

CONCEPT

Vouchers alternatief voor terugbetaling vliegticket

De ILT accepteert dat luchtvaartmaatschappijen de ticketprijs niet terugbetalen aan passagiers maar een voucher verstrekken bij annulering van een vlucht. Voorwaarde is wel dat de voucher maximaal 12 maanden geldig is en passagiers na verloop van die termijn het ongebruikte deel uitbetaald krijgen. Het initiatief tot uitbetaling ligt bij de luchtvaartmaatschappij. Dit is een tijdelijke maatregel in verband met de coronacrisis. Hij geldt met terugwerkende kracht vanaf 1 maart tot en met 30 juni 2020.

De ILT kreeg van minister van Nieuwenhuizen een aanwijzing (zie [brief](#)) hiertoe wegens de zeer benarde liquiditeitspositie van luchtvaartmaatschappijen als gevolg van de uitbraak van COVID-19 (corona). "In het licht van de uitbraak van het coronavirus en de gevolgen daarvan voor de luchtvaart vormen vouchers in mijn ogen een acceptabel alternatief voor terugbetaling", aldus de minister in haar aanwijzingsbrief. De ILT houdt toezicht op misbruik van het tijdelijk verstrekken van vouchers door luchtvaartmaatschappijen als daar aanleiding toe is. Luchtvaartmaatschappijen horen passagiers goed te informeren over hun rechten bij annulering van een vlucht.

EU-verordening

Normaal gesproken heeft een passagier bij annulering volgens een EU-verordening het recht om te kiezen tussen een alternatieve vlucht en terugbetaling van de kosten van het ticket. Bij keuze voor terugbetaling moet de luchtvaartmaatschappij hier binnen zeven dagen aan voldoen. Terwijl de minister nu een 'waardebon' als terugbetaling tijdelijk goedkeurt, benadrukt zij in haar aanwijzing aan de ILT dat het recht op terugbetaling niet vervalt. In richtlijnen van 18 maart 2020 in verband met corona zegt de Europese Commissie op de hoogte te zijn van de praktijk dat luchtvaartmaatschappijen in verscheidene EU-landen ertoe zijn overgegaan vouchers uit te geven. Daarbij heeft de Commissie benadrukt dat passagiers het recht op terugbetaling behouden, zonder het gebruik van vouchers als alternatief af te wijzen.

Geen geld voor terugbetaling

Luchtvaartmaatschappijen zijn momenteel maar in beperkte mate in staat om alternatieve vluchten aan te bieden. Zij hebben ook onvoldoende liquide middelen om op korte termijn alle tickets terug te betalen. Het gaat om honderdduizenden tickets, terwijl het aantal nieuwe boekingen drastisch terugloopt. Om die reden zijn de luchtvaartmaatschappijen begonnen met de uitgifte van vouchers die voor een bepaalde periode kunnen worden gebruikt voor de aanschaf van nieuwe vliegtickets.

Samengevat: wat betekent dit voor u als passagier?

Er zijn voorwaarden verbonden aan de voucher die luchtvaartmaatschappijen in voorkomende gevallen verstrekken. Dit zijn ze:

- Het bedrag op de voucher is gelijk aan het bedrag dat u voor het ticket betaalde.
- De voucher is maximaal 12 maanden geldig.
- Als u geen nieuwe vlucht wilt of kunt boeken op een later tijdstip, betaalt de luchtvaartmaatschappij op eigen initiatief, na de geldigheidsdatum van de voucher, het bedrag terug.
- De luchtvaartmaatschappij informeert u over uw rechten

De ILT is in gesprek met luchtvaartmaatschappijen om ervoor te zorgen dat de voucher voldoet aan de voorwaarden. Uw meldingen van de uitgifte van vouchers die daar niet aan voldoen zijn daarom belangrijk en welkom.

De ILT heeft geen rol om voor individuele passagiers af te dwingen dat luchtvaartmaatschappijen in plaats van vouchers toch geld teruggeven. Passagiers kunnen wel de kantonrechter vragen om directe terugbetaling te regelen.