

Van: 10.2.e - DCO
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: vouchers
Datum: dinsdag 28 april 2020 21:09:57

11.1

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: Wuite, M.P. (Marianne) - DCC 10.2.e @minienw.nl>
Datum: vrijdag 17 apr. 2020 11:39 AM
Aan: 10.2.e <10.2.e @omroepmax.nl>
Onderwerp: RE: vouchers

Hoi 10.2.e hier alvast reactie via de mail. Ik bel je zo.
 Groet 10.2.e

Algemene reactie vouchers (had ik je gisteren willen sturen maar nog niet van gekomen):

Reactie IenW vouchers

We hebben contact met luchtvaartmaatschappijen en de Consumentenbond over de vouchers die worden verstrekt bij vluchtannulering, 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 voucher 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.

 Hieronder de reactie op je vragen:

Waarom kiest de minister voor inzet op een Europese garantie op de vouchers ipv een nationale?

Steunmaatregelen in Nederland en Europa zijn erop gericht bedrijven, waaronder luchtvaartmaatschappijen, niet failliet te laten gaan. Dit is ook in het belang van passagiers die daardoor hun geld niet kwijtraken.

Zoals bekend heeft het kabinet voor Nederlandse bedrijven, waaronder KLM (en daarmee ook dochter Transavia), een breed maatregelenpakket om ze door deze zware tijd te helpen en vinden er gesprekken plaats met KLM.

Voor vluchten uitgevoerd met NL luchtvaartmaatschappijen gaat het verder nog om TUI en Corndon, het gaat daarbij hoofdzakelijk om pakketreizen, die gedekt worden via het garantiefonds.

Een nationale garantie zou gezien bovenstaande betekenen dat je een borging aanbrengt voor

buitenlandse luchtvaartmaatschappijen (na KLM zijn op Schiphol de grote spelers maatschappijen als Easy Jet, Vueling en Lufthansa). Dit is de reden dat wij ons hard maken voor een Europese garantieregeling en daarnaast luchtvaartmaatschappijen oproepen om hier in IATA-verband zelf een voorziening voor te treffen.

Toelichting ter achtergrond :

Om beeld te schetsen: als NL garant zou staan heb je het over een enorm bedrag. Het afgelopen jaar ging het om bijna 80 miljoen mensen die van en naar Nederland met het vliegtuig hebben gereisd.

Het speelt ook bij andere lidstaten, met een Europese garantie komen het risico niet onevenredig terecht bij een afzonderlijke lidstaat.

Waarom is er eerder voor gekozen om geen nationaal garantiefonds vliegtickets op te richten, zodat passagiers bij een faillissement (een deel van) hun geld kunnen terugkrijgen?

In de beantwoording van Kamervragen is dit beschreven:

(zie <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2019Z22613&did=2020D09751> en

https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/detail/211b57c3-57e6-4033-b2ce-126145a841c0#id99906a1b).

Hiervoor zijn toen twee redenen aangegeven. Ten eerste ontnem je door een verplichte verzekering (via het garantiefonds) de keuzevrijheid van mensen om zichzelf te verzekeren, hiervoor zijn verzekeringen beschikbaar via sites die vliegtickets aanbieden en daarnaast kun je door middel van betaling met een creditcard ook verzekerd zijn. Zie ook het transcript van het Vragenuur in de Tweede Kamer van 10 maart, waar minister Wiebes hier op is ingegaan.

Ten tweede komen de financiële lasten dan vooral bij Nederlandse maatschappijen te liggen. Recentelijk zijn er verschillende buitenlandse luchtvaartmaatschappijen failliet gegaan die op Nederland vliegen: WOW (2019), Jet Airways (2019), Adria Airways (2019), FlyBe (2020)). Een Nederlands garantiefonds vliegtickets op basis van het Deense model had bij deze vier buitenlandse luchtvaartmaatschappijen moeten vergoeden.

Van: 10.2.e 10.2.e @omroepmax.nl>

Datum: donderdag 16 apr. 2020 9:58 AM

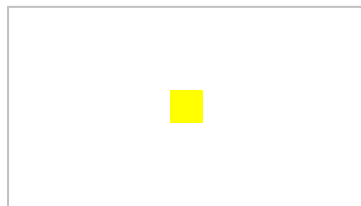
Aan: Wuite, M.P. (Marianne) - DCO <10.2.e @minienw.nl>

Onderwerp:

Met vriendelijke groet,

10.2.e

MAX Ombudsman



Postbus 518

1200 AM Hilversum

T: 035 10.2.e

E: 10.2.e @omroepmax.nl

Bezoekadres:

Media Park – Studio 21

Joop van den Endeplein 9

1217 GP Hilversum

www.maxombudsman.nl

spreekuur MAX Ombudsman

ma–vr 10.00-12.00

035 - 6775511

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27253289 // Registered at the

Chamber of Commerce

Disclaimer