

**Onderwerp****Geen voucher geannul vlucht****Gegevens contactpersoon**

E-mailadres: 10.2.e @upcmail.nl

Voornaam: 10.2.e

Achternaam: 10.2.e

Referentienummer vraag 200402-000160

Toegewezen: medewerker prlv1

Gemaakt op: 02/04/2020 21:37

Laatst bijgewerkt op: 06/04/2020 11:22

Status: Opgelost

Opmerking Door (Inspectie Leefomgeving en Transport) (06/04/2020 11:22)

11.1

11.1

10.2.e

Klant Door CSS e-mail (10.2.e (03/04/2020 15:48)

Beste,

Als u mijn vraag goed leest en de bijlages die ik mee gestuurd had, dan ziet u dat Ryanair helemaal niets gaat geven, dus ook GEEN VOUCHER. Ik krijg nu helemaal niets en ben gewoon mijn geld kwijt. Zij beroepen zich op verordening: 261.2004 maar dat klopt niet, nergens lees ik daar dat helemaal niets terug geven mag.....

Dus graag zou ik hier antwoord op willen hebben, dan kan ik verdere stappen ondernemen.

Met vr.gr.

10.2.e

Van: ILT

Verzonden: vrijdag 3 april 2020 09:05

Aan: 10.2.e @upcmail.nl

Onderwerp: Geen voucher geannul vlucht [Incident: 200402-000160]

Virusvrij. www.avast.com

Reactie Door e-mail (Inspectie Leefomgeving en Transport) (03/04/2020 09:04)

Geachte mevrouw 10.2.e,

Door de uitbraak van het coronavirus zijn luchtvaartmaatschappijen in zwaar weer terecht gekomen. Luchtvaartmaatschappijen kiezen er in deze situatie voor om bij annuleringen vouchers uit te keren aan passagiers in plaats van ticketgelden terug te betalen.

Vanuit het ministerie is een [aanwijzing](#)gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan. Aan het tijdelijk toestaan van vouchers in plaats van geld zijn voorwaarden verbonden. Door deze voorwaarden vervalt het recht op terugbetaling van ticketgelden niet en er wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen in nog grotere financiële nood komen. Meer informatie vindt u op [onze website](#).

Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact met ons op.

Met vriendelijke groet,

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag

T 088 489 0000 (lokaal tarief)

www.ilent.nl

Klant Door webformulier 10.2.e) (02/04/2020 21:37)

wij zouden op 26 maart met Ryanair gaan vliegen maar deze werd dus geannuleerd. Daarna kregen we een mail met keuze change flight of refund. We kozen voor het laatste. Maar nu kregen we vnvd een mail dat we niets terug kregen en geen voucher.....

Mag dit zomaar?

Bestandsbijlagen

- | Naam | Omvang | Type | inhoud |
|--|---------|-------|--------|
| Screenshot 20200402-210605.png | 278.70k | image | png |
| Screenshot 20200402-210620.png | 318.14k | image | png |