

Ministerie van Economische Zaken  
en Klimaat

TER ADVISERING

Aan de Staatssecretaris

Chief Economist

10.2.e

T 10.2.e

10.2.e @minezk.nl

Datum

20 maart 2020

Kenmerk

CE / 20080939

BHM: 20081203

Kopie aan

10.2.e

nota

Initiatief reisbranche 'Corona-voucher'

## Parafenroute

CE

Michiel Boots

MC, directeur

Annet Jonk

TOP

10.2.e

WJZ

10.2.e

BBR

10.2.e

## Aanleiding

- De ANVR (reisbranche) heeft zich op 16 maart einde dag bij ons gemeld met het verzoek om het wettelijk mogelijk te maken dat reizigers bij annulering van een pakketreis geen geld terug ontvangen maar een voucher ter waarde van de reeds betaalde reissom.
- TUI heeft een brandbrief geschreven naar de MP, MEZK, MFIN, MIenW waarin ook het aspect van de vouchers wordt genoemd.
- Op 17 maart zijn door de SP Kamervragen gesteld over dezelfde problematiek. Daarin klinkt door dat men vindt dat consumenten recht moeten houden op terugbetaling.

## Advies

Graag uw akkoord op de volgende beleidslijn:

- U spreekt publiekelijk steun uit voor het initiatief van de sector om aan consumenten van pakketreizen tijdelijk een voucher i.p.v. geld te verstrekken.
- U kunt deze lijn communiceren via beantwoording van SP Kamervragen hierover, via een nieuwsbericht en via sociale media. U kunt daarbij benadrukken dat u consumenten adviseert om een dergelijke voucher te accepteren. De ACM hanteert en communiceert deze zelfde lijn.

## Kernpunten

- In overleg met de ANVR en de ACM is afgesproken dat een voucher in dat geval aan de volgende voorwaarden zou moeten voldoen:
  - Op de voucher zit eenzelfde garantie als op de oorspronkelijke pakketreis (zoals een garantie van de SGR);
  - De consument behoudt zijn recht om uiteindelijk toch geld terug te vragen als geen reis is geboekt. Dit weerhoudt aanbieders ook van grote prijsstijgingen in de toekomst;
  - Er worden geen administratiekosten voor de voucher gerekend;
  - Er is een coulanceregeling voor mensen die bijvoorbeeld door ziekte hun reis in de toekomst niet kunnen maken.

Ontvangen BBR

Pagina 1 van 5

*idem  
evenementen-  
sector en  
concert-  
organisatoren.*



- De "Corona-voucher" van de ANVR in samenwerking met SGR is een voucher die aan deze voorwaarden voldoet. Ook andere initiatieven kunnen worden gesteund indien zij aan de voorwaarden voldoen.
- Ook de ACM zal consumenten hierover positief adviseren. De ACM hanteert dezelfde lijn t.a.v. de vouchers als EZK.
- Wij zien geen mogelijkheden voor een wettelijke maatregel zoals de ANVR wenst, zeker niet op korte termijn. De ANVR heeft hiervoor begrip en acht publieke steun al heel behulpzaam.
  - Het voorstel van de ANVR van verplichte vouchers i.p.v. geld zou aanpassing van het Burgerlijk Wetboek (BW) vergen. Voor een dergelijke aanpassing is echter geen ruimte, omdat dit implementatie van de Europese pakketreizenrichtlijn betreft en er geen beleidsvrijheid is op dit punt.
- Om het probleem van een gebrek aan liquiditeit als gevolg van terugbetalingen op de zeer korte termijn op te lossen is een wettelijke maatregel ook niet persé noodzakelijk:
  - De coronavoucher is positief ontvangen door consumenten, waaronder bijv. de Consumentenbond. Dit verlicht de druk op de liquiditeitspositie.
  - Als consumenten geen voucher accepteren en verlangen dat de aanbieder de reissom in geld terugbetaalt, en de aanbieder dit niet kan of wil, is een rechtsgang nodig om het geld terug te krijgen.
  - Aangezien hiermee naar verwachting ten minste enkele maanden gemoeid zijn, zullen aanbieders niet om die reden op korte termijn omvallen.
- De Coronavoucher biedt de reisbranche op korte termijn vooral liquiditeitsruimte. De voucher helpt niet in het verlichten van verloren omzet. Daarvoor zullen andere steunmaatregelen getroffen moeten worden. Deze worden nu uitgewerkt. Generieke steunmaatregelen zoals werktijdverkorting etc. helpen daarbij al.
- Met deze aanpak wordt een balans gevonden tussen de hulp aan bedrijven in de huidige coronacrisis en voldoende bescherming van de rechten van consumenten.
- NB: Deze maatregel ziet specifiek op de pakketreizen, en niet op losse vliegtickets, waar eenzelfde discussie speelt (zie toelichting).

### **Toelichting**

#### *Wat is het probleem?*

- Op grond van artikel 12 Richtlijn pakketreizen (implementatie: art. 7:509 BW) kan een reiziger bij buitengewone omstandigheden (zoals een gezondheids crisis) zijn pakketreis voor aanvang annuleren. Ook de reisorganisator kan o.g.v. deze omstandigheden annuleren. De reisorganisator is in beide gevallen verplicht aan reizigers de vooruitbetaalde reissommen terug te betalen binnen 14 dagen na beëindiging van de overeenkomst. De reiziger heeft geen recht op bijkomende schadevergoeding.
- Onder de huidige omstandigheden is het terugbetalen binnen 14 dagen nagenoeg onmogelijk voor reisondernemingen, omdat het een te groot beslag legt op hun liquiditeit. Een faillissement van praktisch de gehele reisbranche is een reële mogelijkheid.

*Voorstel sector*

- De ANVR heeft daarom samen met Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) de zg. "Corona voucher" ontwikkeld en zaterdag 14 maart jl. gelanceerd. In plaats van terugbetaling in geld binnen 14 dagen geeft de reisorganisator een voucher aan de consument ter waarde van maximaal de (aan)betaling. De voucher, met maximaal 1 jaar SGR-dekking, is 1 jaar geldig en kan ingewisseld worden voor een reis bij de uitgevende organisator. Hiermee wordt een aanslag op de liquiditeit beperkt.
- De sector vraagt de Nederlandse overheid het in deze specifieke situatie mogelijk te maken dat reizigers verplicht kunnen worden een voucher te accepteren met SGR-dekking als alternatief voor de terugbetalingsverplichting, zoals het BW vereist.

*Wat betekent dit voor de consument?*

- Het accepteren van de corona-voucher met SGR-dekking door consumenten lijkt in deze situatie redelijk en verstandig:
  - Consumenten hebben geen belang bij grootschalige faillissementen. Minder spelers op de markt kan in de toekomst hogere prijzen betekenen.
  - Geannuleerde reizen en de bijbehorende terugbetalingsverplichting zijn volgens de SGR normaliter van SGR-dekking uitgesloten. Voor alle als gevolg van corona geannuleerde pakketreizen geldt dus dat de consument een risico loopt zijn (aan)betaling kwijt te zijn bij faillissement van de aanbieder.
  - Een reiziger die zijn geld terug wil en de handelaar aanspreekt op het niet nakomen van de verplichting als gevolg van de coronacrisis zal waarschijnlijk geen gelijk krijgen in een eventuele civiele procedure:
    - Er is op korte termijn sprake van overmacht, waardoor toewijzing van een dergelijke vordering zich niet/slecht verhoudt met de eisen van redelijkheid en billijkheid. Bovendien is een dergelijke procedure, ook gelet op de huidige situatie bij de rechtbanken, naar verwachting niet op korte termijn afgerond en kan het wel 6 maanden duren voordat de consument het geld op zijn rekening heeft als zijn vordering wordt toegewezen.
    - Een handelaar die de reissom niet terugbetaalt schendt daarmee wel artikel 8.7 van de Wet handhaving consumentenbescherming, handhaving daarvan ligt bij de ACM. De ACM hanteert zelfde lijn als EZK.
    - NB: Zodra de liquiditeit weer stijgt (bijv. als gevolg van nieuwe overheidsmaatregelen), dan vervalt het argument van overmacht weer. Dus overheidsmaatregelen moeten wel goed op elkaar worden afgestemd.

## Mogelijke beleidsopties

### *Voorlichting*

- Via antwoorden op de SP Kamervragen, een persbericht en sociale media kunnen we benadrukken dat we consumenten adviseren om een voucher te accepteren.

### *Wettelijke mogelijkheden (waar de ANVR om vraagt).*

- Het voorstel van de ANVR betekent wijziging van het BW. Vanwege de dwingende regels in de richtlijn pakketreizen op dit punt is hiervoor echter geen ruimte.
- De Grondwet kent de mogelijkheid om in bepaalde gevallen bij zelfstandige algemene maatregel van bestuur bepaalde regels te stellen. Zo zouden we weliswaar kunnen regelen dat de handelaar voor een bepaalde periode (die eindigt op een nader door de minister te bepalen tijdstip) aan de verplichting van het BW kan voldoen door het afgeven van een voucher, maar die kan niet op korte termijn van kracht zijn (i.v.m. voorgeschreven behandeling MR, adviesaanvraag RvS). De kans is bovendien reëel dat de RvS negatief adviseert over een dergelijk voorstel vanwege de doorkruising van de richtlijn pakketreizen.
- Een decreet, zoals België en Frankrijk hebben afgevaardigd, kennen wij voor deze doeleinden niet in ons staatsbestel.

## Aandachtspunten

### *Samenloop andere maatregelen*

- Directie O heeft bij Financiën de vraag uitstaan of er een overheidsgarantie op het SGR dient te komen.
- Er wordt op dit moment een tegemoetkomingsregeling opgetuigd voor ondernemers die worden getroffen door maatregelen van de overheid en/of vanwege de 1,5 meter afstandseis. Die houdt in dat alle ondernemers €4000 krijgen; dit is voor grote reisaanbieders ontoereikend.
- Directie Topsectoren is samen met IenW en FIN bezig met steunmaatregelen voor de luchtvaartmaatschappijen. Naast de generieke maatregelen zoals de werktijdverkorting, etc., vragen maatschappijen daarbij o.a. om verplichte vouchers, verlagen tarieven van luchthavens, compensatie (steun) voor verblijfskosten die gemaakt worden voor mensen die niet onmiddellijk kunnen worden gerepatrieerd, etc.
- I&W is bezig bij de Commissie aan te dringen op verlichting van Verordening 261. Door de luchtvaartmaatschappijen is voorgesteld dat consumenten in plaats van recht op terugbetaling van hun vliegticket bij annulering, verplicht een voucher ontvangen.
  - Op 18 maart heeft de Commissie een mededeling gepubliceerd waarin hier vooralsnog niet voor is gekozen. Het vouchersysteem bij vliegtickets is dus (vooralsnog) vrijwillig.

NB: een verordening heeft rechtstreekse werking, dus een apart besluit van iedere lidstaat is niet aan de orde.

### *Andere organisaties*

- De Corona voucher met SGR garantie geldt alleen voor vouchers bij reisondernemingen die bij SGR zijn aangesloten.

**Chief Economist**

**Kenmerk**  
CE / 20080939

Hoe andere reisorganisaties hiermee omgaan weten we nog niet. De ANVR en SGR vertegenwoordigen wel het grootste deel van de aanbieders.

*Andere lidstaten*

- Verschillende landen (België, Frankrijk, Italië) passen met een decreet / ministerieel besluit tijdelijk de wetgeving aan zodat een voucher kan gelden als geldige terugbetaling onder art 12 (2) van de richtlijn pakketreizen. Veel andere lidstaten overwegen een aanpassing van de verplichtingen.
- Zoals hiervoor toegelicht kent het Nederlandse staatsbestel een dergelijke mogelijkheid echter niet.



Aan de Nederlandse Staat

Kenmerk -  
Betreft COVID-19  
Telefoon 06 10.2.e  
E-Mail 10.2.e  
Datum 17 maart 2020

TUI Nederland N.V.  
Postbus 157  
2280 AD Rijswijk

Volmerlaan 3  
2288 GC Rijswijk

T +31(0)70 336 6000  
10.2.e  
www.tui.nl  
info@tui.nl

Kamer van Koophandel  
nummer 27148888

van TUI Nederland N.V. en TUI Airlines Nederland B.V.

aan de Nederlandse Staat, ter attentie van de heer Mark Rutte, Minister-president, de heer Wopke Hoekstra, Minister van Financiën, mevrouw Cora van Nieuwenhuizen, Minister van Infrastructuur en Waterstaat, de heer Eric Wiebes, Minister van Economische Zaken, mevrouw Mona Keijzer, staatssecretaris van Economische Zaken en de heer Hans Vijlbrief, staatssecretaris van Financiën.

ZEER DRINGEND EN STRIKT VERTROUWELIJK

Excellenties,

Wij schrijven u namens de zustervennootschappen TUI Nederland N.V. en TUI Airlines Nederland B.V. (gezamenlijk hierna: "TUI Nederland"). TUI Nederland is de grootste Nederlandse toerismeonderneming, bestaande uit o.a. de touroperator TUI (met o.a. de merken TUI en Kras) en de Nederlandse luchtvaartmaatschappij TUI fly.

Als vooraanstaande actoren in de Nederlandse luchtvaart- en toerismesector en de op één na grootste luchtvaartmaatschappij van Nederland zijn wij zeer ernstig getroffen door de COVID-19 crisis. Kort gezegd zijn onze bedrijfsactiviteiten mede ten gevolge van overheidsmaatregelen en met uitzondering van repatriërings- en noodvluchten voor een onbepaalde toekomst zo goed als stilgelegd.

Onze vliegtuigen kunnen niet langer worden ingezet, onder meer, omdat de meeste luchthavens van onze bestemmingen gesloten zijn (wij vliegen vanaf de Nederlandse luchthavens Amsterdam, Rotterdam-Den Haag, Eindhoven en Groningen naar 24 bestemmingen). Daarnaast nemen veel landen momenteel

10.2.e



ingrijpende maatregelen om de bestrijding van het COVID-19 virus tegen te gaan, waardoor de bewegingsvrijheid van inwoners, maar ook van reizigers – onze klanten – drastisch wordt ingeperkt.

Ook onze touroperating activiteiten zijn daardoor vrijwel volledig stilgevallen. Wij hebben zondag 15 maart jl. moeten besluiten alle pakketreizen, cruises, auto- en dichtbij vakanties en citytrips met vertrek tot en met 31 maart 2020 te annuleren. Het is aannemelijk dat deze maatregelen nog verder moet worden verlengd. Als direct gevolg hiervan lijdt TUI Nederland dagelijks verliezen die zodanig zwaar en omvangrijk zijn, dat zij het voortbestaan van onze activiteiten in het gedrang zouden kunnen brengen.

TUI Nederland is een zeer belangrijke schakel in de Nederlandse economie. TUI Nederland is marktleider in de Nederlandse reisbranche. Ieder jaar vertrouwen 1,8 miljoen Nederlanders hun vakantie toe aan onze touroperators TUI en Kras, en aan luchtvaartmaatschappij TUI fly. De vloot bestaat uit 9 vliegtuigen. Meer dan 2.900 gedreven werknemers stellen alles in het werk om onze reizigers de mooiste tijd van het jaar te bezorgen. Daarnaast is er een netwerk van ruim 140 TUI reisbureaus ("TUI shops") en ruim 130 franchisenemers die opereren onder de franchiseformule "TUI at home" en bestaat er een groot aantal samenwerkingen met (grotere en kleinere) zelfstandige reisorganisaties die als agenten onze reizen verkopen. Daarbij dient nog rekening te worden gehouden met de indirecte tewerkstelling bij talrijke toeleveranciers (o.m. op de luchthavens) en onze substantiële bijdrage tot de Nederlandse economie.

Het is van belang om te benadrukken dat TUI Nederland tot voor het begin van de coronacrisis een bloeiend bedrijf was dat positieve marges had. Dat blijkt met name uit de resultaten die TUI Nederland in de voorgaande boekjaren heeft neergezet. Wij zijn onder normale marktomstandigheden een structureel gezonde en rendabele onderneming, die thans op geheel onvoorzienbare wijze en buiten haar toedoen met een onoverkomelijke crisis en de daarmee samenhangende overheidsmaatregelen wordt geconfronteerd.

Het spreekt voor zich dat TUI Nederland zelf al het nodige in het werk stelt om de continuïteit van de onderneming zo goed mogelijk te verzekeren, maar dit vereist dat de regering op zeer korte termijn bijstand biedt, en daarbij alle betrokkenen in de luchtvaartsector en de toerimesector gelijk behandelt. Wij vernemen dat de Nederlandse overheid actief werkt aan maatregelen om de continuïteit van KLM en/of Schiphol te verzekeren. Wij verzoeken u hierbij formeel en met klem om alle maatregelen aldus vorm te geven, dat ook TUI Nederland daarvoor op volstrekt gelijke voet in aanmerking komt.

Wij hebben op zeer korte termijn dringend behoefte aan overheidsmaatregelen die ons toelaten om deze crisis het hoofd te bieden. Concreet, en op zijn minst, verzoeken wij u om liquiditeitsondersteuning, alsmede om een compensatie van de verliezen die wij lijden als gevolg van de gedwongen massale annuleringen van onze reizen en de uitreiking van zogenaamde *coronavouchers* of de daar tegenover staande compensatie. TUI Nederland rekent erop dat de regering, naast het reeds aangekondigde pakket van (steun)maatregelen, zonder vertraging het nodige zal doen om deze steun op sectoriële en individuele basis uit te werken.

Wij verzoeken u nogmaals om de nodige maatregelen met de grootst mogelijke spoedeisendheid uit te vaardigen. TUI Nederland zou daarom graag op zeer korte termijn met u in overleg treden over de mogelijkheden om de schade die TUI Nederland lijdt ten gevolge van de buitengewone gebeurtenissen (als bedoeld in artikel 107(2) VWEU) te herstellen. TUI Nederland zal onmiddellijk financiële faciliteiten nodig hebben om de tijdelijke liquiditeitsnood ten gevolge van het stilvallen van de bedrijfsactiviteiten op te lossen.

Tot slot vragen wij in dit schrijven uw dringende aandacht voor wetsvoorstel 35205 Wet vliegbelasting, in de volksmond ook wel bekend als de vliegtaks, dat geagendeerd staat voor stemming in de Tweede Kamer. In de bijzonder moeilijke omstandigheden waarin de luchtvaartsector en de toerimesector op dit moment verkeren en gezien de algehele vraaguitval zou de invoering van een vliegtaks tot nog meer schade lijden en tot een verdere ernstige verstoring van het speelveld. Wanneer de operaties kunnen worden hervat, zou de invoering van een vliegtaks een belemmering kunnen zijn voor reizigers om losse vluchten of pakketreizen te boeken. Om die reden verzoeken wij u dringend, als indiener van het wetsvoorstel, om het wetsvoorstel in te trekken, althans de behandeling ervan op te schorsen of in ieder geval de inwerkingtreding van de belastingheffing uit te stellen.





Wij zouden dit verzoek graag persoonlijk aan u toelichten tijdens een onderhoud dat op zo kort mogelijke termijn wordt belegd.

Wij wensen u alvast van harte te danken voor het belang dat u aan deze brief wil hechten.

Hoogachtend,

Namens TUI Nederland N.V. en TUI Airlines Nederland B.V.

10.2.e

E. Bruyninckx  
CEO TUI Western Region

10.2.e

J.G. Kers  
General Manager TUI Nederland

10.2.e  
10.2.e

G. Hofman  
Managing director TUIfly Benelux

10.2.e

R. Will  
Director Finance TUI Nederland