

From: 10.2.e
To: 10.2.e
Subject: RE: Kamervragen over het uitreiken van "coronavouchers"
Date: maandag 15 juni 2020 16:10:58
Attachments: [image002.jpg](#)

Veel dank weer! Zeer gewaardeerd jouw open communicatie!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 15 juni 2020 14:04
Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: Kamervragen over het uitreiken van "coronavouchers"

Hi 10.2.e

Voor jouw informatie. De antwoorden op de Kamervragen zijn gepubliceerd. Zie hierbij de link:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/06/11/beantwoording-kamervragen-van-de-leden-paternotte-en-schonis-d66-over-het-uitreiken-van-coronavouchers-door-reisorganisaties>

Groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 5 juni 2020 13:38
Aan: 10.2.e <10.2.e@anvr.nl>
CC: 10.2.e <minezk.nl>

Onderwerp: Kamervragen over het uitreiken van "coronavouchers"

H 10.2.e

Wij hebben Kamervragen gekregen van de Kamerleden Paternotte en Schonis (beiden D66) over het uitreiken van coronavouchers, die gericht zijn aan de minister van I&W en de staatssecretaris EZK. Bij twee antwoorden hebben we de reisorganisatoren genoemd. Ik deel daarom, ter informatie, onze antwoorden hierop (zie hieronder). We zijn van plan om de antwoorden op deze vragen begin volgende week naar de Kamer te sturen.

Deze antwoorden zijn nog niet gepubliceerd en kunnen in de lijn nog gewijzigd worden. Graag daarom vertrouwelijk behandelen.

Fijn weekend alvast.

Groeten,

10.2.e

Vraag 1

Klopt het dat consumenten nog steeds moeten voldoen aan de aanbetalingsregelingen van reisorganisaties voor de door hen geboekte reizen om hun aanbetaling terug te krijgen, zelfs al is het onwaarschijnlijk dat de reis door kan gaan? Klopt het dat diezelfde consumenten vervolgens vaak niet hun geld, maar een voucher ontvangen voor de door hen geboekte reis?

Antwoord 1

Als de reisorganisatie zeker weet dat de geboekte reis kan plaatsvinden, dan moet de consument in beginsel betalen, tenzij de voorwaarden van de reisorganisatie hiervan afwijken. Het advies aan consumenten is om eerst contact op te nemen met de reisorganisatie als zij vermoeden dat de reis niet kan plaatsvinden. Mogelijk geeft de reisorganisatie zelf

aan dat de consument het restant van de reissom niet hoeft te betalen. Als de reisorganisatie zelf de reis annuleert, dan heeft de consument recht op geld terug of kan met instemming van de consument een voucher worden aangeboden.

Vraag 3

Vindt u het acceptabel wanneer consumenten aanbetalingen moeten verrichten voor vakantie-reizen naar landen die veertien dagen quarantaine vereisen voor inreizigers en/of de grenzen van het land hebben gesloten voor Nederlanders tot voorbij de aankomstdatum? Zo nee, hoe wilt u gaan voorkomen dat reisorganisaties dit wel van consumenten vragen?

Antwoord 3

Als een reis naar een land niet veilig is, dan kan een consument de pakketreis kosteloos annuleren. Het reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken is daarbij van belang. Op basis van een negatief reisadvies (code rood of oranje) zal in veel gevallen de reis kosteloos geannuleerd kunnen worden. Een reisorganisator kan evenwel een reis wel veilig achten, ondanks bijvoorbeeld quarantainemaatregelen. In dat geval zal het voor een consument lastiger zijn om aan te tonen dat sprake is van buitengewone omstandigheden waardoor hij de reis kosteloos kan annuleren. In deze situatie is het afhankelijk van wat de consument en de reisorganisator met elkaar hebben afgesproken om de vraag te kunnen beantwoorden of de consument verplicht is om de (volledige) reissom terug te betalen.

Het is goed voor te stellen dat een vakantie niet aan de verwachtingen voldoet, als je twee weken in quarantaine moet. Ik adviseer daarom consumenten om contact op te nemen met de reisorganisator en dit te bespreken. Het is uiteindelijk aan de rechter om een oordeel te geven over de vraag of een consument in zijn situatie de volledige reissom moet betalen. Maar los van hoe het wettelijk geregeld is, roep ik reisorganisatoren en consumenten op om gezamenlijk tot passende oplossingen te komen.

Link Kamervragen: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2020Z08672&did=2020D18578>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.