

**Van:** 10.2.e 10.2.e - KLM  
**Aan:** 10.2.e ) - BSK  
**Cc:** 10.2.e 10.2.e KLM  
**Onderwerp:** RE: UPDATE Update na conference call over Verordening 261  
**Datum:** donderdag 26 maart 2020 22:08:16  
**Bijlagen:** image001.png

---

Beste 10.2.e ,

Excuus voor de vertraging, maar het is momenteel erg druk.

10.2.g

Fijne avond.

10.2.e

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

---

**From:** 10.2.e ) - BSK  
**Sent:** Wednesday, March 25, 2020 9:05 AM  
**To:** 10.2.e 10.2.e - KLM  
**Subject:** RE: UPDATE Update na conference call over Verordening 261

Hi 10.2.e ,

Hoe vertrouwelijk zijn deze gegevens: kan ik ze richting minister concreet noemen? richting Kamer meer abstract

10.2.e )? intern beperkt delen met bv manager en directeur?

Groeten,

10.2.e

 Luchtvaartindetoeekomst.nl

---

**Van:** 10.2.e 10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>  
**Verzonden:** dinsdag 24 maart 2020 23:05  
**Aan:** 10.2.e ) - BSK <10.2.e@minienw.nl>  
**CC:** 10.2.e 10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>; 10.2.e -  
 10.2.e <10.2.e@transavia.com>  
**Onderwerp:** RE: UPDATE Update na conference call over Verordening 261

Beste 10.2.e ,

Ik heb weer een update voor je In bruin hieronder.

Groet,

10.2.e

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

---

**From:** 10.2.e 10.2.e - KLM  
**Sent:** Monday, March 23, 2020 4:48 PM  
**To:** 10.2.e ) - BSK <10.2.e@minienw.nl>  
**Cc:** 10.2.e 10.2.e KLM <10.2.e@klm.com>; 10.2.e  
 (10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>; 10.2.e 10.2.e - KLM  
 <10.2.e@KLM.COM>

**Subject:** Update na conference call over Verordening 261

Beste **10.2.e**,

Ik probeer zo snel mogelijk antwoord te vinden op al jouw vragen.

Hierbij de eerste antwoorden:

- wanneer is jullie maatschappij begonnen met het uitgeven van vouchers in plaats van terugbetaling van de ticketprijs? (zoals in Verordening 261/2004 art.8 staat genoemd).

*In de loop van afgelopen donderdag 19 Maart.*

- Hoe lang verwachten jullie door te gaan met het uitgeven van vouchers?

**10.1.c en 10.2.g**

- Hoeveel vouchers hebben jullie reeds uitgekeerd?

**10.1.c en 10.2.g**

**10.1.c en 10.2.g**

**10.1.c en 10.2.g**

- Hoeveel verwachten jullie er nog uit te geven?

**10.1.c en 10.2.g**

- Wat zijn de voorwaarden van deze vouchers?

*Ik verwijst je graag naar de voorwaarden op onze website (zie global rebook policy)*

[https://www.klm.com/travel/nl\\_en/prepare\\_for\\_travel/up\\_to\\_date/flight\\_update/index.htm](https://www.klm.com/travel/nl_en/prepare_for_travel/up_to_date/flight_update/index.htm)

*In het kort mag men voor een voucher kiezen en krijgen ze de totale waarde van hun ticket in de vorm van een voucher die zij kunnen gebruiken voor het maken van een andere reis. Als ze de voucher na een periode van een jaar niet hebben gebruikt dan kunnen ze deze indienen voor een refund.*

*Ze moeten binnen een jaar een nieuw ticket geboekt hebben, ze hoeven niet binnen een jaar gereisd hebben.*

Ik begreep dat er een vraag was of de airlines pro-actief de refund zouden plaatsen aan het eind van de periode. Dit is niet zomaar gedaan. De bedoeling is dat passagiers zelf een aanvraag zullen indienen, omdat wij hun bankgegevens nodig hebben. **10.1.c en 10.2.g**

- Komen jullie passagiers tegemoet als zij erop staan hun geld terug te krijgen?

**10.1.c en 10.2.g**

*We ervaren dat het gros van de mensen de voucher accepteren en er ook begrip voor hebben. Ik begreep van onze sales services representative voor de Europese Markt dat zij vorige week een kleine 10*

klachten had gekregen. Dat is bijzonder weinig als je ziet om hoeveel passagiers het gaat binnen de Europese Markt.

Mensen kunnen met gemak de voucher aanvragen en krijgen daarmee snel duidelijkheid, zekerheid en rust. Als men toch een cash refund wilt hebben, dan moeten ze aansluiten in de rij voor social media of telefonisch contact en dan zal per geval worden beoordeeld of een cash refund bijvoorbeeld toch het meest reëel is. Denk aan iemand die ziek is en de reis vermoedelijk niet meer zal kunnen maken.

- Hoeveel passagiers bieden jullie op dit moment verzorging in het buitenland?

Ik heb deze cijfers nog niet ontvangen. Ik begreep echter uit de NRC van gisteren dat er 100-200K Nederlanders in het buitenland vast zitten. Dit zijn uiteraard niet allemaal KL pax.

<https://www.nrc.nl/nieuws/2020/03/22/nederlanders-vast-in-het-buitenland-ze-hadden-ons-moeten-adviseren-niet-te-vertrekken-a3994536>

- Hoeveel passagiers bieden jullie op dit moment verzorging in Nederland?

- Hoeveel geld hebben jullie uitgegeven aan verzorging?

- Hoeveel geld verwachten jullie nog uit te geven aan verzorging?

Bovenstaande vragen over verzorging heb ik nog geen antwoord op. Ik kom er zsm op terug. Maar weet wel dat we in principe nu alleen verzorging bieden aan passagiers die onder de PRM regelgeving vallen. Dus mensen die minder mobiel zijn, zwangere vrouwen, etc. 10.1.c en 10.2.g

Ik hoop dat dit alvast wat kan helpen en ik kom zsm bij je terug.

10.2.e

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

\*\*\*\*\*

For information, services and offers, please visit our web site: <http://www.klm.com>. This e-mail and any attachment may contain confidential and privileged material intended for the addressee only. If you are not the addressee, you are notified that no part of the e-mail or any attachment may be disclosed, copied or distributed, and that any other action related to this e-mail or attachment is strictly prohibited, and may be unlawful. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM), its subsidiaries and/or its employees shall not be liable for the incorrect or incomplete transmission of this e-mail or any attachments, nor responsible for any delay in receipt.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (also known as KLM Royal Dutch Airlines) is registered in Amstelveen, The Netherlands, with registered number 33014286

\*\*\*\*\*

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.

\*\*\*\*\*

For information, services and offers, please visit our web site: <http://www.klm.com>. This e-mail and any attachment may contain confidential and privileged material intended for the addressee only. If you are not the addressee, you are notified that no part of the e-mail

or any attachment may be disclosed, copied or distributed, and that any other action related to this e-mail or attachment is strictly prohibited, and may be unlawful. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM), its subsidiaries and/or its employees shall not be liable for the incorrect or incomplete transmission of this e-mail or any attachments, nor responsible for any delay in receipt.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (also known as KLM Royal Dutch Airlines) is registered in Amstelveen, The Netherlands, with registered number 33014286

\*\*\*\*\*