



Inspectie Leefomgeving en Transport  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

## Onderwerp

### Geannuleerde vlucht: voucher

#### Gegevens contactpersoon

E-mailadres: 10.2.e @gmail.com

Voornaam: 10.2.e

Achternaam: 10.2.e

#### Referentienummer vraag 200331-000138

Toegewezen: medewerker prlv1

Gemaakt op: 31/03/2020 17:20

Laatst bijgewerkt op: 01/04/2020 11:06

Status: Onopgelost

#### Opmerking Door (Inspectie Leefomgeving en Transport) (01/04/2020 11:06 )

Intern doorgezet.

10.2.e

#### Klant Door webformulier 10.2.e ) (31/03/2020 17:20 )

Goedemiddag,

Mijn vlucht van volgende week vanuit Nederland naar Japan is door KLM geannuleerd. Conform de Europese Luchtvaartverordening wil ik graag mijn geld terug, maar KLM weigert dat te doen en wil alleen een voucher geven. Ik heb in dit licht ook de aanwijzing van minister Van Nieuwenhuizen (ministerie van Infrastructuur & Waterstaat) aan de ILT van 30 maart gelezen.

Nu komt het probleem: KLM wil deze voucher alleen maar geven op de ticketprijs (incl. belastingen) en niet op de extra opties (stoelen, koffers en CO2 compensatie). Deze extra opties zijn gekoppeld aan EMD-nummers en deze EMD-nummers moeten binnen vier maanden aan een nieuwe boeking bij KLM zijn gekoppeld.

We hebben ongeveer EUR 350 betaald voor deze extra opties. De kans dat we gezien de huidige onzekerheid de komende vier maanden een nieuwe verre reis gaan boeken waar we deze EMD-nummers aan kunnen koppelen is vrijwel nihil. De kans dat wij onze EUR 350 kwijt raken is dan ook zeer groot. Dit is niet eerlijk en ook nog eens tegen de wet (de Europese Luchtvaartverordening om specifiek te zijn).

De minister geeft in haar aanwijzing aan ILT niet aan of extra opties ook vergoed moeten worden door dezelfde voucher (en dus ook 12 maanden geldig zijn en na die 12 maanden terugbetaald moeten worden). Kunt u hier duidelijkheid over verschaffen? Hoeft KLM alleen een voucher aan te bieden voor de ticketprijs + belastingen en mag zij de huidige praktijk van EMD-nummers die maar vier maanden geldig zijn blijven handhaven? Of moet de voucher zien op het gehele betaalde bedrag, dus ook op extra opties?

Met vriendelijke groet,

10.2.e