

10.2.e ) - ILT

**Van:** 10.2.e ) - ILT  
**Verzonden:** donderdag 26 maart 2020 10:31  
**Aan:** 10.2.e ) - ILT  
**CC:** 10.2.e ) - ILT  
**Onderwerp:** RE: buitenwereld: ACM-ILT overleg 26 maart

Ha 10.2

11.1 Ter info bijgaande link:  
<https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-begripvol-over-uitgifte-vouchers-reisbranche>

groet

10.2

---

**Van:** 10.2.e - ILT 10.2.e @ILenT.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 24 maart 2020 18:00  
**Aan:** 10.2.e - ILT <10.2.e @ILenT.nl>  
**Onderwerp:** RE: buitenwereld: ACM-ILT overleg 26 maart

Ha 10.2

Zoals vanmiddag besproken hier een stukje over de vouchers die luchtvaartmaatschappijen uitgeven voor je overleg met de ACM:

Naar aanleiding van de coronacrisis zijn veel vluchten geannuleerd. Op basis van de EU verordening 261/2004, art. 8 heeft de passagier recht op terugbetaling van de ticketprijs bij annulering binnen 14 dagen voor vertrek, tenzij hij een omboeking accepteert. Luchtvaartmaatschappijen KLM, Transavia, Corendon en TUI geven echter aan dat zij in de huidige situatie op een andere wijze met de terugbetaling willen omgaan. De belangrijkste reden is het momenteel ontbreken van liquide middelen om alle vorderingen op korte termijn uit te keren. De luchtvaartmaatschappijen willen in plaats van terugbetaling van de ticketprijs aan passagiers een voucher geven, met de geldigheid van een jaar. Het voucher is om te wisselen voor een ticket op een ander moment voor een vlucht na de coronacrisis. De maatschappijen brengen deze handelwijze al in de praktijk en de ILT ontvangt de eerste meldingen van passagiers over dat luchtvaartmaatschappijen in strijd met de wet handelen.

DGLM wil de luchtvaartsector financieel ontlasten door de mogelijkheid te bieden voorlopig alleen een voucher aan te bieden na annuleren van de vlucht. Voor de ILT wordt daarom aan een aanwijzing van de minister gewerkt om niet te handhaven op het uitgeven van de vouchers en dus een overtreding van de verordening te gedogen.

Bij de ILT gaat het om vliegtickets. De ACM is toezichthouder voor pakketreizen. Ook hiervoor worden vouchers afgegeven door reisbureaus en er zijn Kamervragen gesteld over handhaving van de wet. Het is goed als we van elkaar weten welk (gedoog)beleid we voeren. Op welke manier gaat de ACM om met de vouchers bij pakketreizen?

10.2.e ☺

Groeten,

10.2

10.2.e  
**Senior bestuursadviseur / netwerkadviseur**

.....  
**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
**Directie Omgeving en Dienstverlening**  
**Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat**  
 Bezoek adres: Rijnstraat 8 / 2515 XP Den Haag  
 Postbus: 16191 / 2500 BD Den Haag

M: 10.2.e  
E: 10.2.e@ilent.nl

---

**Van:** H10.2.e ) - ILT <10.2.e@ILenT.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 24 maart 2020 10:28  
**Aan:** 10.2.e ) - ILT <10.2.e@ILenT.nl>  
**Onderwerp:** FW: buitenwereld: ACM-ILT overleg 26 maart

ti

---

**Van:** 10.2.e ) - ILT  
**Verzonden:** dinsdag 24 maart 2020 09:41  
**Aan:** ILT\_Afdelingshoofden <10.2.e@ilent.nl>  
**CC:** ILT\_Netwerken leefomgeving en wonen <@ilent.nl>; ILT\_Netwerken transport <10.2.e@ilent.nl>; 10.2.e - ILT 10.2.e@ILenT.nl>  
**Onderwerp:** buitenwereld: ACM-ILT overleg 26 maart

L.S.,

11.1  
[Redacted]

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Senior Adviseur  
Afdeling Netwerken Transport

---

**Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat**  
**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
**Portefeuille Omgeving en Dienstverlening**  
Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag  
Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag

---

M +10.2.e  
10.2.e@ilent.nl  
<http://www.ilent.nl>