

Van: 10.2.e)-DGMI
Aan: 10.2.e)-DGB
Cc: 10.2.e
Onderwerp: RE: vouchers ACM
Datum: vrijdag 24 april 2020 12:34:00

Hallo 10.2.e,

Wij zijn vooral bezig geweest met de aanwijzing naar de ILT om niet te handhaven op de verstrekking van vouchers door luchtvaartmaatschappijen 11.1

ACM heeft KLM een reactie gegeven op de wijze waarop zij communiceren over de vouchers. Hieronder de mail die ACM aan KLM stuurde. 11.1

11.1

Ik hoop dat dit helpt.

Groet,

10.2.e

From: 10.2.e @acm.nl>
 Sent: Wednesday, April 22, 2020 12:09 PM
 To: 10.2.e (AMSCX) - KLM <10.2.e @klm.com>
 Cc: 10.2.e (AMSDP) - 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

Van: 10.2.e) - DGB 10.2.e @minienw.nl>

Verzonden: vrijdag 24 april 2020 11:31

Aan: 10.2.e) - DGMI <10.2.e @minienw.nl>

CC: 10.2.e <10.2.e @minbuza.nl>

Onderwerp: vouchers ACM

Ha 10.2. ,

Ik begrijp van 10.2.e/Jaco dat jij bezig bent met de actie richting ACM over de voucherregeling luchtvaart? Kun je mij een update geven van hoe ver die discussie staat? Heeft ACM al reactie gegeven?

BRW

Hoor graag van je.
Groeten,

10.2.e

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Directoraat-generaal Luchtvaart en Maritieme Zaken
Directie Maritieme Zaken | Zeevaart
Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag
Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

M 06 10.2.e
10.2.e @minienw.nl
www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienw
