijzonder behoren zij:*

*2. Juiste, verifieerbare en duidelijke informatie te verschaffen, waaronder informatie over prijzen en, waar*

*toepasselijk, over samenstelling, gebruiksveiligheid, milieuvriendelijkheid, onderhoud, opslag en verwijdering van goederen en diensten, zodat de consumenten gefundeerde keuzes kunnen maken. Indien mogelijk behoort de informatie verschaft te worden op een wijze die het vergelijken van producten door consumenten bevordert.*

*3. Consumenten toegang tot eerlijke, gebruiksvriendelijke, tijdige en doeltreffende procedures te verschaffen voor de behandeling van en schadeloosstelling bij klachten, zonder nodeloze kosten of formaliteiten;*

*4. Zich te onthouden van beweringen of het weglaten van informatie, noch zich in te laten met andere praktijken die bedrieglijk, misleidend, frauduleus of oneerlijk zijn.*

### **3. Stellingname van de multinationale onderneming**

Tijdens zijn ontmoeting met de maatschappij Brussels Airlines dd. 4 augustus 2016, kon het NCP spreken met de heer Herman Carpentier, vice-president verantwoordelijk voor internationale en gouvernementele relaties. Deze bijeenkomst was een gelegenheid voor het NCP om zijn rol en die van de OESO-richtlijnen voor te stellen. De heer Carpentier heeft de toepasselijke procedures en de termijnen voor de behandeling van klachten bij de maatschappij voorgesteld en gedetailleerd. Hij maakte duidelijk dat het de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij is om de geldigheid van de identiteitsbewijzen en visa van de reizigers te controleren en dat daardoor deze controles soms lang en veeleisend kunnen zijn voor de klanten. In sommige gevallen werkt de maatschappij met onderaannemers om de veiligheidscontroles te verzekeren. De heer Carpentier benadrukte ook dat een luchtvaartmaatschappij die niet voldoet aan de wettelijke bepalingen zwaar beboet kan worden.

Hij legde ook uit dat de aanslagen van 22 maart 2016 die de goede werking van de maatschappij sterk hebben beïnvloed, en hierdoor bepaalde vertragingen in de behandeling van klachten en dossiers nog niet werden ingehaald.

#### 4. Procedure die door het Belgisch NCP werd gevolgd

Sinds het ontvangen van de specifieke zaak op datum van 23 mei 2016 heeft het Belgisch NCP het volgende gedaan:

- Op 27 mei 2016 heeft het NCP bericht ontvangen van deze zaak (de heer Edouard Teumagnie).
- Op 28 mei 2016 richt de heer Edouard Taumagnie een aanvullend document aan het NCP, een kopie van bericht van ontvangst van zijn verzoek aan *Brussels Airlines*.
- Op 15 juni 2016 stelt het NCP een aantal vragen aan één van zijn leden uit zijn deskundigen-netwerk van het NCP, Fernand Van Gansbeke(\*) i.v.m. het dossier.
- Na een aantal telefoongesprekken, op 22 juni, 29 juni en 11 juli, stuurt het NCP de klacht van de heer Edouard Teumagnie naar verschillende contacten binnen de maatschappij *Brussels Airlines* en nodigt hen uit voor een bijeenkomst.
- Op 18 juli 2016 gaat de maatschappij akkoord met een ontmoeting met het NCP.
- Op 4 augustus 2016, effectief onderhoud met het secretariaat en de voorzitter van het NCP en de heer Herman Carpentier, vice-president verantwoordelijk voor de internationale en relaties met de overheid.

#### 5. Beschouwingen van het NCP ten aanzien van de eerste evaluatie

Vanuit de procedurerichtlijnen van de OESO-richtlijnen evenals van haar Huishoudelijk Reglement, probeerde het Belgisch NCP te antwoorden op de volgende elementen uit haar eerste evaluatie:

##### a) Identiteit van de belanghebbende en belang in de zaak

De heer Edouard Teumagnie is afkomstig uit Kameroen en goed op de hoogte van de OESO-richtlijnen daar hij reeds in het verleden een dossier opende bij het Britse NCP in augustus 2011<sup>1</sup> en het Franse NCP in september 2014<sup>2</sup>. Zijn verzoek wordt ondersteund door een aantal bijkomende documenten zoals e-mails uitgewisseld met het regionale kantoor van *Brussels Airlines*, een brief en het afgiftebewijs van een aangetekend schrijven bij het postkantoor evenals het bewijs van de heffing van 85.300 CFA. De heer Teumagnie beweert meerdere malen slecht behandeld te zijn geweest door het personeel van de maatschappij met wie hij in conflict was zonder het te kunnen bewijzen.

##### b) Bevoegdheid van het Belgisch NCP

Volgens de OESO-richtlijnen, moet de aanvraag worden ingediend in het land waar de vermeende overtreding heeft plaatsgevonden. Kameroen is geen lid van de OESO noch ondertekenaar van de Verklaring inzake investering. Toch heeft de maatschappij haar hoofdzetel in België gevestigd. Bijgevolg is het relevant dat de klager zijn klacht indiende bij het Belgisch NCP.

##### c) Toepassingsgebieden van de OESO-Richtlijnen en materiële inhoud van de vraag tot onderzoek

Het onderzoek moet bepalen of de vordering in het kader valt van de OESO-richtlijnen en of het opgesteld werd te goeder trouw. Het dossier is wel degelijk nauwkeurig en gedetailleerd; op verzoek van het NCP werden bijkomende elementen verzonden. De vermeende schendingen van de Richtlijnen zijn duidelijk aangehaald in de hoofdstukken vanaf de editie 2011.

---

(\*) Opgesteld eind 2014, telt het deskundigen-netwerk van het NCP 22 leden, zie internetpagina van het NCP : [www.oecd-guidelines.fgov.be](http://www.oecd-guidelines.fgov.be)

<sup>1</sup> Zie eerste evaluatie van het dossier : <http://www.state.gov/e/eb/oecd/usncp/links/rls/197766.htm>

<sup>2</sup> Zie eerste evaluatie van het dossier : <http://www.tresor.economie.gouv.fr/File/411305>

#### **d) Juridisch kader en parallelle procedures**

Artikel 26 van de opmerkingen betreffende de procedures voor de uitvoering van de OESO-richtlijnen stelt duidelijk dat "*de NCP's mogen niet besluiten dat de vragen geen verdere behandeling rechtvaardigen simpelweg omdat parallelle acties hebben bestaan, lopende zijn of zou kunnen worden uitgevoerd door de betrokken partijen*". Het NCP oordeelt echter elk individueel geval of haar bemiddelingsactiviteit zou kunnen bijdragen tot het oplossen van problemen, zonder negatieve gevolgen voor de betrokken partijen in die andere procedures.

De klager heeft geen beroep gedaan op andere instanties dan het Belgische NCP. In het dossier zelf, vroeg hij aan het NCP: "mij, indien van toepassing, alle nodige bijstand te bezorgen die nodig is om mij juridisch bij te staan voor de Belgische of Europese rechtbanken."

#### **e) Bijdrage tot de doeltreffendheid van de OESO-Richtlijnen**

Bij de behandeling van het dossier, kan het Belgisch NCP, indien nodig en als het gelooft te kunnen bijdragen aan de effectiviteit/efficiëntie van de OESO-Richtlijnen, een platform voor dialoog en uitwisseling aanbieden tussen de betrokken partijen, met het oog op het helpen oplossen van een conflict tussen hen.

### **6. Besluit**

Het Belgische NCP is op 31 augustus 2016 bijeengekomen en op basis van de hierboven gepresenteerde beschouwingen beslist om een einde te stellen aan de eerste evaluatie van dit dossier. Het NCP heeft haar rol als facilitator gespeeld en merkt op dat de maatschappij *Brussels Airlines* geantwoord heeft op de vragen gesteld door de heer Teumagnie (zie bijlage).

Daarentegen nodigt het NCP de maatschappij *Brussels Airlines* uit om haar deadlines te verbeteren voor de behandeling van klachten en om redelijke due diligence-mechanismen uit te voeren. Het NCP acht het niet nodig haar diensten te verlenen aan de partijen en besluit om het dossier te sluiten.

## **Bijlage : Antwoord van de maatschappij Brussels Airlines – 10/08/2016**

Beste Heer Teumagnie,

Ik bevestig goede ontvangst van uw brief van 18 april 2016 betreffende uw reis van Douala naar Parijs via Brussel op 17 en 18 april II. Dit heeft mijn volledige aandacht getrokken en een onderzoek binnen de verschillende betrokken afdelingen werd uitgevoerd.

Eerst zouden wij ons willen verontschuldigen voor ons laattijdige antwoord.

Ik begrijp hoe moeilijk de situatie voor u moet geweest zijn en bijgevolg uw enorme teleurstelling en ontevredenheid.

In antwoord op uw opmerkingen, wil ik graag wat uitleg verschaffen.

Onze vluchtschema's zijn gebaseerd op commerciële en operationele parameters om onze klanten een zo compleet en interessant mogelijk netwerk te bieden.

Helaas zijn we soms genoodzaakt een aantal vluchtregelingen aan te passen.

Dat is de reden waarom de Algemene vervoervoorwaarden bepalen dat een dienstregeling vermeld in onze programma's uitzonderlijk kan veranderen tussen de datum van publicatie en die van uw reis.

Op 22 maart 2016, werd Brussels Airport helaas getroffen door een terroristische aanslag. Naar aanleiding van deze gebeurtenis, werd de luchthaven gesloten. Op 3 april werd de luchthaven gedeeltelijk heropend en begonnen we geleidelijk aan passagiersvluchten te ontvangen. De situatie was zeer ingewikkeld voor alle betrokkenen als gevolg van de beperkte capaciteit van de luchthaven van Brussel. Sommige vluchtschema's moesten worden aangepast om operationele redenen. Zo werd het vertrek van de vlucht SN373 Douala - Brussel, van 17 april 2016 vervroegd naar 19:15 in plaats van 21.30 uur.

Voor wat betreft het incident met functionarissen van de SICASS (Aéroportuaire Controle en de International Society of Security Services), verwijst ik naar artikel 13 van onze algemene vervoervoorwaarden die bepalen dat iedere passagier alle nodige documenten voor de reis moet bezitten, met inbegrip van een visum, en te voldoen aan alle wetten en regels, instructies, eisen en andere verplichtingen die gelden in het land van vertrek, bestemming of doorvoer. Wij behouden ons eventueel het recht om het vervoer van een passagier of zijn bagage te weigeren. Deze laatste is verantwoordelijk voor instapweigering en alle daaruit voortvloeiende kosten. De passagier heeft tevens geen recht op terugbetaling van het ongebruikte ticket.

Brussels Airlines kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer een passagier geen visa en andere reisdocumenten bezit die nodig zijn voor de landen van inkomst of uitkomst of indien hij de wetten, orders, eisen, verplichtingen, regels of toepasbare instructies niet respecteert.

Men moet weten dat er zware boetes voorzien zijn door de lokale overheden voor een luchtvaartmaatschappij die niet voldoet aan de wettelijke bepalingen.

Na controle van uw dossier, blijkt dat u een Schengen-visum had voor een kort verblijf. Dit type visum laat een verblijf toe van maximaal 90 dagen op een hele periode van 180 dagen. De telling wordt gedaan vanaf de laatste 180 dagen vanaf de datum van de voorziene binnenkomst in het Schengengebied. Gezien u op 29 april 2016, oorspronkelijk geplande datum voor uw terugkeer, de 90 dagen ging overtreffen, konden wij u daarom niet aanvaarden op de vlucht SN373 van 17 april, gezien bij uw aankomst in Brussel, de toegang tot het Schengengebied u zou worden geweigerd.

Om deze reden en teneinde u toe te laten naar Parijs te reizen op 17 en 18 april 2016 zoals gepland, moest uw terugreisdatum vervroegd worden naar 23 april 2016.

Dit is wat onze vertegenwoordigers gedaan hebben.

Echter, zoals onze vervoersvoorwaarden en tariefvoorwaarden van uw ticket vereisen, heeft de aanpassing van uw terugkeerticket op 23 april 2016 een boete opgebracht, t.t.z. een aanpassingsvergoeding van 130,00 EUR.

Rekening houdend met het bovenstaande, zult u begrijpen dat de instapweigering volledig gerechtvaardigd was en dat Brussels Airlines niet aansprakelijk kan gesteld worden voor de ongemakken geleden en verbonden aan de geldigheid van reisdocumenten (zoals visa).

Nochtans wil ik mijn oprechte excuses aanbieden voor de houding van de SICASS-agenten, het gebrek aan communicatie en de ondersteuning tijdens dit incident. Er wordt verwacht dat elke agent in dienst op de luchthaven van Douala een identificatie badge moet dragen, efficiënt en hoffelijk moet zijn in elke situatie. Bovendien is het onaanvaardbaar dat een agent u vraagt te wachten en uw documenten meeneemt voor verdere controle in hun kantoor zonder u de reden ervan te geven. Uw opmerkingen werden naar behoren voorgelegd aan de hoofd van ieder betrokken departement, teneinde aangepaste maatregelen te kunnen treffen waar nodig en daarmee te voorkomen dat soortgelijke situaties in de toekomst voorkomen.

Ik hoop een antwoord op uw vragen te hebben gegeven en dat u uw vertrouwen in Brussels Airlines zal behouden.

Ik dank u voor uw begrip.

Met vriendelijke groeten.

**Sarah Van de Voorde**

**Customer Relations representative | Customer Relations**