

10 lid 2 e Wob ) - ILT

Van: 10 lid 2 e Wob 10.2e - KLM <10 lid 2 e Wob @klm.com>  
Verzonden: maandag 16 maart 2020 18:03  
Aan: 10 lid 2 e Wob ) - ILT  
CC: 10 lid 2 e Wob ) - ILT  
Onderwerp: Verzoek om support ILT over het overgaan op voucher refunds

Urgentie: Hoog

Beste 10 lid 2 e Wob

Eerder vanmiddag heb ik kort telefonisch met 10 lid gesproken over de mogelijkheid om passagiers reisvouchers te gaan aanbieden in plaats van cash refunds. 2  
Wij begrijpen dat velen in de industrie (zeker in NL) hier al toe overgegaan zijn. Reisorganisaties en airlines gelijk. Het juridisch probleem rond het bieden van vouchers in plaats van cash refunds, is art. 8 EU 261 / 2004, welke de passagier bij een annulering recht geeft op een refund of een omboeking. Momenteel zijn verschillende brancheorganisaties met de Europese Commissie (EC) in overleg over het tijdelijk versoepelen van de regels rondom passagiersrechten, om zo de airlines de ademruimte te geven om het hoofd boven water te kunnen houden. Een van de vragen die is gesteld, is flexibiliteit kan worden toegepast rondom art. 8 EU 261 / 2004, te weten het bieden van de vouchers (voor het bedrag van de boeking inclusief ancillaries) welke op een later moment ingezet kan worden, zodat passagiers alsnog hun gewenste reis kunnen maken. Ik heb begrepen dat de NEB in Frankrijk inmiddels hierover heeft uitgesproken in Frankrijk en heeft aangegeven dat zij de noodzaak voor het accepteren van vouchers begrijpen en dit ook als zodanig zullen 'verdedigen / supporten' in gesprekken met de EC.

Naast andere partijen in de NL reisbranche moet ook KLM de optie van vouchers noodgedwongen gaan overwegen. Wij willen daarom bij het ILT nagaan of ook jullie – gelijk de Franse NEB – hier mogelijkheid toe zien en ook jegens de EC zouden kunnen supporten. KLM wil daarbij de mogelijkheid geven om de voucher – na een periode van een jaar – alsnog refundable to maken. Heeft men het dan alsnog niet ingeruild voor de bedoelde reis, dan kunnen ze na een jaar alsnog hun geld terug krijgen.

Mocht je nog vragen hierover hebben, dan hoor ik dat graag van je.

10 lid 2 e Wob 10.2e  
10.2e  
10 lid 2 e Wob  
10 lid 2 e Wob @klm.com  
KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

\*\*\*\*\*  
For information, services and offers, please visit our web site: <http://www.klm.com>. This e-mail and any attachment may contain confidential and privileged material intended for the addressee only. If you are not the addressee, you are notified that no part of the e-mail or any attachment may be disclosed, copied or distributed, and that any other action related to this e-mail or attachment is strictly prohibited, and may be unlawful. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM), its subsidiaries and/or its employees shall not be liable for the incorrect or incomplete transmission of this e-mail or any attachments, nor responsible for any delay in receipt.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (also known as KLM Royal Dutch Airlines) is registered in Amstelveen, The Netherlands, with registered number 33014286

\*\*\*\*\*