

E-mail

10.2@consumentenbond.nl

Telefoonnummer

06-10.2.e

datum: 31 maart 2020

Tweede Kamer der Staten-Generaal

T.a.v. Leden van de Vaste Kamercommissie
voor Infrastructuur & Waterstaat

Betreft: corona-voucher

Geachte leden,

De Consumentenbond heeft kennisgenomen van de brief van minister Van Nieuwenhuizen aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 30 maart jl.. Met deze brief informeert zij de Kamer over een aanwijzing aan de ILT. De aanwijzing komt er op neer dat het kabinet het tijdelijk gebruik van vouchers een acceptabel alternatief vindt voor een alternatieve vlucht of restitutie, omdat een passagier het recht behoudt op terugbetaling van diens ticket, en er wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen in nog grotere financiële nood komen.

Allereerst merken wij op ons zeer bewust te zijn van de bijzondere omstandigheden waarmee luchtvaartmaatschappijen te maken hebben als gevolg van de Corona-pandemie. De Consumentenbond stelt echter vast dat wij niet zijn uitgenodigd voor de gesprekken die hebben geleid tot deze aanwijzing. Dit is opmerkelijk, omdat consumenten nadrukkelijk partij zijn in deze kwestie. Om die reden leggen wij u via deze brief alsnog ons standpunt voor over deze kwestie.

Zoals u weet, hebben passagiers met een los vliegticket bij vluchtannulering normaal gesproken onder de Europese Verordening Nr. 261/2004 het recht op een alternatieve vlucht of restitutie van het betaalde ticket binnen zeven dagen. Bijzondere omstandigheden vragen echter om bijzondere maatregelen. De Consumentenbond kan zich daarom vinden in een alternatief dat er mede toe bijdraagt dat de sector enige tijd en ruimte krijgt om de bestaande problemen het hoofd te bieden. Een belangrijke randvoorwaarde is dan wel dat zo'n alternatief niet nadelig is voor consumenten. Aan de door de minister voorgestelde oplossing kleven in dit verband twee grote bezwaren.

Ten eerste loopt de consument het risico dat zijn voucher waardeloos is indien de betreffende luchtvaartmaatschappij failliet zou gaan. Dit is onder de gegeven marktomstandigheden geen ondenkbaar scenario. Eerder hebben wij – samen met onder andere de ANVR en de ANWB – gepleit voor een garantiefonds, analoog aan het bestaande garantiefonds voor de reisbranche (pakketreizen). De minister achtte dat helaas niet noodzakelijk. Nu er geen garantiefonds bestaat, verwachten wij dat het kabinet garant staat voor consumenten die als gevolg van uw aanwijzing – die hen dwingt tot het aannemen van een voucher – met lege handen staan indien hun luchtvaartmaatschappij failliet zou gaan. Het kan niet zo zijn dat consumenten zich eerst flexibel opstellen door een voucher te accepteren en zo de sector tegemoetkomen, en vervolgens het risico lopen met lege handen te staan. Hierbij merken wij op dat de door de minister geschetste alternatieven (creditcardbetaling en dekking van lopende verzekeringen) slechts op een klein deel van de consumenten van toepassing zijn en in de praktijk geen enkel soelaas bieden.

Ten tweede stellen wij vast dat de termijn waarna de consument alsnog kan opteren voor restitutie te lang is. Voor de vouchers in de reisbranche (pakketreizen) is deze termijn bepaald op een halfjaar. Deze termijn achten wij ruim voldoende om de luchtvaartmaatschappijen de benodigde ruimte en flexibiliteit te bieden.

Onze steun voor de beoogde maatregelen hangt in hoge mate af van de bereidheid van de minister om ons op genoemde onderwerpen tegemoet te komen. Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet, en zijn graag bereid deze brief nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

10.2.e



Olof King
directeur belangenbehartiging

c.c.: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, mevrouw C. van Nieuwenhuizen
Inspectie Leefomgeving en Transport, de heer J. van den Bos
Leden van de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat