

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
T.a.v. mevrouw C. van Nieuwenhuizen
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag

datum: 14 april 2020

betreft
voorwaarden 'coronavouchers' luchtvaartmaatschappijen

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Op 30 maart informeerde u de Tweede Kamer over de aanwijzing aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) voor het afzien van handhaving bij de uitgifte van vouchers door luchtvaartmaatschappijen bij vluchtannuleringen vanwege Covid-19. Passagiers met een los vliegticket hebben bij een vluchtannulering conform verordening EG 216/2004 (artikel 5 en 8) recht op een alternatieve vlucht of terugbetaling van het betaalde ticket binnen 7 dagen. Artikel 16 verplicht de lidstaten om dit te handhaven. U hebt toezichthouder ILT in dit verband een aanwijzing gegeven om niet te handhaven op de verplichting tot terugbetaling.

Op dit moment speelt daarnaast de discussie in hoeverre luchtvaartmaatschappijen tijdens deze crisis overheidssteun kunnen krijgen en onder welke voorwaarden. De ANWB en de Consumentenbond willen erop wijzen dat het geven van een financiële injectie weinig zin heeft als niet tegelijkertijd wordt gewerkt aan herstel van het consumentenvertrouwen.

In de praktijk zien wij dat het consumentenvertrouwen fors onder druk staat. Vanwege het niet handhaven van deze regels, vindt er geen terugbetaling op verzoek van de consument plaats en moeten zij genoeg nemen met vouchers die niet gedekt zijn door enige garantieregeling. Bij de ledenservice-afdelingen van de ANWB en de Consumentenbond stroomt momenteel een groot aantal klachten hierover binnen. Het gaat hierbij vooral om:

- Weigering van het wettelijk recht op terugbetaling, ook wanneer consumenten goede redenen hebben een voucher als alternatief te weigeren;
- Slechte bereikbaarheid en communicatie, soms zelf volledige onbereikbaarheid;
- Geen eerlijke informatie over het wettelijk recht op geld terug;
- Geen flexibiliteit om de voucher op een andere naam te zetten;
- Luchtvaartmaatschappijen verwijzen naar reisbureau/reisagent en vice versa;
- Het bedrag van de voucher vergoedt niet (of slechts beperkt) bijkomende kosten zoals bagage en extra stoelruimte waar wel voor was betaald;
- Het rekenen van administratiekosten of andere extra kosten bij omboeking;
- Te beperkte geldigheid voucher.

De ANWB en de Consumentenbond hebben tot dusverre steeds begrip getoond voor de lastige situatie waarin de sector zich bevindt. Wij stellen echter vast dat de balans te ver doorslaat in het nadeel van consumenten. Als u een beroep doet op de redelijkheid en flexibiliteit van consumenten en hen wil stimuleren de vouchers te accepteren, dan dienen er duidelijke verbeteringen te worden aangebracht.

Op dit moment kunnen wij het accepteren van vouchers niet adviseren aan consumenten, vanwege de risico's die daar aan verbonden zijn. De steun van de ANWB en de Consumentenbond voor uw beleid is afhankelijk van de mate waarin u de volgende twee bezwaren wegneemt.

Allereerst stellen wij vast dat consumenten die een voucher van hun luchtvaartmaatschappij accepteren, niet met lege handen mogen komen te staan als die maatschappij failliet gaat. Wij verwachten dat de overheid hiervoor garant staat, op nationaal of Europees niveau. In dit verband wijzen we u erop dat u eerder een voorstel voor een garantiefonds, afkomstig van de Consumentenbond, de ANVR, ANWB en de SGR hebt afgewezen.

In de tweede plaats zijn wij niet tevreden over de termijn waarna reizigers alsnog de voucher kunnen omwisselen voor geld. Die is nu gesteld op 12 maanden. Nederlandse reizigers lopen door deze veel te lange termijn extra risico aangezien andere landen kortere termijnen aanhouden, waarbij reizigers uit die landen al wel een vergoeding van de luchtvaartmaatschappijen hebben ontvangen. Nederlandse passagiers staan daardoor achteraan in de rij en vissen mogelijk achter het net wanneer de reserves uitgeput zijn. Wij vinden een termijn van 6 maanden redelijk, die termijn achten wij ruim voldoende om de luchtvaartmaatschappijen de benodigde ruimte en flexibiliteit te bieden. Deze termijn komt overeen met de afspraken die gemaakt zijn met de aanbieders van pakketreizen.

Voor de goede orde wijzen we u op de door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op 2 april geformuleerde uitgangspunten waaraan bedrijven die een voucherregeling aanbieden dienen te voldoen, zie <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-biedt-branches-houvast-bij-opstellen-voucherregeling>. Ook verwijzen wij graag naar het statement van Eurocommissaris Vălean van Vervoer (https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_20_485), die het recht van passagiers op geld terug duidelijk bevestigt en waaruit blijkt dat consumenten te allen tijde recht hebben op geld terug, wanneer zij de voucher niet willen accepteren. Afgelopen weekend bevestigde voorzitter Von der Leyen dit recht in de media. En, in zijn statement over pakketreizen stelt Eurocommissaris Reijnders van Justitie en Consumentenzaken (https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=674033) duidelijk dat voucherregelingen een oplossing kunnen bieden, mits de voucher alsnog in geld worden omgezet wanneer deze niet is gebruikt, én mits deze is gegarandeerd voor insolventie. De ANWB en de Consumentenbond stellen zich op hetzelfde standpunt.

De vouchers die de luchtvaartmaatschappijen nu aanbieden aan Nederlandse consumenten voldoen niet aan de voorwaarden van de ACM. Wanneer de vouchers van de luchtvaartmaatschappijen wel aan deze voorwaarden gaan voldoen ontstaat er naast een betere bescherming van consumenten bovendien een level playing field voor de verschillende bedrijfstakken in de reissector.

Graag wijzen wij er tot slot op dat voor de (hopelijk nabije) toekomst, als de restricties soepeler worden en er weer meer vluchten zullen worden aangeboden, consumenten die een ticket boeken en daarmee de sector helpen herstellen, dit met een gerust hart zullen willen doen. Juist de komende tijd, wanneer het risico op annuleringen en faillissementen ten gevolge van Covid-19 extra groot is, is het essentieel dat de tickets en vouchers gedekt zijn tegen insolventie. Zonder deze waarborgen zullen consumenten naar onze verwachting beducht zijn om tickets te gaan kopen, met alle gevolgen voor het herstel van de sector van dien.

Gezien de urgentie van dit onderwerp verzoeken wij u ons op de kortst mogelijke termijn te laten weten of en in hoeverre u aan onze wensen tegemoet wenst te komen. Wij zijn uiteraard van harte bereid om ons standpunt desgewenst nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Sandra Molenaar
Directeur Consumentenbond

Frits van Bruggen
Directeur ANWB

c.c.:

De heer W.B. Hoekstra, Minister van Financiën

Mevrouw M.C.G. Keijzer, Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat