

10.2.e) - ILT

Van: MIC kennisbank
Verzonden: vrijdag 15 mei 2020 10:24
Aan: 10.2.e) - ILT
CC: MIC kennisbank; 10.2.e) - ILT; 10.2.e) - ILT
Onderwerp: FW: Nieuwe pagina over vouchers, corona en ILT

Hoi 10.2.e ,

11.1

11.1

Groet,
 10.2.e

Kennisitem 4189

Onderwerp

Bedrag voucher ter compensatie annulering wegens coronavirus wijkt af van kosten ticket

Het bedrag op de voucher wijkt af van het bedrag dat ik voor het ticket betaalde. Kan dat zomaar?

De minister heeft aangegeven dat bij gebruik van vouchers de waarde van de voucher minimaal het door de consument betaalde bedrag moet hebben, inclusief betalingen voor bijvoorbeeld bagage of beenruimte.

Als de boekingskosten ontbreken, komt dat omdat de luchtvaartmaatschappij in principe streeft naar een herboeking van de vlucht. Mocht u geen nieuwe vlucht boeken, dan krijgt u uw geld terug inclusief de boekingskosten. Dit wordt door de minister opnieuw onder de aandacht gebracht bij de luchtvaartmaatschappijen.

In opdracht van de minister treedt de ILT niet op als er vouchers worden verstrekt. Komt u er niet uit met de luchtvaartmaatschappij, dan kunt u uw kwestie voorleggen aan de kantonrechter.

Meer informatie vindt u op [onze website](#).

The Ministry has issued an instruction to ILT to temporarily allow airlines issuing vouchers instead of offering passengers cash back. The minister has indicated when vouchers are issued the value of the voucher must at least be the ticket price paid by the consumer, including payments for eg luggage or legroom. If the booking costs are missing on the voucher, it is because the airline aims to rebook the flight. If you do not book a new flight, your money will be refunded including the booking costs.

Airlines will again be reminded of this requirements.

If you cannot resolve the matter with the airline, you can submit your matter to the court.

More information on [our website](#).

Kennisitem 4178

Onderwerp

Luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering vlucht wegens coronavirus?

Hebben luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering van hun vlucht wegens het coronavirus?

De ILT beschouwt de coronavirus uitbraak als een buitengewone omstandigheid. Het kan echter zijn dat in individuele gevallen de rechter kan beslissen dat er toch recht op compensatie bestaat. Meer informatie vindt u [hier](#).

Zie ook [deze informatie](#) in het Engels op onze website.

Kennisitem 4177

Onderwerp

Bij de ILT bekend dat luchtvaartmaatschappijen weigeren geld terug te betalen bij geannuleerde vluchten wegens coronacrisis?

Is bij de ILT bekend dat luchtvaartmaatschappijen weigeren om geld terug te betalen bij geannuleerde vluchten?

Op grond van de Verordening heeft een passagier bij een geannuleerde vlucht de keuze uit een alternatieve vlucht (op een later moment) of terugbetaling van zijn ticket. Daarbij mag gebruik gemaakt worden van een voucher, maar dat hoeft de passagier niet te accepteren.

In de huidige uitzonderlijke situatie zou terugbetalen van het ticketgeld mogelijk kunnen leiden tot faillissement van luchtvaartmaatschappijen. Van overheidswege zijn er omvangrijke hulpprogramma's ingesteld om luchtvaartmaatschappijen deze crisis te laten overleven. Faillissement van een luchtvaartmaatschappij zou er weer toe kunnen leiden dat geen enkele passagier geld terug krijgt. Vanuit het ministerie is daarom een [aanwijzing](#) gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan, ook als een passagier liever meteen zijn geld terug wil.

De ILT houdt toezicht op misbruik van het tijdelijk verstrekken van vouchers door luchtvaartmaatschappijen als daar aanleiding toe is.

Meer informatie vindt u op [onze website](#).

In case of cancellation of a flight, passengers should be offered the choice between rerouting of their flight or reimbursement of their ticket. However during the Covid-19 crisis airlines choose to issue vouchers. In the period from 1 March until 31 July vouchers are temporarily tolerated on the basis of a ministerial instruction. The vouchers issued must be valid for at least one year and if not used by the passenger(s), the airline needs to proceed payout on own initiative. ILT supervises possible misuse.

Kennisitem 4172

Onderwerp

Vlucht geannuleerd vanwege coronacrisis. Ik wil geen voucher, maar mijn geld terug

Vanwege de coronacrisis is mijn vlucht geannuleerd. De luchtvaartmaatschappij biedt mij een voucher aan, maar ik wil mijn geld terug. Waar heb ik recht op?

My flight is cancelled due to the corona crisis. The airline offers only a voucher instead of reimbursement of the ticket costs. What are my rights?

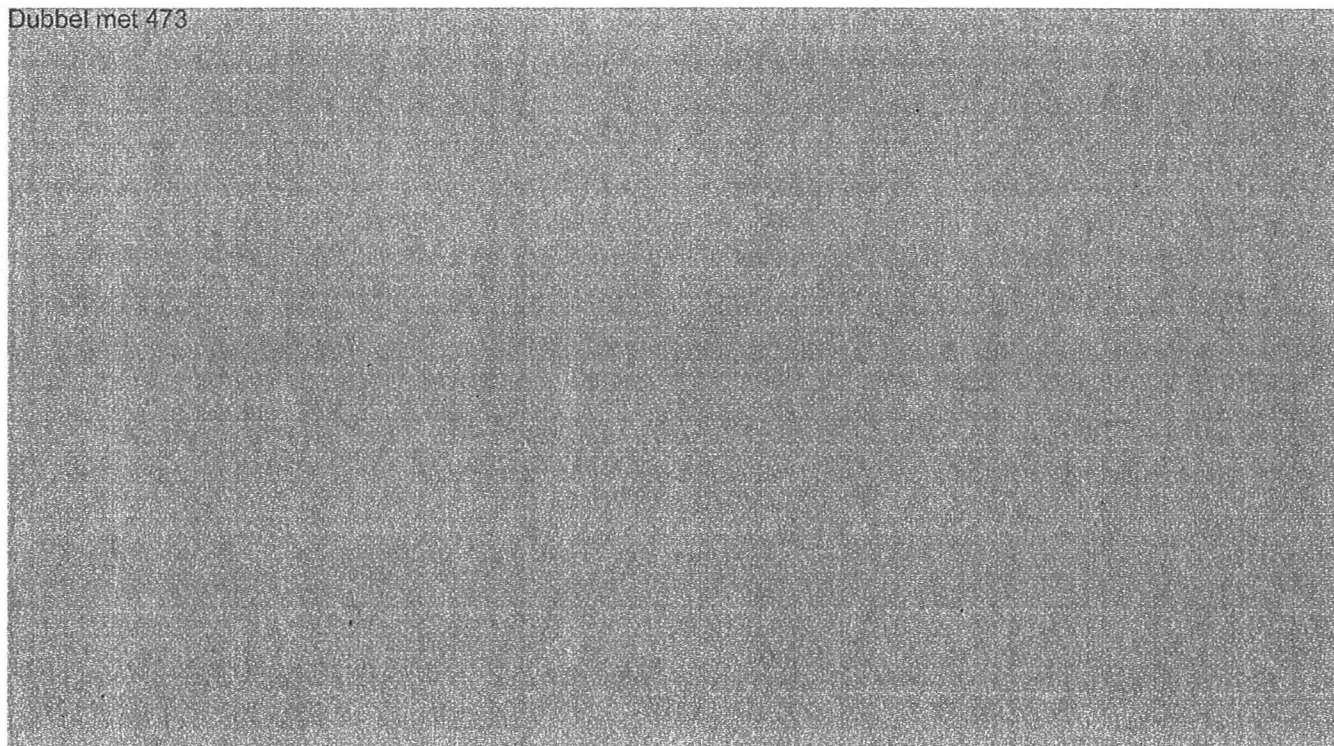
Door de uitbraak van het coronavirus zijn luchtvaartmaatschappijen in zwaar weer terecht gekomen. Luchtvaartmaatschappijen kiezen er in deze situatie voor om bij annuleringen vouchers uit te keren

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](#).

Due to the outbreak of the Covid-19 virus airlines experience liquidity problems. In case of cancellations, airlines now offer vouchers to passengers rather than cash refund. Even when the passenger prefers cash back. The Ministry has issued an instruction to ILT to temporarily allow airlines issuing vouchers instead of offering passengers cash back. There are certain conditions attached in the use of vouchers. The right to a refund is still applicable and the use of vouchers prevent airlines from getting into even greater financial distress.

Dubbel met 473



Ik werk op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag