

Van: 10.2.e) - DCO
Aan: 10.2.e) - DGMI; 10.2.e) - BSK
Cc: [Stremmer, J.A. \(Jaco\) - BSK](#)
Onderwerp: FW: reactie voucher Israel verhaal
Datum: woensdag 15 april 2020 15:57:54

Ter info. Geen antwoord waarom ze dan in israel wel uitbetalen.

Verzonden met BlackBerry Work
 (www.blackberry.com)

Van: 10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>
Datum: woensdag 15 apr. 2020 3:39 PM
Aan: 10.2.e) - DCO <10.2.e@minienw.nl>
Kopie: 10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>
Onderwerp: reactie voucher Israel verhaal

ha 10.2.e ,

bijgaand ons aangevulde statement nav Israel :

Wij zijn van mening dat binnen de uitzonderlijke omstandigheden die zijn ontstaan door de coronacrisis de afgifte van een voucher een eerlijke oplossing is en een redelijk evenwicht vormt tussen de bescherming van de rechten van passagiers en de realiteit waarin alle luchtvaartmaatschappijen nu moeten opereren. Ons doel is niet om onze passagiers hun rechten te ontnemen. Wanneer vluchten echter moeten worden geannuleerd vanwege de wereldwijde mondiale sluitingen van de grenzen en beperkingen op het vrije verkeer waardoor passagiers hun vertrekluclthavens niet kunnen bereiken, stelt de uitgifte van deze vouchers ons in staat passagiers meer flexibiliteit en keuze te bieden tijdens een periode van onzekerheid. Bovendien kunnen de vouchers na 12 maanden ook terugbetaald worden als ze niet worden gebruikt. We verwachten tegen die tijd de keuze binnen ons vluchtschema weer voldoende is toegenomen.

Diverse overheden- waaronder de Nederlandse - hebben aangegeven dat een dergelijke aanpak in de huidige context passend is en steunen het uitgeven van vouchers, op voorwaarde dat dergelijke vouchers niet binnen een onredelijk korte periode verlopen en dat de voucher na één jaar kan worden terugbetaald. De overheden van Israël en de Verenigde Staten hebben anders besloten en daar hebben we naar geluisterd. Daar ontvangen klanten van wie wij de vluchten hebben geannuleerd wel een cash refund van hun ticket. In alle andere landen is dat niet het geval.

KLM neemt alle nodige maatregelen om de crisis aan te pakken en we hopen dat we met de voortdurende steun en begrip van onze klanten, investeerders en collega's, onze belangrijke positie in de luchtvaartsector kunnen behouden.

In een kamerbrief van Cora van Nieuwenhuizen - de minister van Infrastructuur & Waterstaat - staat dat het kabinet tijdelijk gebruik van vouchers een acceptabel alternatief vindt, omdat een passagier het recht behoudt op terugbetaling van diens ticket, en er wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen in nog grotere financiële nood komen.

Deze handelingswijze is echter niet in lijn met Verordening (EG) Nr. 261/2004. Inmiddels zijn de overheden van 9 Europese landen – waaronder Nederland - in gesprek met EC om toe te staan een beperkte termijn niet te handhaven.

KLM voldoet aan alle genoemde voorwaarden om af te zien van handhaving. Dat zijn: a) de vouchers maximaal twaalf maanden geldig zijn, b) passagiers na verloop van de vouchers het ongebruikte deel ervan krijgen uitbetaald en c) het initiatief om tot uitbetaling over te gaan bij de luchtvaartmaatschappij ligt. Luchtvaartmaatschappijen dienen hierover helder te communiceren

met hun klanten.

KLM zal aankomende periode invulling geven aan de procedure van uitbetaling.

grt, 10.2.e

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
