

KLM eenzijdig benadeeld

Eenzijdige maatregelen. Dat is het gevolg van 11 september 2001, waar luchtvaartmaatschappijen die op de VS vliegen nu mee geconfronteerd worden. Europese transporteurs geven tientallen miljoenen euro's extra uit om aan de soms twijfelachtige eisen van Amerika te voldoen in het kader van terrorismebestrijding. Alleen de KLM is al twintig tot dertig miljoen euro kwijt aan afgedwongen veiligheidsmaatregelen. Omgekeerd komen Amerikanen vrij Europa binnen. Het dilemma van de KLM: hoe effectief is die lange lijst met maatregelen? Hoe bieden wij onze klanten nog de privacy, die wij zo hoog achten?

Door Astrid van Unen
Fotografie door Daan Zuidervijk

Klaas Bruin, privacy officer van de KLM:
"De EU zou meer spierballen moeten tonen aan de VS."

De veiligheidsmaatregelen die de VS na 11 september 2001 hebben genomen, zijn in Europa zeer omstreden. Vanwege de privacygevoeligheid, maar ook vanwege de eenzijdigheid. In mei 2004 gingen de Europese Commissie en Raad akkoord met een overeenkomst met het US Department of Homeland Security, waarin een lange lijst aan maatregelen is opgenomen. Geheel tegen de zin in van het Europese Parlement, dat vond dat hij op z'n minst betrokken had moeten worden bij het opstellen van deze overeenkomst. Het Parlement vraagt zich af welk effect sommige maatregelen hebben, en maakt zich zorgen over de bescherming van de privacy van de Europese burgers. Onder aanvoering van Europarlementariër Johanna Boogerd (D66) dienden de gezamenlijke partijen een klacht in bij het Europese Hof van Justitie. Uitspraak hierover wordt dit voorjaar verwacht.

Al voor het akkoord met de VS gaven (Europese) luchtvaartmaatschappijen gegevens uit de Passenger Name Record (PNR) door aan de VS. Deden ze dat niet, dan mochten ze niet in Amerika landen. Bovendien dreigden hoge boetes. In de PNR staat niet alleen de naam van de reiziger, maar ook eventuele creditcardgegevens en maaltijdwensen, waaruit iemands godsdienst valt af te leiden. Verder kan het informatie bevatten over gewenste medische assistentie, reischema's en contact(e-mail) adressen. In 2003 was het overdragen van deze gegevens

nog in strijd met de Europese privacyregels. Luchtvaartmaatschappijen zoals de KLM staan met de rug tegen de muur. Ze worden geconfronteerd met maatregelen die hen jaarlijks vele tientallen miljoenen euro's extra kosten. De vliegtuigmaatschappijen vragen zich bij sommige maatregelen bovendien af of ze wel effect hebben. Over het overdragen van PNR's zegt Teun Platenkamp, *senior vice-president* KLM Security Services: "Daarin willen we eigenlijk geen partij zijn. Laat die overheden het dan zelf regelen. We worden een instrument in iets dat niet onze taak is." Het zou fijn zijn, vindt KLM's *privacy officer* Klaas Bruin, als de EU in deze meer haar spierballen toont.

Het dilemma

Dat luchtvaartmaatschappijen meer veiligheidsmaatregelen moeten nemen, staat bij de KLM niet ter discussie. Daar heeft ten slotte iedereen baat bij. Het dilemma van de KLM draait meer om de eenzijdigheid van de opgelegde maatregelen en het effect ervan. Teun Platenkamp zegt: "De luchtvaartmaatschappij is verplicht ervoor te zorgen dat een passagier goed gedocumenteerd op reis gaat. Het is ook in ons belang dat dat goed gebeurt. Daar zit tevens wetgeving aan vast. Als we passagiers vervoeren die onjuist gedocumenteerd zijn, zitten we sowieso fout. Daarom zijn we zo gebrand op correct verloop. Daarom geven we dus al heel veel voorlichting, ook aan de reisagenten. Daar is niks nieuws mee, dat bestaat al heel lang. Passagiersmanifesten, een opsomming van namen, worden ook al heel lang doorgegeven."

Maar sinds 11 september 2001 is daar een lange lijst aan maatregelen aan toegevoegd. "Amerikanen zijn begonnen met heel direct geldende veiligheidsmaatregelen", vertelt Platenkamp.

"Die kunnen ze vandaag uitgeven en morgen gaan die in. Het ging om fysieke maatregelen: messen van boord, extra screening, doorzoeking van vliegtuigen, extra checks. De KLM moest plastic messen gaan aanschaffen. De cockpitdeur moest verzwaard worden, er gingen restricties in voor wie naar binnen mocht, naar welke toiletten je mocht, geen samen-scholing in vliegtuigen. Nagelknippertjes en vijlen moesten uit de handbagage. Die laatste maatregel is overigens weer eenzijdig ingetrokken: Amerikanen die naar Europa vliegen mogen de knippertjes en vijlen wel weer in hun handbagage vervoeren."

Voor luchtvaartmaatschappijen is hier geen ontkomen aan. De Amerikanen hebben exterritorialiteit in hun wetgeving opgenomen. Dat betekent dat zij hun voorwaarden kunnen opleggen om naar de VS te vliegen. Ze kunnen aan boord gaan zitten als passagier en de gang van zaken observeren. Als daar niet aan wordt voldaan, komt een vliegtuig de VS simpelweg niet binnen.

Al die extra maatregelen hadden grote financiële gevolgen. "Het heeft ons 14,5 miljoen euro gekost om alleen al alle deuren van de cockpits op de KLM-vloot te verzwaren. De hele luchtvaart in Europa heeft na 11 september 3,1 miljard euro moeten uitgeven. Mensen moesten extra getraind worden. Op jaarbasis kost het de KLM twintig à dertig miljoen euro's extra voor

de afhandeling. We moeten de catering extra checken en we moeten elk vliegtuig individueel doorzoeken en daarna laten bewaken, zodat er niet alsnog iemand binnensluipt. We vliegen met zo'n achttien à twintig toestellen per dag naar de VS."

Voor deze extra kosten heeft geen enkele luchtvaartmaatschappij compensatie gekregen. "Maar de veiligheid kan ook niet ter discussie staan", benadrukt Platenkamp. "Wij willen ook geen *soft target* zijn. In de jaren zeventig van de vorige eeuw werden er vliegtuigen gekaapt door onder meer de PLO. Daarna heeft die industrie zich beveiligd. Wij hebben er dus zelf ook heel veel baat bij. Alleen bij de effectiviteit in relatie tot de kosten zetten we vraagtekens. Het bezwaar is: als er iets gebeurt, komen er onmiddellijk maatregelen. Het gaat rule

Teun Platenkamp, *senior vice-president* KLM Security Services:
"De hele luchtvaart in Europa heeft na 11 september 3,1 miljard euro extra aan veiligheidsmaatregelen moeten uitgeven."

Stakeholder: de passagier

“Geen probleem met maatregelen”

Evelyne Draaijer vloog december 2005 naar het John F. Kennedy-airport in New York. Ze ondervond geen vertraging bij het inchecken. Het reisbureau had haar verteld dat ze voor vertrek een formulier moest invullen. Daar vroeg ze zelf om bij het inchecken. “Op dat formulier moest ik naam, paspoortnummer en reisdoel invullen”, zegt Draaijer. “Maar niemand heeft er ooit nog naar gevraagd.” Bij aankomst in New York volgde ze naar eigen zeggen de standaardprocedure: ze kreeg een gezichtsscanner en afdrucken van haar wijsvingers werden afgenomen. “Dat duurt lang, want je moet eerst nog wachten tot een bewaker zegt in welke rij je moet staan. Alles bij elkaar heeft dat een half uur vertraging opgeleverd.”

Draaijer zegt geen moeite te hebben met die veiligheidsmaatregelen. “Die gezichtsscanner vond ik gewoon leuk. Ik voel me er niet door geïntimideerd, want ik heb niks te verbergen. Ik heb ook geen problemen met camera’s in winkels of op straat, want ik snap de veiligheidsmaatregelen. Criminelen kunnen ze op deze manier drie keer zo snel oppakken.”

Over het effect van de veiligheidsmaatregelen in New York heeft ze nooit nagedacht. “Misschien dat ze er een databank van criminelen mee opzetten? Ik weet het niet. Ik geloof altijd in het goede van de mens. Misschien is dat naïef.” Draaijer voelt zich niet veiliger door al die maatregelen, maar denkt dat dat voor anderen wel op zal gaan. Wel heeft ze kritiek op de eenzijdigheid van de maatregelen: Amerikanen die naar Europa vliegen hoeven lang niet zoveel privacygevoelige informatie af te staan.

Draaijer zegt zich niet verdiept te hebben in de achtergronden van al die veiligheidsmaatregelen. “Ik weet dat ze zijn aangescherpt na 11 september. En als ik er verder over nadenk, dan krijg ik wel steeds meer vraagtekens. Als veel mensen zich hieraan irriteren, kunnen ze misschien iets gezamenlijk hiertegen doen.”
evelyne@bromet.nl



“De veiligheid kan niet ter discussie staan”, zegt Teun Platenkamp. “Wij willen ook geen soft target zijn.”

based en niet risk based, waarbij dus meer gedacht wordt vanuit de echte risico’s. Er gebeurt iets met een aansteker aan boord, dus alle aanstekers moeten geweerd worden. Hoe effectief is dat?”

Passagier met vliegtuigboeken

11 September heeft volgens Platenkamp bij de KLM een behoorlijke impact gehad. Het ging bij de aanslagen op de Twin Towers om civiele toestellen met passagiers en bemanning. “Je moet daarna heel snel het vertrouwen van het reizend publiek terugwinnen. Hen niet afschrikken. Als wij een vliegtuig laten vertrekken, zijn we er zeker van dat het veilig is. Anders vliegen we niet. Soms hebben we een bommelding en dan nemen we maatregelen. Onze medewerkers zijn alerter geworden, ze hebben trainingen gehad. We hebben een speciale afdeling hiervoor gecreëerd.”

Een voorbeeld. “We hebben elke dag meerdere gebeurtenissen, zogenoemde occurrences. Een passagier zit met vliegtuigboeken in zijn stoel. Dat lijkt verdacht. Een stewardess belt en checkt om wat voor passagier het gaat. Dan

blijkt hij een vliegtuigbouwer te zijn. Er zijn allerlei dingen die leiden tot alertheid. Er worden wel eens pakjes achtergelaten. Dan wordt soms een heel vliegtuig leeggemaakt om alles te doorzoeken, omdat dat pakje er vreemd uitziet. Dit soort maatregelen hebben effect, want zo zijn we geen soft target.”

Wel bestaat er grote twijfel over het effect van de overdracht van de PNR’s. “Daarin willen we eigenlijk geen partij zijn”, zegt Platenkamp. “Laat die overheden het dan zelf regelen. We worden instrumenteel in iets dat niet onze taak is.”

Brazilië heeft geweigerd de gegevens door te sturen. Dat land wilde van de VS dan ook de PNR’s ontvangen. Dat bleek voor de Amerikanen weer te ingewikkeld en nu mag Brazilië toch landen in de VS en hoeven ze geen PNR’s te verstrekken. “In die zin zou de EU meer spierballen moeten tonen aan de VS”, zegt privacy officer Bruin. Een ander aspect is het concurrentievoordeel dat Amerikaanse luchtvaartmaatschappijen in de schoot geworpen krijgen, vanwege de lagere belasting aan veiligheidsmaatregelen.



Klachten van passagiers kwamen vooral in het begin van de aangescherpte veiligheidsmaatregelen, vertelt Klaas Bruin. Veel vragen gingen over het waarom van het leveren van al die gegevens.

Klachten van passagiers kwamen vooral in het begin van deze verplichting. Veel vragen gingen over het waarom van het leveren van al die gegevens. “Een groot deel hebben we kunnen opvangen door goede informatie te verstrekken”, zegt Bruin. “Er zijn ook passagiers geweest die hun gegevens niet wilden laten doorgeven. Die konden de VS dus niet binnen.” Voor het personeel hebben de VS-maatregelen ook veel consequenties. Alle bemanningsleden moeten een crewvisum hebben, die ze moeten ophalen bij het Amerikaanse consulaat op het Amsterdamse Museumplein. Zij willen daar nu vrije dagen voor terug krijgen, want dat kost ze veel tijd. “Je moet je voorstellen: tienduizend bemanningsleden moeten eens in de vijf jaar naar het Museumplein voor dat visum”, zegt Platenkamp. “Dat zorgt voor een enorme overlast. Terwijl de Amerikanen geen visum nodig hebben voor Nederland. De Europese Commissie zou meer druk moeten uitoefenen op de VS. We moeten op z’n minst uitkomen op gelijkwaardige en voor de luchtvaartmaatschappijen acceptabele maatregelen.”

privacy@klm.com

Stakeholder: de politica

“Vraagtekens bij effect”

Voormalig Eurocommissaris Frits Bolkestein onderhandelde namens de EU met de VS over de veiligheidsmaatregelen, waaraan de EU-landen zich sinds begin november 2005 moeten houden. Bij zijn eigen VVD-fractie in het Europees Parlement bestond toen al twijfel over de rechtsgrondslag van de afspraken, vertelt Europarlementariër Jeanine Hennis. “We vonden de juridische basis waarop de Europese Commissie en de Raad dit hadden besloten ongegrond. Het gaat hier om de strijd tegen terrorisme en niet zozeer om de interne markt. Verder vond een meerderheid van het Europees Parlement dat wij hierbij betrokken hadden moeten worden en direct zeggenschap hierover hadden moeten krijgen, omdat het om de privacy van de Europeanen gaat.”

Het Europees Parlement maakte deze zaak aanhangig bij het Europese Hof en de advocaat-generaal heeft inmiddels gezegd dat de juridische basis van het besluit niet klopt. Dit voorjaar wordt de definitieve uitspraak van het Hof verwacht. Hennis zegt vooral te twifelen aan het effect van de maatregelen. “De laatste jaren groeit het aantal maatregelen. Kijk alleen al naar de opslag van telefoon- en internetgegevens. En dat allemaal ten behoeve van onze veiligheid tegenover het terrorisme. Maar hoeveel boeven en terroristen zijn hiermee al gepakt? Dat blijft onduidelijk.” In de overeenkomst met de VS staat dat ze de gegevens van de Passengers Name Records zouden filteren op een aantal zaken zoals maaltijden en religie. “Dat hebben de VS beloofd”, zegt Hennis. “Maar of ze dat daadwerkelijk doen, weten wij dus ook niet precies. Dat is echt een dilemma, ook voor mij.” Overigens heeft in november een delegatie van de EC de US Customs and Border Protection bezocht en geconstateerd dat deze filtering naar tevredenheid wordt uitgevoerd.

De KLM vindt dat de EU meer zijn spierballen moet tonen. Hennis ziet hierin wel een oplossing, maar vraagt zich tegelijkertijd af of de EU-landen op dit punt wel unanimiteit kunnen bereiken. “Het is duidelijk dat de VS op dit moment heel veel dingen dicteren en ik begin een beetje genoeg te krijgen van de *underdog*-positie die wij hebben. Brazilië heeft terecht gezegd: *‘Take it or leave it.* Als jullie al onze persoonlijke gegevens willen hebben, dan willen die van jullie burgers ook.’ Maar de Europese Unie is best uniek met 25 landen en dus 25 meningen. Het is moeilijk om met één stem te spreken.” Dat er meer veiligheidsmaatregelen moesten komen, is voor Hennis evident. “Maar het zou prettig zijn als de EU voor eens en voor altijd korte metten kan maken met de huidige ongelijkheid. Dus: pleiten voor wederkerigheid.”

jhennis@europarl.eu.int