

Van: 10.2.e - DCO
Aan: 10.2.e - BSK; 10.2.e)- DCO; 10.2.e)- DCO; [Webcare IenW](#);
 10.2.e - DGLM; 10.2.e)- DCO
Cc: 10.2.e - DCO
Onderwerp: Reactie vouchers
Datum: woensdag 15 april 2020 20:04:35

Allen hieronder ter info de afgestemde lijn die ik nu hanteer voor vragen over de vouchers. Komt morgen nog een aanvulling over de garantstelling, met name vraag waarom we dit niet voor NL maatschappijen regelen. Kern zal ongeveer zijn dat we hard bezig zijn KLM (en daarmee ook dochter Transavia) door de zware tijd te helpen en het bij andere NL aanbieders TUI en Correndon hoofdzakelijk gaat om pakketreizen waarop het garantiefonds van toepassing is. Andere grote spelers die vanaf Schiphol en Eindhoven vliegen zijn niet NL, zoals vueling, lufthansa, easy en ryan air vandaar dat Nederland zich hard maakt voor Europese garantie/internationale regeling IATA.

Grt 10.2.e

Reactie IenW vouchers

We hebben contact met luchtvaartmaatschappijen en de Consumentenbond over de vouchers die worden verstrekt bij vluchtcancellering, en de zorgen die consumenten hierover hebben. Mensen hebben het wettelijk recht op terugbetaling als de maatschappij een vlucht annuleert en geen vervangende vlucht aanbiedt. Vanwege de uitzonderlijke situatie doen we een beroep op passagiers om de vouchers als het even kan te accepteren, zodat luchtvaartmaatschappijen niet nog verder in de financiële problemen komen en ze zelf op een later moment de reis kunnen maken.

We staan het gebruik van vouchers toe als tijdelijke noodmaatregel om te voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen omvallen en passagiers dan hun geld kwijt zijn. Voorop staat daarbij dat Nederlandse luchtvaartmaatschappijen dit in hun contacten met de passagiers zorgvuldig regelen. Dit betekent dat de waarde van de voucher dus minimaal het door de consument betaalde bedrag moet hebben, inclusief betalingen voor bv. bagage of beenruimte. We zullen dit naar aanleiding van de signalen van consumentenorganisaties opnieuw onder de aandacht brengen bij de luchtvaartmaatschappijen.

Passagiers behouden hun wettelijke recht dat ze hun geld terug krijgen. Als ze ingaan op het voorstel van de luchtvaartmaatschappij voor een voucher betekent dit dat ze de vouchers binnen een jaar kunnen verzilveren, of anders hun geld terug krijgen. We dringen er bij de luchtvaartmaatschappijen op aan om in contact met de passagiers ook te kijken naar mogelijkheden om een voucher aan iemand anders over te dragen.

We zien de zorgen bij mensen dat ze alsnog hun geld kwijt zijn als een luchtvaartmaatschappij uiteindelijk toch failliet gaat. Nederland maakt zich in Europees verband hard voor een garantstelling op de vouchers en dringt er ook bij de luchtvaartmaatschappijen op aan om hiervoor via IATA een voorziening te treffen.