

10.2.e - ILT

Van: MIC kennisbank
Verzonden: dinsdag 19 mei 2020 21:18
Aan: 10.2.e - ILT
CC: MIC kennisbank
Onderwerp: RE: Nieuwe pagina over vouchers, corona en ILT

Hoi 10.2.e ,

10.2.e .

Bedankt voor de aangepaste versie van kennisitem 4172.
 Het item staat nu als volgt in de kennisbank:

Kennisitem 4172

Onderwerp

Vlucht geannuleerd vanwege coronacrisis. Ik wil geen voucher, maar mijn geld terug

Vanwege de coronacrisis is mijn vlucht geannuleerd. De luchtvaartmaatschappij biedt mij een voucher aan, maar ik wil mijn geld terug. Waar heb ik recht op?

My flight is cancelled due to the corona crisis. The airline offers only a voucher instead of reimbursement of the ticket costs. What are my rights?

Bij annulering van uw vlucht vanwege de coronacrisis heeft u op grond van de passagiersrechten verordening recht op de keuze tussen:

- omboeking van uw vlucht onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, of
- terugbetaling van uw ticket.

Een voucher in plaats van geld terug mag, als u daarmee instemt.

De minister heeft aan het begin van de coronacrisis de ILT opgedragen om niet handhavend op te treden als een voucher wordt verstrekt aan passagiers, zelfs als een passagier dat niet wilde. Op 14 mei heeft de minister aangegeven dat zij deze opdracht gaat intrekken. De Kamerbrief over intrekking van de aanwijzing aan de ILT luchtvaartvouchers vindt u [hier](#).

Bent u het niet eens met het aan u verstrekte voucher, dien uw klacht of claim dan (opnieuw) in bij de luchtvaartmaatschappij. Het kan zijn dat de luchtvaartmaatschappij uw eerdere verzoek niet heeft ingewilligd omdat de opdracht van de minister toen nog de ruimte bood om alleen een voucher te verstrekken.

Mocht dat niet tot een oplossing leiden, dan kunt u daarna [via onze website](#) een melding van uw klacht indienen.

Wat gebeurt er met uw melding?

Met uw melding kan de ILT nagaan of luchtvaartmaatschappijen hun verplichtingen nakomen. De ILT treedt handhavend op als een luchtvaartmaatschappij de passagiersrechten steeds weer overtreedt. De ILT kan niet handhaven op individuele claims, maar adviseert u over de stappen die u verder kunt ondernemen.

De ILT speelt geen rol in het financieel afdwingen van individuele claims op luchtvaartmaatschappijen.

Wat kunt u doen

- Financiële vergoedingen kunt u in Nederland alleen via de (kanton)rechter verkrijgen. Dit kan tot 2 jaar na de vlucht. De rechter beoordeelt uw claim en doet hier een bindende (waaraan u zich moet houden) uitspraak over. U bent niet verplicht om een advocaat in te schakelen.
- Voor vluchten tussen EU-landen kunt u een claim indienen via de Europese procedure voor geringe vorderingen.

U kunt bij uw vordering hulp vragen aan:

- Uw rechtsbijstandverzekering.
- Uw reisverzekering.
- Een advocaat of juridisch adviseur.
- [Het Juridisch Loket](#) voor onafhankelijk gratis juridisch advies.
- [Het Europees Consumenten Centrum](#) helpt en adviseert u gratis bij het claimen van uw vergoeding wanneer u een conflict heeft met een ondernemer uit een ander EU-land, Noorwegen of IJsland.
- Claimbureaus (u ontvangt dan meestal een deel van de vergoeding).

In case of cancellation of a flight, passengers should always been offered the choice between:

- *reimbursement of their ticket, or*
- *rerouting on a later date.*

Vouchers are allowed, but only if the passenger agrees with a voucher.

The minister instructed the ILT at the beginning of the Covid-19 outbreak not to take enforcement action if vouchers were issued to passengers, even if passengers wanted a refund. On 14 May, the minister indicated that she will withdraw this instruction.

If you do not agree with the voucher provided to you, please (re) submit your complaint or claim to the airline. The airline might not have granted your previous request because the instruction offered the airline an opportunity to provide only vouchers.

If that does not come to a solution, you can then submit a report of your complaint via our website.

What happens with the report of your complaint?

The ILT is appointed as the National Enforcement Body (NEB) of the Netherlands, responsible for the enforcement of the European passenger rights under EU Regulation EC No 261/2004 (Regulation). The ILT can take enforcement measures if investigation determines that an airline systematically infringes the Regulation. This can be the case when an airline often and during a longer period of time does not comply with the Regulation.

The ILT needs passengers' reports on complaints to be able to determine systematic infringements of the Regulation. The report of your passenger complaint is therefore important to the ILT. The ILT has however no role in enforcing individual financial claims on airlines.

In the Netherlands financial claims can only be submitted to the civil district court.

You can bring a financial claim to civil court in the country of:

- *departure;*
- *arrival or;*
- *where the airline is registered.*

When considering legal steps, please check for possible national time limitations to such applications. In the Netherlands this is limited to two years. You are not obliged to hire an attorney. In other countries, other time limits or procedures might apply, such as a possibility to claim via [alternative dispute resolution entities](#).

Save a copy of your travel documents, these can serve as evidence. For claims regarding flights in other EU countries check [the European Small Claims procedure](#).

If you decide to bring the case to the competent national court, you might check:

- your legal insurance
- your travel insurance
- a legal advisor
- the [European Consumer Centre of your EU country](#)
- claim agencies (important [information notice of the EU on claim agencies](#)).

11.1

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e - ILT
Verzonden: dinsdag 19 mei 2020 17:01
Aan: MIC kennisbank
Onderwerp: RE: Nieuwe pagina over vouchers, corona en ILT

Hier alvast de aangepaste Q&A voor de belangrijkste vraag. De rest volgt zsm.

Kennisitem 4178 blijft ongewijzigd

M vr gr

10.2.e

Van: MIC kennisbank <10.2.e@ILenT.nl>
Verzonden: vrijdag 15 mei 2020 10:24
Aan: 10.2.e) - ILT 10.2.e @ilent.nl>
CC: MIC kennisbank <10.2.e@ILenT.nl>; 10.2.e - ILT <10.2.e@ILenT.nl>; 10.2.e
10.2.e - ILT 10.2.e @ILenT.nl>
Onderwerp: FW: Nieuwe pagina over vouchers, corona en ILT

Hoi 10.2.e ,

11.1

Groet,

10.2.e

Kennisitem 4189

Onderwerp

Bedrag voucher ter compensatie annulering wegens coronavirus wijkt af van kosten ticket

Het bedrag op de voucher wijkt af van het bedrag dat ik voor het ticket betaalde. Kan dat zomaar?

De minister heeft aangegeven dat bij gebruik van vouchers de waarde van de voucher minimaal het door de consument betaalde bedrag moet hebben, inclusief betalingen voor bijvoorbeeld bagage of

beenruimte.

Als de boekingskosten ontbreken, komt dat omdat de luchtvaartmaatschappij in principe streeft naar een herboeking van de vlucht. Mocht u geen nieuwe vlucht boeken, dan krijgt u uw geld terug inclusief de boekingskosten. Dit wordt door de minister opnieuw onder de aandacht gebracht bij de luchtvaartmaatschappijen.

In opdracht van de minister treedt de ILT niet op als er vouchers worden verstrekt. Komt u er niet uit met de luchtvaartmaatschappij, dan kunt u uw kwestie voorleggen aan de kantonrechter.

Meer informatie vindt u op [onze website](#).

The Ministry has issued an instruction to ILT to temporarily allow airlines issuing vouchers instead of offering passengers cash back. The minister has indicated when vouchers are issued the value of the voucher must at least be the ticket price paid by the consumer, including payments for eg luggage or legroom. If the booking costs are missing on the voucher, it is because the airline aims to rebook the flight. If you do not book a new flight, your money will be refunded including the booking costs.

Airlines will again be reminded of this requirements.

If you cannot resolve the matter with the airline, you can submit your matter to the court.

More information on [our website](#).

Kennisitem 4178

Onderwerp

Luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering vlucht wegens coronavirus?

Hebben luchtvaartpassagiers recht op compensatie bij annulering van hun vlucht wegens het coronavirus?

De ILT beschouwt de coronavirus uitbraak als een buitengewone omstandigheid. Het kan echter zijn dat in individuele gevallen de rechter kan beslissen dat er toch recht op compensatie bestaat.

Meer informatie vindt u [hier](#).

Zie ook [deze informatie](#) in het Engels op onze website.

Kennisitem 4177

Onderwerp

Bij de ILT bekend dat luchtvaartmaatschappijen weigeren geld terug te betalen bij geannuleerde vluchten wegens coronacrisis?

Is bij de ILT bekend dat luchtvaartmaatschappijen weigeren om geld terug te betalen bij geannuleerde vluchten?

Op grond van de Verordening heeft een passagier bij een geannuleerde vlucht de keuze uit een alternatieve vlucht (op een later moment) of terugbetaling van zijn ticket. Daarbij mag gebruik gemaakt worden van een voucher, maar dat hoeft de passagier niet te accepteren.

In de huidige uitzonderlijke situatie zou terugbetalen van het ticketgeld mogelijk kunnen leiden tot faillissement van luchtvaartmaatschappijen. Van overheidswege zijn er omvangrijke hulpprogramma's ingesteld om luchtvaartmaatschappijen deze crisis te laten overleven.

Faillissement van een luchtvaartmaatschappij zou er weer toe kunnen leiden dat geen enkele passagier geld terug krijgt. Vanuit het ministerie is daarom een [aanwijzing](#) gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan, ook als een passagier liever meteen zijn geld terug wil.

De ILT houdt toezicht op misbruik van het tijdelijk verstrekken van vouchers door luchtvaartmaatschappijen als daar aanleiding toe is.

Meer informatie vindt u op [onze website](#).

In case of cancellation of a flight, passengers should be offered the choice between rerouting of their flight or reimbursement of their ticket. However during the Covid-19 crisis airlines choose to issue vouchers. In the period from 1 March until 31 July vouchers are temporarily tolerated on the basis of a ministerial instruction. The vouchers issued must be valid for at least one year and if not used by the passenger(s), the airline needs to proceed payout on own initiative. ILT supervises possible misuse.

Kennisitem 4172

Onderwerp

Vlucht geannuleerd vanwege coronacrisis. Ik wil geen voucher, maar mijn geld terug

Vanwege de coronacrisis is mijn vlucht geannuleerd. De luchtvaartmaatschappij biedt mij een voucher aan, maar ik wil mijn geld terug. Waar heb ik recht op?

My flight is cancelled due to the corona crisis. The airline offers only a voucher instead of reimbursement of the ticket costs. What are my rights?

Door de uitbraak van het coronavirus zijn luchtvaartmaatschappijen in zwaar weer terecht gekomen. Luchtvaartmaatschappijen kiezen er in deze situatie voor om bij annuleringen vouchers uit te keren aan passagiers in plaats van ticketgelden terug te betalen.

Vanuit het ministerie is een [aanwijzing](#) gekomen om het verstrekken van vouchers tijdelijk toe te staan. Aan het tijdelijk toestaan van vouchers in plaats van geld zijn voorwaarden verbonden. Door deze voorwaarden vervalt het recht op terugbetaling van ticketgelden niet en er wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen in nog grotere financiële nood komen.

Meer informatie vindt u op [onze website](#).

Due to the outbreak of the Covid-19 virus airlines experience liquidity problems. In case of cancellations, airlines now offer vouchers to passengers rather than cash refund. Even when the passenger prefers cash back. The Ministry has issued an instruction to ILT to temporarily allow airlines issuing vouchers instead of offering passengers cash back. There are certain conditions attached in the use of vouchers. The right to a refund is still applicable and the use of vouchers prevent airlines from getting into even greater financial distress.

Van: [10.2.e] - ILT [10.2.e]@ILenT.nl>

Verzonden: vrijdag 15 mei 2020 07:52

Aan: MIC kennisbank [10.2.e]@ILenT.nl>

CC: [10.2.e] - ILT <[10.2.e]@ilent.nl>

Onderwerp: Nieuwe pagina over vouchers, corona en ILT

Ter info, collega's.

<https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/luchtvaart/coronavirus-en-passagiersrechten-luchtvaart/vouchers-en-terugbetaling-van-vliegticket>

Groet, [10.2]

[10.2.e]

Senior communicatieadviseur

.....
Communicatie en klantcontact

Portefeuille Omgeving en dienstverlening

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

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

Ik werk op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag