

**Van:** 10.2.e )  
**Aan:** 10.2.e ); 10.2.e )  
**Cc:** 10.2.e ); 10.2. @minezk.nl; 10.2.e ); 10.2.e  
**Onderwerp:** RE: Verzoek om bijdrage dossier debat 20/5  
**Datum:** dinsdag 19 mei 2020 16:44:24  
**Bijlagen:** [Redeneerlijn + QA voor AZ vouchers\\_SGR.docx](#)

---

Ha allen,  
 Hierbij, namens 10.2.e het pakketje over vouchers/SGR.

Groet,  
 10.2.

---

**Van:** 10.2.e )  
**Verzonden:** dinsdag 19 mei 2020 11:16  
**Aan:** 10.2.e ); 10.2.e )  
**CC:** 10.2.e ); 10.2.e ); 10.2.e );  
 Corona@minezk.nl

**Onderwerp:** RE: Verzoek om bijdrage dossier debat 20/5

Hi 10.2. en 10.2.e ,

Kunnen jullie een aanvullende QA voorbereiden over vouchers nav artikel in NOS?

Graag ook vandaag voor 1500, hopelijk lukt dat.

Veel dank,

Groet,  
 10.2.e

## Tegenstrijdige uitspraken over voucher reissector leiden tot verwarring

Door tegenstrijdige uitspraken van Nederlandse en Europese autoriteiten over het terugkrijgen van geld bij geannuleerde reizen, is verwarring ontstaan. Verschillende reisorganisaties melden aan de NOS dat meer klanten hun geld terugvragen. Medewerkers van TUI hebben volgens de touroperator zelfs te maken met fysieke en verbale bedreigingen.

Twee dagen geleden [stelde premier Rutte](#) dat reisorganisaties geen geld hoefden terug te geven bij een geannuleerde reis, omdat de Europese Commissie geen sancties in het vooruitzicht stelde. [Gistermiddag](#) liet Eurocommissaris Vestager echter weten dit wel te overwegen. Het kabinet ging vervolgens overstag; reisorganisaties moeten hun klanten toch de mogelijkheid geven hun geld terug te krijgen.

### Verschillende opties

De meeste touroperators met pakketreizen bieden drie opties aan: De klant kan omboeken, een voucher accepteren of geld terugkrijgen. "Maar", zegt een ANWB-woordvoerder, "De kanttekening daarbij is dat als iedereen het laatste gaat doen, er geen reissector meer is."

Ook bij De Jong Intra Vakanties merkt directeur Coby van Dongen onrust onder haar klanten. "Het probleem met touroperators is dat onze uitgaven voor bijvoorbeeld de hotels en vliegtickets al maanden van tevoren worden gedaan. Dat geld krijgen wij niet terug. En wat wij niet hebben, kunnen wij niet uitkeren."

### Bedreigingen

De 'coronavoucher' voor pakketreizen van ANVR-touroperators is gedekt door de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), die garandeert dat de consument ook bij een faillissement nog geld terugkrijgt. Maar als een consument geld terug wil en de operator gaat failliet voordat het bedrag is uitgekeerd, dan is de SGR-dekking niet geldig.

TUI-directeur Arjan Kers zegt dat door de uitspraken van Rutte en de Europese Commissie consumenten in de veronderstelling zijn dat ze snel hun geld terugkrijgen: "Sinds gisteren hebben we zelfs te maken met verbale en fysieke bedreigingen van onze medewerkers door klanten die geld eisen. Het is onacceptabel dat onze medewerkers hierdoor in gevaar komen. De uitspraken zetten een te grote druk op de hele reissector."

Jan Henne De Dijn, directeur van D-reizen en VakantieXperts, zegt dat ook zijn medewerkers onvriendelijke telefoontjes hebben gehad. Hij is blij met de SGR, maar pleit tegelijkertijd voor een langetermijnoplossing waar iedereen uiteindelijk zijn geld kan terugkrijgen. "Dit moet stap voor stap gebeuren. Een stabiele sector is ook onderdeel van klantenbescherming."

## Hoge voucheracceptatie

Corendon-directeur Steven van der Heijden zegt dat in het begin van de crisis de voucheracceptatie vrijwel 100 procent was: "Alleen bij extreme gevallen, bijvoorbeeld als iemand ernstig ziek was, werd om geld gevraagd. Sinds gisteren is dat veranderd. Ineens bellen mensen dat ze hun geld terug willen."

Sinds de crisis hebben 143.000 mensen zich bij Corendon ingeschreven voor een voucher. Nu bellen tientallen mensen per dag met het verzoek om geld in plaats van de voucher. Van der Heijden: "Dit zullen er wel meer worden. De solidariteit van het begin van de crisis wordt steeds minder en de financiële gevolgen die mensen van de crisis ondervinden worden groter. Dat snap ik."

## Luchtvaartmaatschappijen

De vouchers van luchtvaartmaatschappijen zijn niet gedekt door de SGR. Nu het kabinet gehoor gaat geven aan de Europese wetgeving, besloot KLM het voor zijn klanten extra aantrekkelijk te maken te kiezen voor de voucher. Die stijgt nu 15 procent in waarde, met terugwerkende kracht. Van andere Nederlandse luchtvaartmaatschappijen zijn geen nieuwe maatregelen bekend.

Van der Heijden van Corendon: "Dat KLM naast het aanbieden van de voucher ook gaat terugbetalen, is makkelijk gezegd. Zij worden gesteund met miljarden. Ik wil best voldoen aan het verzoek om mijn klanten terug te betalen, maar dan zou de overheid ook ons in staat moeten stellen dat te doen."

---

**Van:** 10.2.e [redacted] @minezk.nl>

**Verzonden:** maandag 18 mei 2020 14:38

**Aan:** Corona@minezk.nl; 10.2.e [redacted] @minezk.nl>; 10.2.e

[redacted] @minezk.nl>; 10.2.e

[redacted] @minezk.nl>; 10.2.e [redacted] @minezk.nl>; 10.2.e

[redacted] @minezk.nl>; 10.2.e [redacted] @minezk.nl>;

10.2.e [redacted] @minezk.nl>; 10.2.e

[redacted] @minezk.nl>; 10.2.e [redacted] @minezk.nl>; 10.2.e

[redacted] @minezk.nl>; 10.2.e [redacted] @minezk.nl>;

10.2.e [redacted] @minezk.nl>; 10.2.e [redacted] )



BRW

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

4. BRW

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]