



Inspectie Leefomgeving en Transport  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

## Onderwerp

### Annuleringen bij Transavia

#### Gegevens contactpersoon

E-mailadres: Artikel 10 lid 2 @telfort.nl

Voornaam: Artikel 10 lid 2

Achternaam: Artikel 10 lid 2

#### Referentienummer vraag 200323-000162

Toegewezen: medewerker prlv1

Gemaakt op: 23/03/2020 17:18

Laatst bijgewerkt op: 24/03/2020 10:33

Status: Onopgelost

Klant Door webformulier Artikel 10 lid 2 onder e Wob ) (23/03/2020 17:18 )

L.S.,

Ik begrijp dat luchtvaart het zwaar heeft. Onze vluchten van 10 april (en de retourvlucht) naar Marokko zijn geannuleerd door Transavia, begrijpelijk. Wettelijk moet ik dan de keuze krijgen tussen een voucher voor een nieuwe vlucht of terugstorting. In de mail staat dat ze geen geld terugstorten; dat staat ook op hun website, maar dat is allemaal illegaal. Ik heb ook nagevraagd of als ik het voucher gebruik ik het verschil met een eventuele goedkopere vlucht dan terug krijg? Daarvan zeggen ze dat het niet zo is. Terwijl als ik een duurdere vlucht boek, ik moet bijbetalen. Nogmaals ik snap dat het bijzondere en zware tijden zijn, maar dat is geen reden om mij als consument zo te benadelen en tegen de wet in te handelen. Het andere probleem is dat ze mij als consument klem zetten. Via de chat verwijzen ze naar de website. Via de telefoon zeggen dat ze niets kunnen en verwijzen naar de website en op de website staat dat een antwoord wel tot 3 maanden kan duren. Als ze eind april de vouchers verstuurd hebben en eind juni reageren op mijn bericht/klacht (wettelijke termijn 2 maanden), dan kan ik geen aanspraak meer maken op terugstorting, daar ik al een voucher heb. Kortom, door te spelen met de reactietijden is de consument de klos zonder eigenlijk de keuze te hebben waar de consument recht op heeft. Ik wil u dan ook vriendelijk vragen om met spoed te handhaven en de directie van Transavia te wijzen op het feit dat ze de wet overtreden en consumenten benadelen, zonder dat daar een juridische grond voor is. In de bijlage de betreffende communicatie en screenshots. Voor vragen kunt u mij mailen en kan ik desgewenst verdere toelichting geven.

Hartelijke groet en dank alvast,

Artikel 10 lid 2  
onder e Wob

**Bestandsbijlagen**

- | <b>Naam</b>                    | <b>Omvang</b> | <b>Type inhoud</b> |
|--------------------------------|---------------|--------------------|
| • <u>Verhaal Transavia.pdf</u> | 298.23k       | application/pdf    |