

10.2.e) - ILT

Van: [redacted] - ILT
Verzonden: maandag 6 april 2020 17:33
Aan: [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT; [redacted] ([redacted] - ILT;
 [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT;
 [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT;
 ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT;
 ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT; [redacted]) - ILT;
 - FMC; [redacted] - FMC
CC: 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
Onderwerp: Signaal: 'KLM, misbruik klanten met ticket niet als bank'

Signaal: 'KLM, misbruik klanten met ticket niet als bank'

Ter info:

KLM, misbruik klanten met ticket niet als bank

<https://www.nrc.nl/nieuws/2020/04/06/klm-misbruik-klanten-met-ticket-niet-als-bank-a3996001>

10.2.e is jurist.

6 april 2020 om 15:45

Luchtvaart Het is stuitend dat KLM weigert geannuleerde vluchten te vergoeden, schrijft Danny Mekić. En helemaal dat de overheid dat gedooft.

Tienduizenden vluchten zijn inmiddels geannuleerd als gevolg van het coronavirus en de inreisverboden die door verschillende landen zijn ingesteld. Daarmee zijn miljoenen vooruitbetaalde vakanties en zakenreizen in het water gevallen.

Veel luchtvaartmaatschappijen geven klanten hun vooruitbetaalde geld terug. Gelukkig maar, want veel mensen en bedrijven zitten momenteel in onzekerheid over hun financiële toekomst of zelfs in geldproblemen. Bovendien is het terecht, want luchtvaartmaatschappijen zijn volgens EU-wetgeving verplicht geld van geannuleerde vluchten binnen zeven dagen terug te betalen. Ook mogen luchtvaartmaatschappijen in plaats van een terugbetaling een voucher aanbieden. Maar alleen als een klant dat goed vindt.

„Luchtvaartmaatschappijen moeten geannuleerde vliegtickets terugbetalen”, zei EU-commissaris Adina Valean (Transport) vorige week nog. „Ze kunnen natuurlijk ook een voucher aanbieden, maar alleen – en dat is heel belangrijk – als de klant daarmee instemt. Zo niet, dan moet het bedrijf het ticket terugbetalen”.

Overheidssteun

Natuurlijk, ook voor luchtvaartmaatschappijen is de coronacrisis een domper. Maar zij kunnen bijna allemaal rekenen op overheidssteun, geld ophalen op de obligatiemarkt of aankloppen bij een bank. Daarmee is hun positie sterker dan die van de vele bedrijven in de horeca, kapperszaken of zzp'ers die nu zonder inkomsten zitten en die het geld dat ze vooruitbetaald hebben voor geannuleerde vluchten juist nú heel goed kunnen gebruiken. Logisch dan ook dat veel mensen hun geld terug willen.

In deze crisissituatie zou je verwachten dat KLM en de rijke Nederlandse staat, die mede-eigenaar is van KLM, het goede voorbeeld willen geven door zich aan de wet te houden. Niets is minder waar. Ondanks dat KLM verplicht is ticketkosten binnen zeven dagen terug te betalen, lapt het bedrijf EU-wetgeving aan zijn laars.

KLM doet dat op twee manieren. Ten eerste is het bedrijf, zonder daarover te communiceren, gestopt met terugbetalen aan mensen die al eerder een verzoek hebben ingediend. Op sociale media melden zich mensen die al bijna een maand geleden een terugbetalingsverzoek hebben ingediend, maar niets hebben ontvangen.

KLM gaat ondertussen niet in op individuele gevallen en wijt het uitblijven van de terugbetaling aan drukte. De klant wordt verwezen naar een formulier waarmee verzocht kan worden om een update over de terugbetaling. Maar ook dan blijft verdere informatie of terugbetaling uit.

Gedogen

Daarnaast, en dat is misschien nóg verwerpelijker, heeft het bedrijf het onmogelijk gemaakt (!) om geld terug te vragen, door het formulier waarmee dat voorheen kon, te vervangen door een formulier waarmee uitsluitend een waardebond kan worden aangevraagd. Het doel daarvan is het geld van klanten, zonder daar rente over te betalen, op KLM's bankrekening te kunnen houden.

Minister Cora van Nieuwenhuizen (Infrastructuur, VVD) heeft de Tweede Kamer laten weten de werkwijze van KLM te „gedogen”. Daarmee zijn de klanten van KLM, zonder dat ze zelfs maar rente ontvangen, de bank van KLM geworden. Juist op een moment dat ze het geld zélf wellicht nodig hebben. Dat KLM dat doet en dat de minister het toestaat, is ronduit stuitend. Als je dan toch je klanten wilt misbruiken als bank, betaal dan op z'n minst een fatsoenlijke rente.