

Van: 10.2.e) - BSK
Aan: 10.2.e) - ILT
Cc: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - DGMI
Onderwerp: FW: Reactie IenW vouchers
Datum: donderdag 16 april 2020 18:16:18
Bijlagen: [image001.png](#)
[image003.png](#)

Ha 10.2.,
 Zie onderstaande vragen van de Consumentenbond over de uitwerking van de aanwijzing in de praktijk. Hebben jullie daarop een antwoord in de beleidsregel? Ik ontvang graag de actuele versie daarvan.

Groeten,

10.2.e



Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 16 april 2020 17:39

Aan: 10.2.e) - BSK

CC: 10.2.e

Onderwerp: RE: Reactie IenW vouchers

Beste 10.2.e,

Dank voor je telefoontje en deze reactie. Goed om bevestigd te zien dat jullie pal staan voor het recht op geld retour bij annuleringen. We zitten wat dat betreft op dezelfde lijn, namelijk dat die optie er altijd moet zijn.

Ik heb de Kamerbrief over de aanwijzing aan de ILT er nogmaals bij genomen, en daarin staat niet als voorwaarde dat consumenten hun geld per direct kunnen terugkrijgen als zij geen gebruik wensen te maken van de voucher. **Mijn vraag is daarom op dit moment of het nu zo is dat consumenten het recht op geld terug niet alleen hebben, maar het ook krijgen als zij dat willen.** En is de aanwijzing aan de ILT nu bedoeld om niet te handhaven wanneer een luchtvaartmaatschappij een vrijwillige, optionele voucher aanbiedt, of wordt er ook niet gehandhaafd wanneer de consument het recht op geld terug onthouden wordt? Dat is voor ons een groot verschil. Ik hoor graag nog even hoe dit precies zit.

In de bijlage zoals afgesproken het voorstel voor het luchtvaartgarantiefonds.

Ik heb het verzoek tot delen van de consumentensignalen t.b.v. handhaving intern uitgezet. Ik denk dat er wel iets te regelen is m.b.t. het weghalen van de persoonsgegevens. Ik kom er z.s.m. op terug.

In de cc 10.2.e van de ANWB.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

afdeling Belangenbehartiging en Communicatie

telefoon 070 10.2.e

10.2.e [@consumentenbond.nl](mailto:10.2.e@consumentenbond.nl)



Van: 10.2.e) - BSK 10.2.e [@minienw.nl](mailto:10.2.e@minienw.nl)>

Verzonden: donderdag 16 april 2020 15:47

Aan: 10.2.e <10.2.e [@consumentenbond.nl](mailto:10.2.e@consumentenbond.nl)>

Onderwerp: Reactie IenW vouchers

Beste 10.2.e,

Goed om even bijgepraat te hebben. Zie onderstaande reactie, zoals telefonisch besproken.

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.

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.