

Van: 10.2.e) - BSK
Aan: 10.2.e) - DGMI
Onderwerp: ACM opmerkingen naar KLM
Datum: vrijdag 24 april 2020 12:09:42
Bijlagen: [image004.png](#)

Hi 10.2.e,
 Hieronder de opmerkingen die ACM heeft gemaakt richting KLM, in antwoord op de vraag van 10.2.e. Overigens was 10.2.e tot voor kort afdelingshoofd bij luchtvaart, 10.2.e is zijn opvolger.
 Groeten,
 10.2.e



Van: 10.2.e - KLM
Verzonden: vrijdag 24 april 2020 08:48
Aan: 10.2.e) - BSK
CC: 10.2.e - KLM
Onderwerp: FW: voucher stukken
 Beste 10.2.e,

Zoals zojuist telefonisch besproken, hieronder de tips van de ACM. Deze is gisteren door een update van mijn computer per abuis niet verstuurd.

Groet,

10.2.e

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

From: 10.2.e @acm.nl>
Sent: Wednesday, April 22, 2020 12:09 PM
To: 10.2.e - KLM <10.2.e@klm.com>
Cc: 10.2.e - KLM 10.2.e@klm.com>
Subject: RE: voucher stukken

Beste 10.2.e

Nogmaals bedankt voor je email. Wij hebben de consumenteninformatie bekeken. Ofwel hebben we erover heen gelezen, ofwel er mist nog een en ander op de punten die wij afgelopen vrijdag juist doornamen, o.a.:

- Handelwijze mbt vervangende vluchten zonder bijbetaling (cabin-to-cabin), situatie tot 1/12 .. december .. en daarna..;
- Handelwijze mbt boeken van verschillende vluchten met één voucher en uitbetaling eventueel restbedrag;
- Boekingskosten geen onderdeel voucher maar worden bij boekingen met voucher niet nogmaals in rekening gebracht;
- Voor optionele elementen zoals bagage of stoelkeuze gelden aparte vouchers. Consument is geld niet kwijt;
- Actieve benadering consument door KLM voor restitutie (automatisch);
- Termijnen 12-18 maanden geldigheid, zoals je aangaf;
- Overdraagbaarheid.

Wij zouden graag zien dat de consumenteninformatie op deze onderdelen duidelijk wordt voor consumenten, in lijn met hetgeen je afgelopen vrijdag telefonisch aangaf. We stellen het op prijs daarbij even mee te kijken.

Daarnaast wil ik er op aandringen dat KLM eenzelfde benadering kiest als in de reisbranche met betrekking tot de zes maanden termijn, zie ook ons nieuwsbericht

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-begripvol-over-uitgifte-vouchers-reisbranche>

Graag hoor ik.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Directie Consumenten

**Autoriteit
Consument & Markt**



Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag

T: +31 70 10.2.e

M: +31 6 10.2.e

Postbus 16326
2500 BH Den Haag

www.acm.nl
www.consuwijzer.nl

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

Wij doen ons best om uw en onze informatie te beschermen. Lees meer over [de e-mailbereikbaarheid van de ACM](#)

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 20 april 2020 13:01

Aan: 10.2.e - KLM'

CC: 10.2.e KLM

Onderwerp: RE: voucher stukken

Beste 10.2.e

Bedankt voor de informatie. Wij kampten met een storing van ons emailsysteem sinds afgelopen donderdag. Dat is vanochtend weer opgelost. Ik kom er zsm op terug.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e - KLM [<mailto:10.2.e@klm.com>]

Verzonden: vrijdag 17 april 2020 16:29

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e - KLM

Onderwerp: voucher stukken

Beste 10.2.e,

Zoals vanochtend besproken, stuur ik je bijgaand de gevraagd stukken omtrent de vouchers. Het duurt langer dan gehoopt, omdat er een nieuwere versie bleek te zijn, waar ik op moest wachten.

Bijgaand:

- De NL & En toelichting die men ontvangt nadat zij de voucher hebben gekozen
- De link naar de Q&A : https://wecare.klm.com/nl_en/

Verder hebben wij het gehad over het feit dat we in elk geval tot 1 december 2020 cabin2cabin aanbieden.

Ik heb inmiddels van mijn collega begrepen dat wij nu al zien dat mensen vluchten aan het boeken zijn voor goedkope dagen (denk aan woensdag) of voor het laagseizoen en dat zij deze meteen aanpassen voor de duurdere dagen en periodes.

Mocht je nog vragen hebben over de voucher dan hoor ik het graag.

Vriendelijke groet,

10.2.e

Customer Experience

TEL: + 31 10.2.e

EMAIL: 10.2.e@klm.com

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

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
