

Van: 10.2.e - DCO
Aan: 10.2.e ; 10.2.e - BSK
Onderwerp: RE: NOS.nl: Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven
Datum: vrijdag 29 mei 2020 13:06:46

Brief van 28 mei? Handig als 10.2.e dit aan dglm vraagt :-)

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: 10.2.e 10.2.e @minbuza.nl>
Datum: vrijdag 29 mei 2020 1:05 PM
Aan: 10.2.e - DCO 10.2.e @minienw.nl>, 10.2.e - BSK
 10.2.e @minienw.nl>
Onderwerp: RE: NOS.nl: Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven

Merci!

De Commissie heeft bij de midday persconferentie gemeld dat Nederland een antwoord heeft gestuurd over de vouchers. Is dat antwoord publiek te maken?

10.2.e

From: 10.2.e - DCO
Sent: vrijdag 29 mei 2020 11:11
To: 10.2.e ; 10.2.e - BSK
Subject: RE: NOS.nl: Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven
Hoi 10.2.e, onderstaand de algemene lijn. 11.1

Spreklijjn Vouchers

- 11.1
- 11.1
- 11.1
- 11.1
- 11.1
- 11.1

Van: 10.2.e <10.2.e @minbuza.nl>
Verzonden: vrijdag 29 mei 2020 10:56
Aan: 10.2.e - DCO 10.2.e @minienw.nl>; 10.2.e - BSK
 10.2.e @minienw.nl>
Onderwerp: FW: NOS.nl: Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven
 Ha 10.2.e, 10.2.e

Kunnen jullie ons een kopietje geven van de woordvoering hierop? Hoorde op de radio vanmorgen ook een klant die vond dat de regering op zijn minst moest zorgen voor een garantiefonds voor de al uitgegeven vouchers.

Dank!

10.2.e

From: CAR Redactie <redactie@minaz.nl>

Sent: vrijdag 29 mei 2020 09:07

Subject: NOS.nl: Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven

Zaak tegen vliegmaatschappijen die geen geld teruggeven

Claimorganisatie Avicclaim begint een rechtszaak tegen KLM en andere vliegmaatschappijen die klanten met geannuleerde vluchten alleen een voucher geven, en niet de ticketprijs terugstorten. In eerste instantie gaat het om claims tegen KLM en Transavia, maar in totaal gaat het om 55 verschillende luchtvaartmaatschappijen.

"In de eerste zaak gaat om enkele tientallen boekingen", zegt Avicclaim-directeur Remco Kuilman. Hij houdt zich naar eigen zeggen bezig met 1500 zaken van mensen die klagen over een geannuleerd ticket in verband met de coronacrisis.

Stefan Maertens had voor april bij KLM een reis geboekt naar Bali met het gezin. "Op 7 april werd die reis geannuleerd vanwege covid-19. Ik ben zelfstandig ondernemer. Ik ben ook geraakt door de crisis. De 3500 euro voor die reis betekent drie maanden overleven voor mijn gezin."

Hij wilde geld terug, maar dat bleek erg ingewikkeld. "Ik moest een aanvraag doen. Die ligt al acht weken te wachten. Ik heb nog steeds niks."

Europese wet

Op internet circuleren veel klachten over KLM. "Meer dan een kwart van onze gevallen gaat over vluchten van de KLM", zegt Kuilman van Avicclaim. "Gemiddeld is het boekingsbedrag bij KLM ook hoger, bijna 1200 euro per boeking."

KLM maakt een verschil tussen vluchten voor en na 15 mei. Geannuleerde vluchten van voor die datum komen [volgens KLM](#) alleen in aanmerking voor compensatie met een voucher. Voor latere vluchten is er wel de mogelijkheid om geld terug te vragen. Maar dat verschil is volgens Kuilman onterecht. "De Europese wet is duidelijk: in alle gevallen heb je recht op geld terug."

Eurocommissaris Vestager zei onlangs dat consumenten het fundamentele recht hebben om geld terug te krijgen als een dienst niet wordt geleverd, in dit geval door de coronacrisis. Dat geldt dus ook voor mensen met een vliegticket dat voor 15 mei is geannuleerd.

Tweede Kamerlid Jan Paternotte van D66 is kritisch over de vouchers. "Niemand mag gedwongen worden om leenbank voor de luchtvaartsector te zijn. Het is dan ook onbegrijpelijk dat mensen die hun eigen geld terug willen nog steeds van het kastje naar de muur worden gestuurd door KLM en andere luchtvaartmaatschappijen."

Dat beeld wordt bevestigd door Remco Kuilman van Avicclaim. "We hebben veel mensen aan de telefoon die hun geld terug willen en nergens terecht kunnen. Dat komt ook door het zwalkende beleid van de Nederlandse overheid."

Kuilman doelt op de maatregelen van minister Van Nieuwenhuizen. Die gedoogde sinds eind maart het gebruik van het coronavoucher, omdat ze bang was dat

luchtvaartmaatschappijen anders zouden omvallen. Zo zou dat KLM meer dan 3 miljard euro gaan kosten. Na kritiek van de Europese Commissie op het gedogen van de vouchers, draaide de minister bij en moest KLM klanten ook financiële compensatie aanbieden.

KLM blijft bij beleid

Wat gedupeerden extra steekt is dat topman Ben Smith van Air France-KLM deze week [een bonus kreeg](#) van bijna 800.000 euro, ook al stemde Nederland, met 14 procent van de aandelen, tegen. "Dan ben je toch niet van deze tijd?", zegt gedupeerde Stefan Maertens. "Aan de ene kant vraag je de Nederlandse klanten en belastingbetalers om hulp, en dan ga je je eigen topman een bonus geven. Een ethisch bedrijf doet dat niet."

Maertens vindt dat de minister moet optreden zodat gedupeerde klanten alsnog hun geld terugkrijgen. Ook Kamerlid Paternotte pleit daarvoor. "Laat de minister ingrijpen en zorgen dat hierop gehandhaafd wordt. Straks moet Nederland nog langs de Europese Commissie om goedkeuring te krijgen voor staatssteun aan KLM. Het helpt dan niet als de minister lak lijkt te hebben aan de Europese regels voor bescherming van consumenten."

KLM wil niet uitgebreid reageren. Een woordvoerder blijft erbij dat voor annuleringen voor 15 mei mensen alleen een voucher krijgen op basis van het toenmalige Nederlandse gedoogbeleid. "Het staat Avicclaim verder vrij om een dagvaarding in te dienen, wij kijken ernaar als die binnenkomt."

Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, 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.

Help save paper! Do you really need to print this email?

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, 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.