

10.2.e - ILT

---

**Van:** 10.2.e - ILT  
**Verzonden:** woensdag 13 mei 2020 10:43  
**Aan:** 10.2.e - ILT  
**CC:** 10.2.e - ILT  
**Onderwerp:** RE: vraag vouchers Hart van NL

10.2.e, 11.1 10.2 11.1

@10.2.a even cc aan jou mocht je door 10.2.a angesproken worden....

Met vriendelijke groet,  
 10.2.e  
 Senior-Inspecteur

### Inspectie Leefomgeving en Transport

Toezicht en Opsporing  
 Toezicht veilige mobiliteit  
 Luchtvaart operaties en Safa

*Bezoekadres ILT Luchtvaart: Kingsfordweg 1, 1043 GN Amsterdam*

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
 Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag  
 Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag

T 10.2.e  
 M  
 E @ilent.nl



(maandag werk ik niet)

---

**Van:** 10.2.e - ILT  
**Verzonden:** woensdag 13 mei 2020 08:56  
**Aan:** 10.2.e - ILT  
**Onderwerp:** RE: vraag vouchers Hart van NL

10.2.e, 11.1

=====

Hallo 10.2.e

Zoals je weet heeft de minister ILT een opdracht gegeven om niet handhavend op te treden als luchtvaartmaatschappijen vouchers verstrekken ipv een cash refund. Deze opdracht is geldig tot 1 juli 2020. Aan het verstrekken van vouchers ipv geld heeft de minister voorwaarden verbonden:

- De hoogte van het bedrag op de voucher
- De geldigheidsduur van de voucher
- De luchtvaartmaatschappij betaalt op eigen initiatief het geld terug als het voucher niet gebruikt is
- De luchtvaartmaatschappij informeert de passagier adequaat

De minister heeft in de 2<sup>e</sup> kamer de toezegging gedaan dat zij deze voorwaarden opnieuw onder de aandacht van de luchtvaartmaatschappijen brengt. Dit omdat zij ook signalen van consumentenorganisaties krijgt. Ook zou er tbv het gedoogbeleid een beleidsregel worden gepubliceerd.

11.1 [redacted]  
11.1 [redacted]

**Van:** 11.1 [redacted] - ILT 11.1 [redacted] @iLent.nl>

**Verzonden:** woensdag 13 mei 2020 08:32

**Aan:** 11.1 [redacted] - ILT 11.1 [redacted] @iLent.nl>; 11.1 [redacted] - ILT <11.1 [redacted]@iLent.nl>

**Onderwerp:** FW: vraag vouchers Hart van NL

Hallo 10.2.e [redacted]

11.1 [redacted]  
[redacted]

11.1 [redacted]

11.1 [redacted]

[redacted]

- 11.1 [redacted]
- 1 [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]



**RELEVANTE TEKSTEN UIT VERORDENING 261:****Artikel 8**

Recht op terugbetaling of een andere vlucht

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers de **keuze** tussen:

a) – **volledige terugbetaling** van het **ticket binnen zeven**

**dagen**, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 3, tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede in voorkomend geval,

– een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;

**b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of**

c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, op een latere datum naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is.

**Artikel 14**

Verplichting om de passagiers over hun rechten te informeren

2. Een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert die overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht bezorgt iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig deze verordening zijn uiteengezet. Ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft, krijgen een soortgelijke mededeling. Tevens worden de passagiers in schriftelijke vorm gegevens verstrekt die nodig zijn om contact op te nemen met de nationale instantie als bedoeld in artikel 16.

3. Ten behoeve van blinden en visueel gehandicapten wordt



het bepaalde van dit artikel met behulp van alternatieve passende middelen toegepast.

Groet

10.2

Dubbel met 350

