
Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 11:39
Aan: 10.2.e [REDACTED]
Onderwerp: RE: Corona-voucher
 Top, dank voor je snelle reactie!

Verschillende landen (België, Frankrijk, Italië) passen met een decreet / ministerieel besluit tijdelijk de wetgeving aan zodat (hun variant van wat bij ons is) de Corona-voucher met SGR-garantie kan gelden als geldige terugbetaling onder art 12 (2) van de richtlijn pakketreizen! Daarover zou ik graag met jullie van gedachten wisselen!
 Met hartelijke groet,



10.2.e [REDACTED]
 Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden
 Tel. +31 (0)6 [REDACTED]

Van: 10.2.e [REDACTED] @minezk.nl>

Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 11:21

Aan: 10.2.e [REDACTED] 10.2.e [REDACTED] @anvr.nl>

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hi!

Ja, bizarre tijden overal en ook voor jullie! Wat bedoel je met de verplichtstelling? Ik ga even kijken wie je verder kan helpen.

Groet,
 [REDACTED]

Van: 10.2.e [REDACTED] @anvr.nl>

Verzonden: maandag 16 maart 2020 15:33

Aan: 10.2.e [REDACTED] 10.2.e [REDACTED] @minezk.nl>

Onderwerp: Corona-voucher

Hi [REDACTED], goedemiddag,

Alles goed? Zullen ook bij jullie gekke tijden zijn, kan ik me voorstellen.

Vraagje: we hebben dit weekend een nieuw product gelanceerd ter bestrijding van de crisis, [het corona-voucher met SGR-garantie](#).

Nu ben ik op zoek naar een contactpersoon binnen de overheid om te kijken wat we hier mee kunnen in het kader van 'verplichtstelling'.

Ik dacht natuurlijk aan jou, maar indien niet, mss kun je me verder helpen?

Ik belde je net, maar kreeg je niet te pakken!

Met hartelijke groet,



Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 [REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

From: 10.2.a
To: 10.2.a
Cc: 10.2.a
Subject: Corona-voucher
Date: dinsdag 17 maart 2020 16:40:55
Attachments: [image005.jpg](#)
[ANVR - SGR Corona-voucher.docx](#)

Beste 10.2.a, 10.2.a, goedemiddag,

Veel dank voor jullie flexibiliteit en snelle beschikbaarheid. In de bijlage vinden jullie de informatie over de SGR-regeling inzake de Corona-voucher en een korte toelichting van ons daarop.

Wat is het probleem?

In art. 7:509 lid 7 BW is geregeld dat terugbetalingen in geval van annuleringen ...(...) *onverwijld aan de reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst.*

Het onder de huidige omstandigheden terug moeten betalen van (aan)betalingen binnen 14 dagen is onmogelijk voor reisondernemingen en doet een onverantwoorde aanslag op hun liquiditeit. Als deze verplichting blijft gelden dreigt een rampscenario en lijkt faillissement van praktisch de gehele reisbranche onafwendbaar.

Corona-voucher met SGR-dekking.

De ANVR heeft daarom samen met SGR de zg. "Corona voucher" ontwikkeld en zaterdag 14 maart jl. gelanceerd. In plaats van terugbetaling in geld binnen 14 dagen geeft de reisorganisator die de reis niet kan uitvoeren vanwege deze omstandigheden een voucher aan de consument ter waarde van maximaal de (aan)betaling. De voucher, met maximaal 1 jaar SGR-dekking, is 1 jaar geldig en kan ingewisseld worden voor een reis bij de uitgevende organisator. Hiermee wordt een aanslag op de liquiditeit beperkt.

Wat vragen we van de Nederlandse overheid?

De vraag of de klant deze voucher moet accepteren is een moeilijke. Dat is niet op basis van het gewone recht noch op basis van de wet op de reisovereenkomst. Echter is niemand gehouden tot het onmogelijke, ook reisbedrijven niet. Onder de huidige omstandigheden is het onmogelijk te voldoen aan de verplichting uit PTD en wet op de reisovereenkomst. Daarom vragen we de Nederlandse overheid het in deze specifieke situatie mogelijk te maken dat reizigers verplicht kunnen worden een voucher te accepteren met SGR-dekking als alternatief voor de terugbetalingsverplichting, zoals de wet vereist in art. 7:509 lid 7 BW.

Op dit moment is in diverse andere EU-lidstaten wetgeving in voorbereiding om een wettelijke basis te geven aan een vergelijkbaar vouchersysteem. De door SGR gegarandeerde terugbetaling van gelden aan de klant in geval van faillissement is een extra garantie bovenop de oplossing die andere landen kiezen.

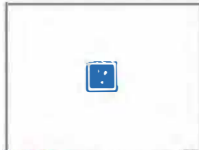
NB. Vanwege de invulling van de garantieregeling van SGR (geannuleerde reizen zijn normaliter van SGR-dekking uitgesloten) biedt de Corona-voucher met SGR-dekking meer consumentbescherming dan het recht op terugbetaling.

We willen met nadruk stellen dat de Corona-voucher positief is ontvangen. Het is voor de ondernemingen in de reisbranche letterlijk van levensbelang dat het door ons gevraagde op zo kort mogelijke termijn mogelijk wordt gemaakt.

Wij zijn vanzelfsprekend beschikbaar voor aanvullende toelichting indien noodzakelijk.

Bij voorbaat onze welgemeende dank voor het meedenken in dit voor reisondernemingen en reizigers cruciale dossier.

Met hartelijke groet,



10.2.8

Directeur Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 [REDACTED]

transmission of messages.

De ANVR is blij dat SGR reisondernemingen een creatieve mogelijkheid heeft geboden bij het omboeken of annuleren van de reis, waarbij de uit te geven Corona-voucher onder dekking valt van dit garantiefonds. Hiermee blijven reizigers de zekerheid houden dat hun reeds betaalde reissom veilig is gesteld.

SGR laat weten:

Er is thans een ernstige crisissituatie ontstaan rond het zogenaamde Corona virus (Covid-19 virus) als gevolg waarvan de reisbranche wordt geconfronteerd met een groot aantal annuleringen en de verplichting aan reizigers de vooruitbetaalde reissommen terug te betalen. Een en ander kan tot cashflow problemen in de reisbranche leiden. Aan reizigers wordt daarom door reisondernemingen gevraagd om de reis om te boeken of om een voucher te accepteren voor een reis op een later tijdstip (we noemen dit gemakshalve 'Corona-voucher').

De garantieregeling van SGR sluit waardebonnen en reischeques die niet hebben geleid tot een boeking met een deelnemer-reisonderneming uit van vergoeding.

Er is in deze crisissituatie aanleiding om te bepalen dat tijdelijk en onder na te melden aanvullende voorwaarden een Corona-voucher wel voor vergoeding in aanmerking kan komen, teneinde het consumentenvertrouwen in deze vorm van compensatie voor de annulering van een reis te versterken.

Het bestuur van SGR besluit daarom als volgt:

1. Met ingang van 16 maart 2020 beschouwt SGR door aan SGR deelnemende organisatoren uitgegeven vouchers als vallende onder de dekking van SGR in de zin van artikel 3 van de SGR garantieregeling met inachtneming van punt 2 t/m 7 van dit besluit.
2. Deze dekking geldt alleen als de voucher voldoet aan de door SGR voorgeschreven model voucher en slechts voor uitgegeven vouchers in geval van het annuleren van reizen in verband met het niet kunnen uitvoeren van de reis in het kader van het ontstaan van de onvermijdbare en buitengewone omstandigheden ten gevolge van het Corona virus en onder voorwaarde dat de waarde van de voucher duidelijk is ingevuld en de voucher de naam 'Corona voucher' bevat.
3. De waarde van de voucher kan niet meer zijn dan de (aan)betaling die gedaan is op de reis die geannuleerd is vanwege het Corona virus en welke reis oorspronkelijk ook onder de garantie van SGR viel.
4. De voucher dient een expliciete geldigheidsduur te bevatten van maximaal een (1) jaar na datum van uitgifte.
5. Op de voucher dient te worden vermeld dat de garantieregeling van SGR van toepassing is.
6. Op de website van SGR dient dit besluit te worden gecommuniceerd met duidelijke vermelding van het specifieke karakter, de tijdelijkheid en de handhaving van artikel 3 lid 10 onder g garantieregeling voor andere waardebonnen en reischeques.

7. Dit besluit heeft een tijdelijk karakter en vervalt op 1 juni 2020 ten aanzien van de uitgifte van Corona-vouchers met garantie van SGR, onverminderd de mogelijkheid dat het bestuur na goedkeuring van de Raad van Toezicht deze termijn kan verlengen.

Praktische noot:

- Alleen deelnemers aan SGR mogen Corona-vouchers met garantie van SGR afgeven. Indien het deelnemerschap aan SGR derhalve inmiddels is beëindigd/geëindigd nadat een reisovereenkomst met SGR garantie met een consument is afgesloten en de reisovereenkomst inmiddels door annulering is beëindigd, kan een ex-deelnemer geen Corona-vouchers met garantie meer uitgeven.
- Duidelijk dient te worden dat consumenten (reizigers) wel gedekt zijn bij financieel onvermogen van een organisator als de betreffende consument een Corona-voucher inwisselt.
- Aanspraken die voortvloeien uit een geannuleerde reis anders dan een voucher vallen niet onder de garantieregeling van SGR. Immers de garantieregeling is komen te vervallen doordat de oorspronkelijke reisovereenkomst is ontbonden door annulering.
- Indien een consument (reiziger) bij financieel onvermogen van de bij SGR aangesloten organisator aanspraak maakt op de garantie op een Corona-voucher, dient ook de oorspronkelijke (geannuleerde) reisovereenkomst overlegt te worden en betalingsbewijs, een en ander conform de garantieregeling van SGR.
- Deelnemers zijn vrij om een Corona-voucher uit te geven in haar eigen 'look and feel'. Echter een voucher dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
 - de waarde (maximaal de betaalde reissom);
 - een uitgifte datum;
 - een einddatum die maximaal 1 jaar na uitgifte datum ligt;
 - het woord: 'Corona-voucher';
 - dat de garantieregeling van SGR van toepassing is conform bestuursbesluit van 16 maart 2020 (het beeldmerk van SGR alleen is niet voldoende).

From: 10.2 s
To: 10.2 s
Cc: 10.2 s
Subject: RE: Corona-voucher
Date: dinsdag 17 maart 2020 16:51:09
Attachments: [image001.jpg](#)

Beste 10.2 s, 10.2 s,

Even buiten de formele mail om ter informatie en nadere onderbouwing van de urgentie verwijs ik graag als voorbeeld naar [dit artikel](#).

Met hartelijke groet,



10.2 s

Directeur Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2 s

From: 10.2.a
To: 10.2.a
Cc: 10.2.a
Subject: RE: Corona-voucher
Date: dinsdag 17 maart 2020 17:47:32
Attachments: [image001.jpg](#)
[image003.jpg](#)

Hi 10.2.a, 10.2.a,

Wordt natuurlijk wel een beetje juridisch, maar als toelichting op het gearceerde deel zou ik navolgende kunnen zeggen:

In de garantieregeling SGR staat dat:

"SGR heeft ten doel het doen van uitkeringen aan of voor consumenten die pakketreisovereenkomsten, gekoppelde reisarrangementen, overeenkomsten van vervoer of overeenkomsten van verblijf hebben afgesloten met een deelnemer of door bemiddeling van een deelnemer, indien deze consumenten geldelijke schade lijden in gevallen dat de betrokken deelnemer wegens financieel onvermogen niet presteert."

En

"Voor uitkering komt in aanmerking de consument die een pakketreisovereenkomst, gekoppeld reisarrangement, overeenkomst van vervoer of overeenkomst van verblijf heeft gesloten met een deelnemer of door bemiddeling van een deelnemer en heeft betaald aan de deelnemer en tevens in het bezit is van een boekingsbevestiging en factuur en het daarop betrekking hebbende betalingsbewijs."

Een geannuleerde reis geeft dus alleen aanspraak op terugbetaling (door de organisator). Maar op deze terugbetalingsverplichting van de organisator rust dus geen SGR garantie. Zie [voor de volledige garantieregeling](#).

Uit deze garantieregeling blijkt dat uitkeringen zullen worden gedaan in de volgende gevallen:
 Art. 3 lid 8 onder (a): Een deelnemer is wegens financieel onvermogen in gebreke te presteren indien en voor zover een andere handelaar niet jegens de consument tot nakoming verplicht is;

De mail van 10.2.a beantwoord ik even apart!

Met hartelijke groet,



10.2.a

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.a

Van: 10.2.a
Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 17:31
Aan: 10.2.a
CC: 10.2.a
Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hi 10.2.a

Dank! Korte vraag nog. Kun je geel gearceerde deel nog iets meer toelichten?

From: 10.2.a
To: 10.2.a ; 10.2.a
Subject: RE: Corona-voucher
Date: dinsdag 17 maart 2020 19:04:56
Attachments: [image002.jpg](#)
[image003.jpg](#)

Dag 10.2.a,
 Ben me er zeker van bewust dat er bij luchtvaartmaatschappijen geen sprake is van een garantie en daarmee minder goede consumentenbescherming dan bij 'jullie' voucher. Maar men blijft wel dichter bij de wet (in dit geval verordening 261).

Groet,
 10.2.a

Van: 10.2.a

Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 17:57

Aan: 10.2.a ; 10.2.a

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hoi 10.2.a, goedemiddag,

Dat klinkt natuurlijk wel mooi, maar hoe zit dat precies? Voor (o.m.) losse reisdiensten van luchtvervoer geldt de richtlijn pakketreizen niet, en ook bestaat er daarvoor geen SGR-dekking. Het SGR Corona-voucher biedt – in geval van insolventie van de reisorganisator – binnen een jaar garantie vanuit SGR. Het is alleen niet inwisselbaar voor geld bij de organisator. Als de airline in dat jaar failliet gaat (en ze gaan nog al eens failliet), kun je je voucher alleen nog inlijsten en boven je bed hangen, maar nergens je geld claimen.

Met hartelijke groet,



10.2.a

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.a

Van: 10.2.a 10.2.a @minezk.nl>

Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 17:39

Aan: 10.2.a 10.2.a @minezk.nl>; 10.2.a 10.2.a @anvr.nl>

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hoi 10.2.a,

Nog een aanvullende vraag: ik begreep net van I&W dat de luchtvaartmaatschappijen ook denken aan een voucher-systeem, waarbij je als consument na een jaar nog steeds recht hebt op geld terug (indien niet gebruikt). Hoe werkt dit bij jullie?

Groet,
 10.2.a

Van: 10.2.a <10.2.a @minezk.nl>

Verzonden: dinsdag 17 maart 2020 17:31

Aan: 10.2.a 10.2.a @anvr.nl>

CC: 10.2.a <10.2.a @minezk.nl>

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hi 10.2.a

Dank! Korte vraag nog. Kun je geel gearceerde deel nog iets meer toelichten?

Gr. 10.2.a

From: 10.2.8
To: 10.2.8 ; 10.2.8
Subject: RE: Corona-voucher
Date: donderdag 19 maart 2020 11:13:20
Attachments: [image004.jpg](#)
[image005.jpg](#)
[image006.jpg](#)
[image007.jpg](#)

Dag 10.2.8 10.2.8, goedemorgen,
 Ter informatie en vast bekend bij jullie, maar zojuist aangepaste informatie op de [website van de Europese Commissie](#) met guidance over toepassing PTD in tijden van Corona:

Having regard to the strains on liquidity of tour operators because of missing new bookings coupled with reimbursement claims, travellers should consider accepting that their package tour is postponed to a later point in time. Having regard to the current uncertainty to make travel plans, that could be done by means of a credit note (so-called "voucher"). However, the traveller should have the possibility to ask for a full refund if, eventually, he or she does not make use of the voucher. Moreover, it should be ensured that the voucher is covered by appropriate insolvency protection.

Met hartelijke groet,



10.2.8

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.8

Van: 10.2.8

Verzonden: woensdag 18 maart 2020 20:11

Aan: 10.2.8 ; 10.2.8

Onderwerp: Re: Corona-voucher

Hoi 10.2.8 10.2.8 goedenavond,

Ik heb de vraag aangaande stavaza van ontwikkeling wettelijke basis voucher-scheme vanavond uitgezet bij de Europese collega's.

De voorlopige reacties:

België	Ingevoerd per heden
Frankrijk	Ingevoerd per 21/3
Slowakije	Overleg sector/overheid
UK	Overleg sector/overheid
Denemarken	Overleg sector/overheid
Spanje	Overleg sector/overheid
Kroatië	Overleg sector/overheid

Twee landen die het dus al hebben ingevoerd.

Weet me beschikbaar voor verder overleg.

Vriendelijke groet,

ANVR

10.2.8

Van: "10.2.e" 10.2.e @minezk.nl>

Datum: woensdag 18 maart 2020 om 17:05

Aan: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl>, "10.2.e"

<10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Beste 10.2.e,

Dank hiervoor. We zijn druk aan het uitzoeken en overleggen wat mogelijk is en komen zo snel mogelijk bij je terug.

Heb je verder nog iets van andere lidstaten gehoord?

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl>

Verzonden: woensdag 18 maart 2020 11:56

Aan: 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>

CC: 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: RE: Corona-voucher

Hi 10.2.e 10.2.e goedemorgen,

In aanvulling op de correspondentie van gisteren onderstaand de informatie die ik juist ontvang van de advocaat van de advocaat van onze Europese branchevereniging ECTAA:

Just received the news that the Belgian government has signed the Ministerial decree.

In summary :

When a package travel contract as stipulated in the law of 21 November 2017 on the sale of package holidays, linked travel arrangements and travel services is canceled due to the corona crisis, either by the tour operator or by the traveler, the tour operator is entitled to receive a voucher worth provide the amount paid instead of a refund.

This voucher meets the following conditions:

- *The voucher represents the full value of the amount already paid by the traveler;*
- *The traveler is not charged any costs for the delivery of the voucher;*
- *The voucher is valid for at least one year;*
- *The voucher expressly states that it was delivered as a result of the corona crisis;*

The traveler cannot refuse the voucher that meets the conditions as described above.

The travel organizers keep a permanent record of all issued vouchers, their value and their holder.

The insurance contract covering the protection against insolvency in the sale of package holidays, linked travel arrangements and travel services covers the reimbursement of these vouchers.

This decision enters into force on the day on which it is published in the Belgian Official Gazette and takes effect on the day that the restrictive measures on travel are lifted and no later than three months

Hebben jullie al meer inzicht in de voortgang van dit dossier in NL?

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

(v1) ZEER VERTROUWELIJK. NIET BEDOELD VOOR PUBLICATIE.

Nationaal garantieplan SGR en ANVR

Waarom een nationaal garantieplan?

Om te voorkomen dat door cashflow problemen veroorzaakt door het Corona virus massaal faillissementen ontstaan in de Nederlandse reisbranche en consumenten maar ook ondernemers zwaar gedupeerd worden.

Wat doet SGR?

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) is een stichting (non profit organisatie) opgericht in 1983 door het ministerie van Economische Zaken en de ANVR (reisbranche belangenorganisatie) en voorziet reisondernemingen van een garantie richting consumenten die voortvloeit uit de wettelijke verplichting voor reisondernemingen om de consument garantie te geven op vooruitbetaalde reissommen (Wet op de Reisovereenkomst). Reisondernemingen moeten daartoe jaarlijks een jaarrekening indienen en worden beoordeeld op solvabiliteit en liquiditeit teneinde vast te kunnen stellen welke zekerheden een reisonderneming bij SGR moet stellen.

Hoe ziet zo'n garantieplan eruit?

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content]

Welk risico loopt de overheid?

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content]

Daarnaast heeft SGR met de voucherdekking een uitbreiding van haar garantieregeling toegestaan. Dit kan enerzijds dempend werken op het faillissementsrisico, immers terugbetalingen aan consumenten worden hiermee opgeschort. Anderzijds kan het ook betekenen dat bij massale faillissementen SGR haar verplichtingen jegens die

consument ook niet meer (volledig) kan nakomen door deze extreme omstandigheden. Om de consument ook goed te beschermen zou de overheid derhalve ook een extra garantiefaciliteit kunnen verschaffen aan SGR om bijzondere excessen voortvloeiende uit het Coronavirus op te kunnen vangen.

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

[Redacted text block]

Wat wordt voorgesteld door SGR en ANVR?

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

[Redacted text block]

SGR, Rotterdam, 19 maart 2020

Vragen naar aanleiding van concept notitie inzake nationaal garantieplan SGR en ANVR:

1. Waarom zou het garantieplan nodig zijn, wat is de noodzaak?

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek
Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek
Valt buiten reikwijdte

Ad 1) Waarom zou het garantieplan nodig zijn, wat is de noodzaak?

Reisorganisaties kunnen momenteel massaal niet meer aan hun verplichtingen doen. De cashflow is volledig opgedroogd vanwege het uitblijven van nieuwe boekingen, het reeds aanbetaald hebben van inkoop van hotelbedden en vliegtuigcapaciteit, etc. terwijl de kosten gewoon doorlopen. Deze vooruitbetalingen aan leveranciers vloeien in de huidige situatie voorlopig niet terug naar de reisorganisaties. Soms worden wel afspraken gemaakt om op een later tijdstip alsnog gebruik te maken van de ingekochte vliegcapaciteit c.q. hotelcapaciteit. Tegelijkertijd zijn consumenten massaal gestopt met het nakomen van betalingsverplichtingen uit hoofde van (nog) niet geannuleerde reizen. Alle reizen tot 6 april zijn nu geannuleerd. Consumenten die in de mei vakantie en zomervakantie zouden reizen weigeren om te betalen vanwege de onzekerheid die er bestaat. Dit valt niet op te lossen met het proberen afdwingen van betalingen (dreigen met incasso werkt niet). Reisorganisaties dienen hun verplichting wel na te komen jegens leveranciers om geen rechten en geen capaciteit te verliezen. Ze zitten als het ware klem tussen de consument en (buitenlandse) leveranciers.

Door deze complete cashflow 'meltdown' of 'bankrun'-branche breed - komen reisorganisaties en reisagenten die bij SGR aangesloten zijn, acuut in financiële problemen. Zodra ze derhalve financieel onvermogen melden heeft SGR - uit hoofde van de garantieverplichting jegens de consument - de verplichting de reissom aan de consument terug te betalen, thans uitgebreid met nu reeds uitgegeven corona vouchers. SGR kan dan de bankgarantie uitwinnen die een reisorganisatie bij SGR heeft uitstaan, maar die zal in de meeste gevallen niet (meer) toereikend zijn om de schade te dekken, aangezien de bankgarantie is berekend op basis van normale schades, afhankelijk van de solvabiliteit van een deelnemer. Hierbij is geen rekening gehouden met excess situaties, zoals die nu gelden. Het uitgeven van Corona-vouchers betekent dat de risico's van SGR navenant groter worden. Immers de Corona-vouchers blijven een jaar geldig. Dergelijke vouchers vallen normaliter buiten de garantieregeling en hiermee is dan ook geen rekening gehouden bij de normale wijze van het berekenen van de risicodragende omzet van reisondernemingen. Dit kan dus een zwaardere wissel trekken op het vermogen van SGR1. Als een reisorganisatie of reisagent failliet is dan is het kalf verdrongen voordat de put is gedempt. Ook wordt zo reis infrastructuur vernietigd en zijn deze bedrijven door deze omstandigheden failliet met alle gevolgen van dien.

10.1.c dat zij om die reden t.z.t. bij SGR financieel onvermogen moeten melden, dan zal het huidige systeem van SGR onder druk komen te staan. Een en ander zorgt namelijk voor een kettingreactie in de branche. Het is niet uit te sluiten dat de gestelde bankgaranties van de deelnemers dan onvoldoende zijn en de consumenten zich uiteindelijk tot de overheid zullen gaan wenden ter compensatie van de reisgelden.

1 Dit is met name van belang omdat het vermogen van SGR niet onbeperkt is en dat als SGR op enig moment niet langer de reizen kan garanderen consumenten, gelet op de richtlijn pakketreizen en de uitspraak van het Hof van Justitie EU van 10 juli 2019, de staat voor het te kort kan aanspreken.

Uit dien hoofde is het van belang om de cashflow te beschermen om faillissement te voorkomen zodat gezonde bedrijven niet failliet gaan door deze exceptionele situatie. Een effectief middel hiertoe is om de bankgarantie die bij SGR is gedeponneerd branche breed te vervangen voor een overheidsgarantie, die dezelfde werkingskracht heeft waardoor SGR haar verplichtingen jegens consumenten kan nakomen en er vertrouwen blijft bestaan in het systeem (vergelijk depositogarantiestelsel). **Buiten de reikwijdte**

Met opmerkingen 10.2.a: Het is voor mij niet duidelijk waarom de vouchers tot meer risico leiden. Immers, is dit niet het verplaatsen van het risico in de tijd? Want een reis die geannuleerd wordt en waarbij de klant de voucher accepteert, was in feite al gedekt door de SGR. De dekking was en blijft hetzelfde qua bedrag. Alleen is het in de tijd verplaatst.

Graag verduidelijking hiervan. Ook omdat het voucher systeem juist zou kunnen helpen tegen cash outflow, wat weer de liquiditeit van de desbetreffende bedrijven ten goede komt en kans op faillissementen verkleint.

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

Met opmerkingen 10.2.a

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

Met opmerkingen 10.2.a

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

Valt buiten reikwijdte Wob-verzoek

Met opmerkingen 10.2.a

Met opmerkingen 10.2.a: Wat betreft het wenden tot de overheid: dit is een veronderstelling van de SGR? Want een wettelijk recht is hier nu volgens mij niet voor?

Met opmerkingen 10.2.a: Richtlijn artikel 17 en uitspraak Hof van Justitie 10 juli 2019. Uiteraard is het geen gelopen race dat de staat onder de huidige omstandigheden ook daadwerkelijk wordt verplicht de reizigers schadeloos te stellen voor zover SGR dat niet meer kan. Zie de uitgebreid ...

Met opmerkingen 10.2.a

Buiten de reikwijdte

In Denemarken is het volgende initiatief genomen: Om reisorganisaties te helpen deze buitengewone crisis te doorstaan, komen de regering en de contracterende partijen overeen het reisgarantiefonds te versterken met een staatsgarantie van \$ 1,5 miljard kronen. Tegelijkertijd wordt het doel van het Reisgarantiefonds uitgebreid, zodat het in deze specifieke situatie ook vergoedingen vergoedt in verband met geannuleerde reizen.

Buiten de reikwijdte

Buiten de reikwijdte

Met opmerkingen ^{10.2.5} SC12R11]:

Rotterdam, 20 maart 2020

Namens SGR,

10.2.5 10. directeur

From: 10.2.8
To: 10.2.8 10.2.8
Cc: 10.2.8
Subject: FW: Veelgestelde vragen over financiële maatregelen | Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl
Date: vrijdag 20 maart 2020 13:40:05

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/veelgestelde-vragen-over-coronavirus-voor-werkgevers/financiele-maatregelen>

From: 10.2.e
To: 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e
Subject: Re: Vouchers pakketreizen
Date: zondag 22 maart 2020 22:18:16
Attachments: [image002.jpg](#)

Hoi 10.2.e
 Bedankt.

Hoe communiceren jullie de vier onderwerpen/afspraken/verduidelijkingen met betrekking tot de voucher systematiek richting bedrijven en consumenten?

Groet

10.2.e 2051 Autoriteit Consument & Markt Muzenstraat 41 2511 WB Den Haag
 Tel: 070-10.2.e Email: 10.2.e@acm.nl

Van: "10.2.e" <10.2.e@anvr.nl>
Datum: vrijdag 20 maart 2020 om 10:56:32
Aan: "10.2.e" <10.2.e@acm.nl>, 10.2.e
 <10.2.e@minezk.nl>, "10.2.e" <10.2.e@minezk.nl>
Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hi all,
 Volgens mij zijn dit de aanpassingen toch?
 Ter bevestiging, het is een intern document (gaat niet naar buiten).
 Hoor graag als er aanvullende vragen zijn.
 Met hartelijke groet,



10.2.e
 Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden
 Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 19 maart 2020 20:18
Aan: 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e

Onderwerp: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e 10.2.e 10.2.e goedemiddag,

Veel dank voor jullie tijd vanmiddag. In de bijlage heb ik een korte notitie meegestuurd waarin ik in ga op de besproken punten.

Hopelijk komt het tegemoet aan jullie ideeën.

Voor jullie natuurlijk ten overvloede, maar toch nog even benadrukt: ook voor de Nederlandse overheid is het van belang dat de voucher-scheme een succes wordt. Niet alleen omdat bij een 'bank run' op reisbedrijven anders een hele sector zou omvallen, maar ook omdat zelfs het garantiefonds dat niet zal kunnen verhapstukken. Dan klopt de reiziger uiteindelijk alsnog bij de

From: 10.2.e
To: 10.2.e 10.2.e
Subject: FW: Vouchers pakketreizen
Date: maandag 23 maart 2020 11:06:25
Attachments: [image001.jpg](#)

Hoi
 Alles goed bij jullie? Zie hieronder ter info
 Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 23 maart 2020 11:05
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e

Prima, wat onze inzet voor het vervolg betreft, zoals ik aangaf en als alles gaat zoals gewenst, willen wij geen onderdeel van de advertentiecampaigned worden, maar zullen we waar mogelijk in woordvoering en informatie op Consuwijzer e.e.a. positief benaderen. Er staat nu dat we het in onderzoek hebben maar dat zullen we dan aanpassen.

Wij houden uiteraard onze handen vrij om signalen te ontvangen van consumenten en bedrijven en waar nodig op te treden als de uitvoering daartoe aanleiding geeft, zie ook hierna. Ook daarom zijn wij geen 'onderdeel van de deal'. Maar nogmaals we zijn positief over het systeem as such.

Graag nog je aandacht voor het in rekening brengen van (administratie) kosten o.a. We krijgen er in toenemende mate meldingen erover en we geven aan dat het niet mag. Bedrijven die dit soort gedrag niet aanpassen, riskeren wel degelijk een actie van onze kant.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl
Verzonden: maandag 23 maart 2020 8:04
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e goedemorgen,

Dank voor je email. Dat hangt nog even af van de reactie van EZK. Ben benieuwd waar zij vandaag mee komen!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: zondag 22 maart 2020 22:19

Aan: 10.2.e 10.2.e ; 10.2.e

Onderwerp: Re: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e

Bedankt.

Hoe communiceren jullie de vier onderwerpen/afspraken/verduidelijkingen met betrekking tot de voucher systematiek richting bedrijven en consumenten?

Groet

10.2.e 2051 Autoriteit Consument & Markt Muzenstraat 41 2511 WB Den Haag Tel: 070-

10.2.e Email: 10.2.e @acm.nl

Van: "10.2.e" <10.2.e@anvr.nl>

Datum: vrijdag 20 maart 2020 om 10:56:32

Aan: 10.2.e @acm.nl>, "10.2.e" <10.2.e@minezk.nl>, 10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hi all,

Volgens mij zijn dit de aanpassingen toch?

Ter bevestiging, het is een intern document (gaat niet naar buiten).

Hoor graag als er aanvullende vragen zijn.

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e <10.2.e@anvr.nl>

Verzonden: donderdag 19 maart 2020 20:18

Aan: 10.2.e @acm.nl>; 10.2.e @minezk.nl>; 10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e, goedemiddag,

Veel dank voor jullie tijd vanmiddag. In de bijlage heb ik een korte notitie meegestuurd waarin ik in ga op de besproken punten.

Hopelijk komt het tegemoet aan jullie ideeën.

Voor jullie natuurlijk ten overvloede, maar toch nog even benadrukt: ook voor de Nederlandse overheid is het van belang dat de voucher-scheme een succes wordt. Niet alleen omdat bij een 'bank run' op reisbedrijven anders een hele sector zou omvallen, maar ook omdat zelfs het garantiefonds dat niet zal kunnen verhapstukken. Dan klopt de reiziger uiteindelijk alsnog bij de overheid aan.

Laten jullie weten wanneer we n.a.v. de notitie verder kunnen praten?

Hoor graag en voor nu een fijne avond!

Met vriendelijke groet,

ANVR

10.2.e

From: 10.2.e
To: 10.2.e
Cc: 10.2.e @acm.nl; 10.2.e
Subject: RE: Vouchers pakketreizen
Date: vrijdag 20 maart 2020 13:21:22
Attachments: image001.jpg

Ik ga jullie nu bellen!

Van: 10.2.e

Verzonden: vrijdag 20 maart 2020 13:17

Aan: Diejen, mr. A. van (Angela)

CC: 10.2.e @acm.nl; 10.2.e

Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hi,

Excuses voor mijn late reactie (zat anderhalf uur in een corona-voucher vragenuurtje met mijn leden).

Ben vanaf nu beschikbaar. Laat maar weten!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e) 10.2.e @minezk.nl>

Verzonden: vrijdag 20 maart 2020 11:59

Aan: 10.2.e @anvr.nl>

Onderwerp: RE: Vouchers pakketreizen

Hi 10.2.e

Kun jij zo nog even bellen hierover met ons 3?

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e 0.2.e @anvr.nl>

Verzonden: donderdag 19 maart 2020 20:18

Aan: 10.2.e <10.2.e @acm.nl>; 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>;

10.2.e) <10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: Vouchers pakketreizen

Hoi 10.2.e 10.2.e 10.2.e, goedemiddag,

Veel dank voor jullie tijd vanmiddag. In de bijlage heb ik een korte notitie meegestuurd waarin ik in ga op de besproken punten.

Hopelijk komt het tegemoet aan jullie ideeën.

Voor jullie natuurlijk ten overvloede, maar toch nog even benadrukt: ook voor de Nederlandse overheid is het van belang dat de voucher-scheme een succes wordt. Niet alleen omdat bij een 'bank run' op reisbedrijven anders een hele sector zou omvallen, maar ook omdat zelfs het garantiefonds dat niet zal kunnen verhapstukken. Dan klopt de reiziger uiteindelijk alsnog bij de overheid aan.

Laten jullie weten wanneer we n.a.v. de notitie verder kunnen praten?

Hoor graag en voor nu een fijne avond!

Met vriendelijke groet,

ANVR

10.2.0

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.

De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.

The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

ANVR-SGR Coronavoucher

ANVR heeft met SGR op zaterdag 14 maart jl. het zogenoemde Corona-voucher met SGR-dekking gelanceerd. Uitgangspunt van het systeem is dat voor reizen die moeten worden geannuleerd vanwege de uitbraak van het Corona-virus de door de reisorganisatie terug te betalen (aan-)betalingen¹ tijdelijk kunnen worden vervangen door de uitgifte van een voucher. Op deze voucher wordt – in afwijking van het reguliere reglement van SGR – met ingang van 16 maart jl. SGR-dekking verleend in de zin van artikel 3 van de SGR-garantieregeling².

In twee andere EU-lidstaten³ is de afgelopen dagen een vergelijkbaar systeem ingevoerd; in beide landen door een wettelijke aanpassing van de nationale PTD-bepalingen. Op donderdag 19 maart 2020 heeft de Europese Commissie⁴ in een gereviseerde versie van de *'Information on the Package Travel Directive in Connection with the Covid-19'* kenbaar gemaakt dat gezien de bijzondere omstandigheden en de huidige onduidelijkheid de terugbetaling aan de reiziger gedaan kan (*could*) worden in de vorm van een zogenoemde voucher (*credit note*).

In Nederland bestaat – anders dan in sommige andere EU-lidstaten – geen mogelijkheid tot noodwetgeving. Dat betekent dat er geen toepasbaar juridische kader bestaat om te komen tot aanpassing van de wettelijke bepalingen uit het BW betreffende pakketreizen op de noodzakelijke korte termijn.

Ondersteuning initiatief door ACM en EZK

Op 19 maart 2020 hebben vertegenwoordigers van ANVR, ACM en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) overleg gevoerd over enkele uitvoeringsaspecten van de corona-regeling in relatie tot de vraag onder welke voorwaarden EZK en ACM openlijk ondersteuning kunnen geven richting consument over de noodzaak om de voucher te accepteren als tijdelijke terugbetaling zoals bedoeld in 7:509 lid 7 BW.

Hierbij zijn de volgende vier onderwerpen besproken:

1. ANVR-reisondernemingen worden geconfronteerd met veel verzoeken tot omboeken in verband met Corona. Voor deze (soms zeer ingewikkelde) omboekingen kunnen conform de reguliere voorwaarden boekingskosten in rekening worden gebracht. ANVR-reisondernemingen zullen daarentegen geen aanvullende kosten in rekening brengen in geval van annulering en afgifte van een Corona-voucher met SGR-dekking.
2. Als de reiziger uiteindelijk besluit geen gebruik te maken van de uitgegeven voucher, verplicht de uitgevende reisonderneming zich om de volledige waarde te restitueren aan het einde van de SGR-dekkingstermijn van één jaar na uitgifte.
3. ANVR-reisondernemingen betrachten waar mogelijk coulance met reizigers die omwille van specifieke (al dan niet persoonlijke) omstandigheden niet de mogelijkheid hebben op een later moment alsnog te reizen.
4. De op de Corona-voucher met SGR-dekking genoemde geldigheid van 1 jaar na afgifte, betreft het recht van de reiziger in geval van insolventie van de uitgever van de voucher een claim in te dienen bij

¹ Zie art. 7:509 lid 7 BW

² Zie [hier](#) voor het reglement van het corona-voucher

³ België en Frankrijk

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf

SGR. Een gedurende de geldigheid van de voucher nieuw geboekte reis met een vertrekdatum die op een later moment ligt, valt uiteraard onder de reguliere dekking van de SGR-deelnemer.

Ketenoplossing

ANVR, ACM en EZK spraken daarnaast nadrukkelijk over de noodzaak om te komen tot een ketenbrede aanpak van de ontstane problematiek. Als reisdienstleveranciers zoals airlines en hotels in geval van annulering geen cash refunds geven van aan hen door reisondernemingen vooruitbetaalde diensten (in afwijking van hetgeen wettelijk of contractueel is bepaald), zal het voor de reisonderneming al binnen zeer korte tijd onmogelijk blijken te zijn te voldoen aan de terugbetalingsverplichting richting de consument. De ANVR vraagt bij zowel de Nederlandse overheid en de Europese Commissie nadrukkelijk aandacht voor dit dringende probleem.

(Aan-) betalingen voor aankomende reizen

De ACM en EZK vragen – losstaand van de discussie over de Corona-voucher – bij de ANVR nadrukkelijk aandacht voor het probleem van met name restantbetalingen voor reeds geboekte reizen voor de periode van (onder meer) de meivakantie, waarbij het op dit moment niet duidelijk is of de reizen kunnen doorgaan vanwege het coronavirus, maar waarvoor nu (conform art. 10 van de ANVR-voorwaarden) wel moet worden betaald. ACM en EZK zouden het onwenselijk vinden als reizigers nu gedwongen worden (aan) te betalen, om vervolgens in geval van annuleren een Corona-voucher met SGR-dekking te moeten accepteren. De ANVR erkent dat probleem, maar wijst erop dat hiervoor dezelfde bezwaren gelden in verband met reeds vooruitbetaalde gecontracteerde reisdiensten zoals hierboven bedoeld en ziet de enige mogelijke oplossing om in deze gevallen uitgifte van een voucher in plaats van een cash refund te vermijden in een sectorspecifieke compensatieregeling voor de reisbranche zoals bedoeld in de Compensatieregeling getroffen sectoren (ministerie van EZK)⁵, gepresenteerd op 17 maart 2020.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/nieuws/2020/03/17/coronavirus-kabinet-neemt-pakket-nieuwe-maatregelen-voor-banen-en-economie>

ANVR-SGR Coronavoucher

ANVR heeft met SGR op zaterdag 14 maart jl. het zogenoemde Corona-voucher met SGR-dekking gelanceerd. Uitgangspunt van het systeem is dat voor reizen die moeten worden geannuleerd vanwege de uitbraak van het Corona-virus de door de reisorganisatie terug te betalen (aan-) betalingen¹ tijdelijk kunnen worden vervangen door de uitgifte van een voucher. Op deze voucher wordt – in afwijking van het reguliere reglement van SGR – met ingang van 16 maart jl. SGR-dekking verleend in de zin van artikel 3 van de SGR-garantieregeling².

In twee andere EU-lidstaten³ is de afgelopen dagen een vergelijkbaar systeem ingevoerd; in beide landen door een wettelijke aanpassing van de nationale PTD-bepalingen. Op donderdag 19 maart 2020 heeft de Europese Commissie⁴ in een gereviseerde versie van de *'Information on the Package Travel Directive in Connection with the Covid-19'* kenbaar gemaakt dat gezien de bijzondere omstandigheden en de huidige onduidelijkheid de terugbetaling aan de reiziger gedaan kan (*could*) worden in de vorm van een zogenoemde voucher (*credit note*).

In Nederland bestaat – anders dan in sommige andere EU-lidstaten – geen mogelijkheid tot aanpassing BW door middel van noodwetgeving. Dat betekent dat er geen toepasbaar juridische kader bestaat om te komen tot aanpassing van de wettelijke bepalingen uit het BW betreffende pakketreizen op de noodzakelijke korte termijn.

Ondersteuning initiatief door ACM en EZK

Op 19 maart 2020 hebben vertegenwoordigers van ANVR, ACM en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) overleg gevoerd over enkele uitvoeringsaspecten van de corona-regeling in relatie tot de vraag onder welke voorwaarden EZK en ACM openlijk ondersteuning kunnen geven richting consument over de noodzaak om de voucher te accepteren als tijdelijke terugbetaling zoals bedoeld in 7:509 lid 7 BW.

Hierbij zijn de volgende vier onderwerpen besproken:

1. ANVR-reisondernemingen worden geconfronteerd met veel verzoeken tot omboeken in verband met Corona. Voor deze (soms zeer ingewikkelde) omboekingen kunnen conform de reguliere voorwaarden boekingskosten in rekening worden gebracht. ANVR-reisondernemingen zullen daarentegen geen aanvullende kosten in rekening brengen in geval van annulering en afgifte van een Corona-voucher met SGR-dekking.
2. Als de reiziger uiteindelijk besluit geen gebruik te maken van de uitgegeven voucher, verplicht de uitgevende reisonderneming zich om de volledige waarde te restitueren aan- uiterlijk aan het einde van de SGR-dekkingstermijn van één jaar na uitgifte, maar niet eerder dan na 6 maanden van de uitgifte van de voucher. De reisorganisatie mag hiervan ten voordele -van de reiziger afwijken.
3. ANVR-reisondernemingen betrachten waar mogelijk coulant met reizigers die omwille van specifieke (al dan niet persoonlijke) omstandigheden niet de mogelijkheid hebben op een later moment alsnog te reizen.

¹ Zie art. 7:509 lid 7 BW

² Zie [hier](#) voor het reglement van het corona-voucher

³ België en Frankrijk

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf

4. De op de Corona-voucher met SGR-dekking genoemde geldigheid van 1 jaar na afgifte, betreft het recht van de reiziger in geval van insolventie van de uitgever van de voucher een claim in te dienen bij SGR. Een gedurende de geldigheid van de voucher nieuw geboekte reis met een vertrekdatum die op een later moment ligt, valt uiteraard onder de reguliere dekking van de SGR-deelnemer.

Ketenoplossing

ANVR, ACM en EZK spraken daarnaast nadrukkelijk over de noodzaak om te komen tot een ketenbrede aanpak van de ontstane problematiek. Als reisdienstleveranciers zoals airlines en hotels in geval van annulering geen cash refunds geven van aan hen door reisondernemingen vooruitbetaalde diensten (in afwijking van hetgeen wettelijk of contractueel is bepaald), zal het voor de reisonderneming al binnen zeer korte tijd onmogelijk blijken te zijn te voldoen aan de terugbetalingsverplichting richting de consument. De ANVR vraagt bij zowel de Nederlandse overheid en de Europese Commissie nadrukkelijk aandacht voor dit dringende probleem.

(Aan-) betalingen voor aankomende reizen

De ACM en EZK vragen – losstaand van de discussie over de Corona-voucher – bij de ANVR nadrukkelijk aandacht voor het probleem van met name restantbetalingen voor reeds geboekte reizen voor de periode van (onder meer) de meivakantie, waarbij het op dit moment niet duidelijk is of de reizen kunnen doorgaan vanwege het coronavirus, maar waarvoor nu (conform art. 10 van de ANVR-voorwaarden) wel moet worden betaald. ACM en EZK zouden het onwenselijk vinden als reizigers nu gedwongen worden (aan) te betalen, om vervolgens in geval van annuleren een Corona-voucher met SGR-dekking te moeten accepteren. De ANVR erkent dat probleem, maar wijst erop dat hiervoor dezelfde bezwaren gelden in verband met reeds vooruitbetaalde gecontracteerde reisdiensten zoals hierboven bedoeld en ziet de enige mogelijke oplossing om in deze gevallen uitgifte van een voucher in plaats van een cash refund te vermijden in een sectorspecifieke compensatieregeling voor de reisbranche zoals bedoeld in de Compensatieregeling getroffen sectoren (ministerie van EZK)⁵, gepresenteerd op 17 maart 2020.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/nieuws/2020/03/17/coronavirus-kabinet-neemt-pakket-nieuwe-maatregelen-voor-banen-en-economie>

From: 10.2.e
To: 10.2.e 10.2.e 10.2.e
Subject: RE: Nieuws?
Date: maandag 23 maart 2020 15:02:29
Attachments: [image001.jpg](#)
[image002.jpg](#)

Hi

Wij zijn ook bezig met voorbereiding om onze communicatie aan te passen, zodat we daarin gelijk kunnen oplopen met de geplande campagne.

EZK zou nog het volgende kunnen opnemen:

“Ook toezichthouder ACM heeft naar de regeling gekeken en er zijn verduidelijkingen afgesproken.

De ACM is begripvol over de voucher regeling en volgt de ontwikkelingen op de voet. De ACM zal niet aarzelen in te grijpen als de rechten van consumenten onvoldoende worden gerespecteerd.”

Zo is de cirkel mooi rond. Wij zullen een dergelijke boodschap zelf waarschijnlijk ook naar buiten brengen en geven vervolgens uitleg over die verduidelijkingen. Over de exacte bewoording kunnen we het nog hebben.

Groet

10.2.e



From: 10.2.e
To: 10.2.e
Subject: RE: Nieuws?
Date: maandag 23 maart 2020 14:37:59
Attachments: [image001.jpg](#)
[image002.jpg](#)

Ik bel je even!

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 23 maart 2020 14:34
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Nieuws?
 p.s. nr is 06 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 23 maart 2020 14:34
Aan: 10.2.e 10.2.e
Onderwerp: RE: Nieuws?
 Ik ben bereikbaar!

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@anvr.nl>
Verzonden: maandag 23 maart 2020 14:30
Aan: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@minezk.nl>; 10.2.e
 10.2.e <10.2.e@minezk.nl>
CC: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@acm.nl>
Onderwerp: RE: Nieuws?
 Hi 10.2.e

Veel dank voor de informatie. Kunnen we hier nog even over bellen vandaag?

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@minezk.nl>
Verzonden: maandag 23 maart 2020 13:54
Aan: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@anvr.nl>; 10.2.e 10.2.e <10.2.e@minezk.nl>
CC: 10.2.e 10.2.e <10.2.e@acm.nl>
Onderwerp: RE: Nieuws?

Ha 10.2.e

Ja we houden de druk er zeker op!

We denken aan iets langs de volgende lijnen. De afzender zal de staatssecretaris van EZK zijn, maar het kan zijn dat onze minister ook wil aansluiten.

- In deze uitzonderlijke tijden staat de reisbranche zwaar onder druk.
- Ik heb begrepen dat aanbieders die zijn aangesloten bij de ANVR op dit moment 'coronavouchers' uitgeven die ook een garantie van de SGR hebben. Dat vind ik een goed initiatief.
- Daarom moedig ik consumenten aan een voucher van hun reisaanbieder te accepteren waarmee zij later in het jaar

een nieuwe pakketreis kunnen boeken. Daarmee kunnen zij de reisbranche in deze moeilijke tijden een steuntje in de rug geven.

Niet in deze boodschap genoemd, maar wel in hetzelfde persbericht of advertentie moeten uiteraard wel de voorwaarden staan zoals gezamenlijk afgesproken, ook met de ACM (zoals het recht op geld terug na 6/12 maanden).

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl>

Verzonden: maandag 23 maart 2020 13:41

Aan: 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>; 10.2.e

10.2.e @minezk.nl>

CC: 10.2.e @acm.nl>

Onderwerp: RE: Nieuws?

Hi 10.2.e goedemiddag,

Inhoudelijk goed nieuws, dank! Wij krijgen enorm veel vragen, helemaal nu de Belgen zelfs een soort noodwet hebben afgevaardigd.

Hoop dat jullie er in slagen de druk er intern op te houden wel snel met iets te komen. Maar ik weet dat dat jullie wel is toevertrouwd.

Ik ga graag aan de slag met persbericht en nieuwe advertentie, maar dan helpt het wel als ik weet wat jullie boodschap – onder voorbehoud natuurlijk – gaat zijn!?

En wie namens jullie de afzender gaat zijn? Heb je die info in het kort voor ons?

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>

Verzonden: maandag 23 maart 2020 13:28

Aan: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl>; 10.2.e <10.2.e @minezk.nl>

CC: 10.2.e 10.2.e @acm.nl>

Onderwerp: RE: Nieuws?

Hey 10.2.e,

We hebben net een voorlopig akkoord vanuit de lijn gekregen, verwacht dat we morgenochtend definitieve 'go' kunnen geven. De bewindspersonen zijn helaas op het moment nogal druk bezet.

Wat ons betreft kunnen we wel vast starten met het klaarmaken van alle persberichten, advertentie, etc.

Heb je al iets waar we op kunnen meekijken?

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e 10.2.e @anvr.nl>

Verzonden: maandag 23 maart 2020 10:17

Aan: 10.2.e 10.2.e @minezk.nl>; 10.2.e

10.2.e @minezk.nl>

Onderwerp: Nieuws?

Hi 10.2.e, 10.2.e

Goed weekend gehad? Je begrijpt dat wij hier op het puntje van de stoel zitten om te weten hoe

onmogelijk de klant eerder terug te betalen dan ook na 12 maanden. Met deze ruggensteun vanuit de minister voor de airlines, kunnen wij niet langer onze belofte gestand doen dat we in principe vanaf na 6 maanden de klant in de mogelijkheid willen stellen een cash refund te vragen en zitten we automatisch ook vast aan de 12 maanden.

Mijn voorstel: wij zijn vanzelfsprekend nog steeds bereid na 6 maanden een cash refund mogelijk te maken, maar dan wel alleen indien onze leveranciers ons ook hebben terugbetaald. Zo niet, dan houden we ook die (langere) termijn aan.

Ik zie dat als een verduidelijking van onze eerdere afspraak.

Ben benieuwd naar jouw mening hierover!

Met hartelijke groet,



10.2.8

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.8

[24-03-2020 09:37:23] 10.2.a : Berichten en gesprekken in deze chat zijn nu beveiligd met end-to-end versleuteling.

[24-03-2020 09:37:23] 10.2.a : Hoi 10.2.a! All well?

Al nieuws? En even tijd om kort te bellen? Ik neem aan dat je begrijpt dat na de aankondiging van gisteren de nood bij de reisbedrijven alleen maar groter is geworden! Het water staat de bedrijven inmiddels bijna tot over de lippen. Vrgr 10.2.a

[24-03-2020 09:38:25] 10.2.a : Zeker, dat begrijp ik. Ik kan over een minuut of 10 bellen

[24-03-2020 09:39:04] 10.2.a : Top! Just say when!

[24-03-2020 09:52:47] 10.2.a : Hey 10.2.a, beide bewindspersonen Keijzer en Wiebes staan helemaal achter de vouchers. Nu komt het aan op de teksten, maar communicatieafdeling is echt ontzettend druk dus heb daar nog niet laatste stand van zaken van

[24-03-2020 09:52:56] 10.2.a : Krijg ze niet te pakken daar

[24-03-2020 09:53:32] 10.2.a : Ok! Laat me weten als je iets hebt! Ben bereikbaar....

[24-03-2020 09:54:03] 10.2.a : Yep zal ik doen

[24-03-2020 09:54:10] 10.2.a : Thnx

[24-03-2020 12:14:20] 10.2.a : Hey 10.2.a, we zijn er hard mee bezig maar er speelt bij ons veel tegelijk. Ik laat het je zsm weten als ik iets concreets heb

[24-03-2020 12:14:54] 10.2.a : We = onze communicatie

[24-03-2020 12:37:51] 10.2.a : Dank!

[24-03-2020 12:42:44] 10.2.a : Denk je dat het zinvol is als we nog een brandbrief sturen aan de stas? Ik heb een enorme druk op mijn nek van de leden om iets te doen of te laten weten.

Maar jij kunt beter dan ik inschatten of dat slim is!?

[24-03-2020 13:15:51] 10.2.a : Nee dat heeft niet zoveel zin. Moet dan namelijk weer langs dezelfde mensen om bij de staatssecretaris terecht te komen

[24-03-2020 16:50:25] 10.2.a : Ik blijf je ff stalken. Heb om 17.00 uur call met mijn bestuur. Is er al iets te melden?

[24-03-2020 16:51:26] 10.2.a : Woordvoerder bespreekt dit vanavond met de staatssecretaris

[24-03-2020 16:51:49] 10.2.a : Ik vind het echt heel vervelend dat het zo lang duurt

[24-03-2020 16:52:15] 10.2.a : Wij doen het maximale wat we kunnen

[24-03-2020 16:52:29] 10.2.a : Haha! Ja. Dat snap ik. Jij moet in je organisatie iets voor elkaar krijgen en schaduwboxen met mij

[24-03-2020 16:52:54] 10.2.a : Daar ga ik ook vast vanuit! Dank voor alle inspanningen

[24-03-2020 16:53:16] 10.2.a : Succes zo met het bestuur. Snap de druk die bij jullie bestaat

[24-03-2020 16:53:43] 10.2.a : Morgen kun je trouwens het best met 10.2.a schakelen. Ben eigenlijk vrij, maar zal ar en toe telefoon in de gaten houden

[24-03-2020 16:54:16] 10.2.a : Thnx. Heb je nog ff 06 van haar?

[24-03-2020 16:54:39] 10.2.a : Visitekaartje weggelaten

[24-03-2020 16:55:09] 10.2.a : Mooi. Laat ik je morgen met rust!

[24-03-2020 16:55:40] 10.2.a : Pffieuw

[25-03-2020 10:10:17] 10.2.e : Berichten en gesprekken in deze chat zijn nu beveiligd met end-to-end versleuteling.

[25-03-2020 10:10:17] 10.2.e : Hoi goedemorgen. Ik mocht van 10.2.e (vanwege haar vrije dag) jou vandaag ff spammen. Is er al nieuws over het voucher? De druk loopt hier intern in de sector extreem op! Ik begreep dat er gisteren overleg zou zijn tussen woordvoering en de stas? Vrgr 10.2.e (ANVR)

[25-03-2020 10:13:15] 10.2.e Hi! Ja dat mag! Ik begrijp het, we zijn er heel druk mee. Buiten de ardeling even kritisch aan kijken naar de beeldvorming. Het is namelijk best lastig om aan publiek duidelijk te maken dat deze publieke steun zich beperkt tot de pakketreizen. We overleggen nu met communicatie.

[25-03-2020 10:14:43] 10.2.e : Ok, ok! Beeldvorming is alles. Maar wij hebben SGR-garantie (want pakketreis)! ♂

[25-03-2020 10:15:36] 10.2.e haha ik weet het! Is mijn grootste argument!

[25-03-2020 10:16:30] 10.2.e : Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:16:52] 10.2.e : Maar goed: je kent de argumenten en je kent de urgentie. Ik laat je werken!

[25-03-2020 10:17:05] 10.2.e : Dat vind ik persoonlijk heel belangrijk, maar de Stas is ook voor B2B en al helemaal voor de kleine B

[25-03-2020 10:17:19] 10.2.e

[25-03-2020 10:18:00] 10.2.e Hoe gaat het met jullie timing voor de advertentie? GAat die ook door zonder ons akkoord of wacht je nog even of dat nog snel lukt?

[25-03-2020 10:19:28] 10.2.e : Ok, omdenken. Van B2C naar B2B: als wij vouchers moeten accepteren van hotel en de airline, moet klant voucher accepteren van ons. Zo blijft de keten van liquiditeit intact.

[25-03-2020 10:21:03] 10.2.e Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:21:24] 10.2.e de voucher is de oplossing voor alles :D

[25-03-2020 10:21:55] 10.2.e maar dat begrijpt nog niet iedereen. En is ook nogal hectisch ook bij communicatie.

[25-03-2020 10:23:02] 10.2.e : Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:24:19] 10.2.e Oh jee... dat heb ik dan weer even gemist..

[25-03-2020 10:24:45] 10.2.e en dit?

[25-03-2020 10:25:26] 10.2.e Ik ga pas adverteren met steun van jullie

[25-03-2020 10:25:53] 10.2.e : 10.1.c

[25-03-2020 10:27:23] 10.2.e nou ik ga zo veel als ik kan mijn collega's van communicatie stalken

[25-03-2020 10:29:34] 10.2.e 10.2.g

Kijk, gefixed! Ik hoor het akkoord wel!

[25-03-2020 10:30:17] 10.2.e

[25-03-2020 10:33:26] 10.2.e Zijn er bij SGC ook kleine bedrijven aangesloten? Meer de grote reisorganisaties denk ik ne?

[25-03-2020 10:35:48] 10.2.e GGTO heeft bedrijven met omzet tot Max 1,5 miljoen omzet per jaar. Circa 400 'bedrijven' met totale omzet van 80 miljoen.

SGR boven 1,5 miljoen omzet.

Voor jou idee: ons 'gemiddelde' (mediaan) bedrijf heeft 11 werknemers en circa 3,5 miljoen omzet. TUI marktleider met 2,1 miljard

[25-03-2020 10:36:14] 10.2.e : Ergo: ook wij zijn MKB

[25-03-2020 10:36:22] 10.2.e : Op paar na

[25-03-2020 10:51:01] 10.2.e : Oke, dan zijn jullie voor een deel dus wel geholpen ook met de andere noodmaatregelen. Dat helpt wel in de communicatie denk ik.

[25-03-2020 10:55:57] 10.2.e Tuurlijk. Maar we bloeden dood op liquiditeit. Huilende ondernemers aan de telefoon die de pay roll niet kunnen draaien deze maand. Wat een ellende

[25-03-2020 10:57:00] 10.2.e Ja is het ook. Staan consumenten wel schappelijk tegenover die voucher? Hebben ze er begrip voor? Of nog veel die geld terug eisen?

[25-03-2020 10:59:10] 10.2.e Veel mensen accepteren omboeken, er is wel begrip voor voucher, maar het zou echt zo helpen als er publiekelijk steun komt.

Want zoals ik schreef. Airlines betalen niet terug, hotels betalen niet terug. Dus we moeten wel!

[25-03-2020 12:17:40] 10.2.e Hi, heb jij voor mij de advertentietekst zoals je die zou willen gebruiken? WEet niet of je dat al met 10.2.e had besproken.

[25-03-2020 12:21:05] 10.2.e : Nee. Heb 10.2.e laten weten dat:

- of we gaan adverteren is afhankelijk van de vraag of we steun krijgen;

- waarmee we gaan adverteren afhankelijk van de inhoud van de steun

[25-03-2020 12:21:27] 10.2.e : 10.2.e had al wat gestuurd eerder, maar die steunverklaring helpt ons niet

[25-03-2020 12:21:49] 10.2.e Oke, helder, dank!

[25-03-2020 12:22:33] 10.2.e : Maar begrijp dat jullie hier nog niet mee akkoord kunnen gaan?

[25-03-2020 14:15:54] 10.2.e : 'ANVR reisondernehmungen hebben samen met garantiefonds SGR een Corona-voucher met garantiedekking ontwikkeld. Stas/minister vinden dit in deze omstandigheden een zeer goede oplossing die in het belang is van zowel de reiziger als de reisonderneming. Zonder iets af te doen aan de wettelijke rechten van de reiziger ondersteunen wij dit initiatief van harte'.

[25-03-2020 14:16:02] 10.2.e : Zoiets?

[25-03-2020 14:40:39] 10.2.e IK bel je zo

[25-03-2020 14:40:51] 10.2.e :

[25-03-2020 16:11:45] 10.2.e : Wij werken aan een persbericht. Komt je kant uit einde middag.

Kijken we vanaf daar verder.

[25-03-2020 16:13:50] 10.2.e Yes, doen we!

[25-03-2020 17:49:01] 10.2.e : <bijgevoegd: 00000042-PHOTO-2020-03-25-17-49-01.jpg>

[25-03-2020 17:50:11] 10.2.e : (Buiten mij om)

[25-03-2020 17:50:22] 10.2.e : Maar ik snap het ff niet meer

[25-03-2020 18:28:05] 10.2.e Huh?

[25-03-2020 18:28:13] 10.2.e Dit zegt mij niks

[25-03-2020 18:28:43] 10.2.e : Ja! Journalist heeft jullie gebeld en jullie woordvoering zegt dit

[25-03-2020 18:28:55] 10.2.e : Mmm

[25-03-2020 18:28:57] 10.2.e Oké

[25-03-2020 18:28:59] 10.2.e : ACM heeft ook bericht geplaatst

[25-03-2020 18:30:44] 10.2.e Ja dat lees ik nu

[25-03-2020 18:31:22] 10.2.e Maar dat jullie woordvoering dat zegt tegen een journalist snap ik geen biet van!

[25-03-2020 18:31:57] 10.2.e Ik ook niet! Hij heeft kennelijk aangegeven dat we met een post op sociale media komen

[25-03-2020 18:32:07] 10.2.e : Wat ik vanmiddag al zei

[25-03-2020 18:32:16] 10.2.e : Dus niet heel spannend

[25-03-2020 18:32:50] 10.2.e : Haha! Dat wilde 10.2.e niet snappen

[25-03-2020 18:34:34] 10.2.e : Nee dat denk ik ook

[25-03-2020 18:35:13] 10.2.e : Goede nieuws voor jou. Dat leest natuurlijk buiten de sector niemand

[25-03-2020 18:51:20] 10.2.e ja... misschien willen ze nu wel een persbericht met jullie ondersteunen, kunnen we iets meer context geven.

[25-03-2020 18:51:54] 10.2.e : Ik stuur je later voorstel. Ff aan het koken nu!!

[25-03-2020 18:52:12] 10.2.e naha no worries, ik ga ook eten!

[25-03-2020 18:52:30] 10.2.e : Smakelijk

[26-03-2020 14:48:33] 10.2.e : Bericht van stas hooglijk gewaardeerd in de sector. Dank voor je bemiddeling!

[26-03-2020 15:22:33] 10.2.e Het is het maximale dat ik er uit kon slepen. Hopelijk helpt het jullie weer beetje vooruit!

[26-03-2020 15:34:10] 10.2.e : ACM heeft gisteren belangrijke stap gezet. Vandaag er bovenop helpt enorm. We hebben het persbericht uitgedaan waarin we de tweet quoten!

[26-03-2020 15:34:19] 10.2.e : Ben je dankbaar!

[26-03-2020 15:35:21] 10.2.e Gelukkig! Dat is fijn te horen!

[30-03-2020 19:17:08] 10.2.e : Hi 10.2.e , goedenavond. Tot mijn verrassing las ik onderstaand:

[30-03-2020 19:17:12] 10.2.e : Luchtvaartmaatschappijen mogen hun klanten tijdelijk vouchers geven als compensatie voor geannuleerde vluchten. Dat is in strijd met Europese regels, maar minister Cora van Nieuwenhuizen (Infrastructuur) wil dat tijdelijk gedogen in verband met de coronacrisis.

Voorwaarde is wel dat de vouchers niet langer dan twaalf maanden geldig zijn. Na het verstrijken van die periode moeten passagiers het niet gebruikte deel alsnog vergoed krijgen. Luchtvaartmaatschappijen moeten daartoe zelf het initiatief nemen en daar helder over communiceren met hun klanten.

„Het kabinet vindt het tijdelijk gebruik van vouchers een acceptabel alternatief, omdat een passagier het recht behoudt op terugbetaling van diens ticket", schrijft Van Nieuwenhuizen aan de Tweede Kamer. Op die manier wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen dieper in de financiële problemen komen.

[30-03-2020 19:18:01] 10.2.e [REDACTED] Als airlines 12 maanden mogen zitten op het geld (geen garantie btw) kunnen wij onmogelijk na 6 maanden de reiziger terug betalen!

[30-03-2020 21:36:46] 10.2.e [REDACTED] aanwijzing-aan-de-ilt-inzake-handhaving-verordening-eg-nr-261-2004.pdf.pdf.pdf • 2 pagina's <bijgevoegd: 00000071-aanwijzing-aan-de-ilt-inzake-handhaving-verordening-eg-nr-261-2004.pdf.pdf.pdf>

[30-03-2020 21:37:07] 10.2.e [REDACTED]

[30-03-2020 21:38:00] 10.2.e [REDACTED] : Das wel wat anders dan een social media post!

[31-03-2020 10:44:22] 10.2.e [REDACTED] : Hi! Heb je ff tijd om kort te bellen?

[31-03-2020 10:45:10] 10.2.e [REDACTED] Zit nu in call. Ik kan kwart over?

[31-03-2020 10:45:33] 10.2.e [REDACTED] : Supergraag! Just say when

[31-03-2020 10:45:53] 10.2.e [REDACTED]

From: 10.2.e
To: 10.2.e
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Subject: RE: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen
Date: dinsdag 31 maart 2020 10:01:51
Attachments: [image003.jpg](#)
[image004.png](#)
[image005.jpg](#)

Hi 10.2.e

Ik heb er even een nachtje over geslapen en ik geloof niet dat ik je helemaal begrijp. Deze situatie is nu toch niet anders dan toen wij elkaar spraken over de voorwaarden van de voucherregeling? De relatie van een reisorganisatie met een airline is B2B. De regeling die jij aanhaalt voor tickets, is wat airlines doen B2C. Jullie moeten onderling afspreken hoe jullie hier mee om gaan B2B, maar dat staat volgens mij los van onze afspraken en ik zie niet in hoe dit bericht dat anders maakt.

Maar wellicht begrijp ik je verkeerd?

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:52

Aan: 10.2.e ; 10.2.e

Onderwerp: FW: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10.2.e 10.2.e goedemiddag,

Onderstaande mail stuurde ik zojuist aan 10.2.e van de ACM. Ik verwijs jullie graag ook naar het geel gearceerde.

Vinden jullie dat, in het licht van onderstaande, ook een passende verduidelijking?

Anders worden we vermalen tussen consument en leverancier.

Hoor graag!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e

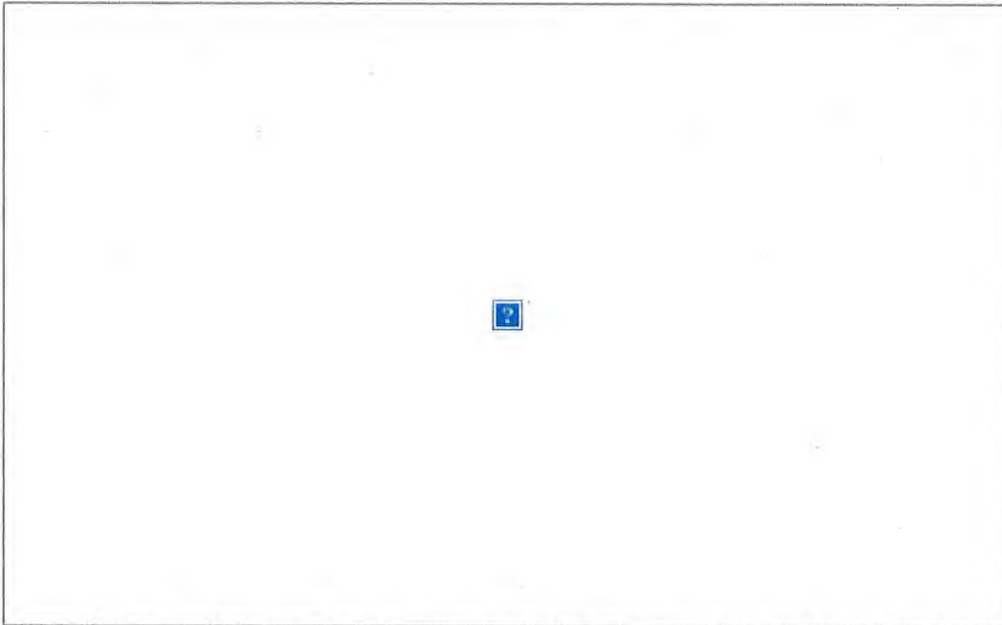
Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:47

Aan: 10.2.e (10.2.e) 10.2.e @acm.nl>

Onderwerp: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10.2.e goedemiddag,

Alles goed? Never a dull moment in Corona-tijd. Vandaag las ik tot mijn verrassing onderstaande in de krant:



Prima dat de overheid stelt dat de airlines vouchers mogen gebruiken (ondanks dat die geen enkele dekking hebben door een garantie), maar als airlines pas na 12 maanden hun klanten (i.c. ook reisagenten en touroperators) hoeven terug te betalen, wordt het voor ons effectief onmogelijk de klant eerder terug te betalen dan ook na 12 maanden. Met deze ruggensteun vanuit de minister voor de airlines, kunnen wij niet langer onze belofte gestand doen dat we in principe vanaf na 6 maanden de klant in de mogelijkheid willen stellen een cash refund te vragen en zitten we automatisch ook vast aan de 12 maanden.

Mijn voorstel: wij zijn vanzelfsprekend nog steeds bereid na 6 maanden een cash refund mogelijk te maken, maar dan wel alleen indien onze leveranciers ons ook hebben terugbetaald. Zo niet, dan houden we ook die (langere) termijn aan.

Ik zie dat als een verduidelijking van onze eerdere afspraak.

Ben benieuwd naar jouw mening hierover!

Met hartelijke groet,



10.2.8

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.8

From: 10.2.e
To: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
Subject: RE: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen
Date: dinsdag 31 maart 2020 14:15:51
Attachments: [image003.jpg](#)
[image004.png](#)
[image005.jpg](#)

Hi allen,

10.2.e en ik hebben elkaar vanmorgen even gesproken hierover. Lang verhaal kort: de 6 maanden is een termijn die de reisorganisaties hanteren richting consumenten als dat financieel haalbaar is, om zo consumentvriendelijk als mogelijk te zijn. Wanneer dat niet lukt omdat airlines pas na een jaar gaan terugbetalen, dan kunnen ook reisorganisaties dat mogelijk pas na een jaar doen, dat is dan de uiterlijke termijn voor een consument. De 6 maanden geldt dus voor zover haalbaar en reëel voor reisorganisaties.

Volgens mij past dit in de lijn zoals we die hadden afgesproken met elkaar. We zullen dit verder niet communiceren indien niet nodig: het is een interpretatie en uitwerking van de afspraken.

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:52

Aan: 10.2.e ; 10.2.e

Onderwerp: FW: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10.2.e, goedemiddag,

Onderstaande mail stuurde ik zojuist aan 10.2.e van de ACM. Ik verwijs jullie graag ook naar het geel gearceerde.

Vinden jullie dat, in het licht van onderstaande, ook een passende verduidelijking?

Anders worden we vernalen tussen consument en leverancier.

Hoor graag!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:47

Aan: 10.2.e (@acm.nl) 10.2.e (@acm.nl)>

Onderwerp: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10., goedemiddag,

Alles goed? Never a dull moment in Corona-tijd. Vandaag las ik tot mijn verrassing onderstaande in de krant:

De ANVR is blij dat SGR reisondernehmungen een creatieve mogelijkheid heeft geboden bij het omboeken of annuleren van de reis, waarbij de uit te geven Corona-voucher onder dekking valt van dit garantiefonds. Hiermee blijven reizigers de zekerheid houden dat hun reeds betaalde reissom veilig is gesteld.

SGR laat weten:

Er is thans een ernstige crisissituatie ontstaan rond het zogenaamde Corona virus (Covid-19 virus) als gevolg waarvan de reisbranche wordt geconfronteerd met een groot aantal annuleringen en de verplichting aan reizigers de vooruitbetaalde reissommen terug te betalen. Een en ander kan tot cashflow problemen in de reisbranche leiden. Aan reizigers wordt daarom door reisondernehmungen gevraagd om de reis om te boeken of om een voucher te accepteren voor een reis op een later tijdstip (we noemen dit gemakshalve 'Corona-voucher').

De garantieregeling van SGR sluit waardebonnen en reischeques die niet hebben geleid tot een boeking met een deelnemer-reisonderneming uit van vergoeding.

Er is in deze crisissituatie aanleiding om te bepalen dat tijdelijk en onder na te melden aanvullende voorwaarden een Corona-voucher wel voor vergoeding in aanmerking kan komen, teneinde het consumentenvertrouwen in deze vorm van compensatie voor de annulering van een reis te versterken.

Het bestuur van SGR besluit daarom als volgt:

1. Met ingang van 16 maart 2020 beschouwt SGR door aan SGR deelnemende organisatoren uitgegeven vouchers als vallende onder de dekking van SGR in de zin van artikel 3 van de SGR garantieregeling met inachtneming van punt 2 t/m 7 van dit besluit.
2. Deze dekking geldt alleen als de voucher voldoet aan de door SGR voorgeschreven model voucher en slechts voor uitgegeven vouchers in geval van het annuleren van reizen in verband met het niet kunnen uitvoeren van de reis in het kader van het ontstaan van de onvermijdbare en buitengewone omstandigheden ten gevolge van het Corona virus en onder voorwaarde dat de waarde van de voucher duidelijk is ingevuld en de voucher de naam 'Corona voucher' bevat.
3. De waarde van de voucher kan niet meer zijn dan de (aan)betaling die gedaan is op de reis die geannuleerd is vanwege het Corona virus en welke reis oorspronkelijk ook onder de garantie van SGR viel.
4. De voucher dient een expliciete geldigheidsduur te bevatten van maximaal een (1) jaar na datum van uitgifte.
5. Op de voucher dient te worden vermeld dat de garantieregeling van SGR van toepassing is.
6. Op de website van SGR dient dit besluit te worden gecommuniceerd met duidelijke vermelding van het specifieke karakter, de tijdelijkheid en de handhaving van artikel 3 lid 10 onder g garantieregeling voor andere waardebonnen en reischeques.

7. Dit besluit heeft een tijdelijk karakter en vervalt op 1 juni 2020 ten aanzien van de uitgifte van Corona-vouchers met garantie van SGR, onverminderd de mogelijkheid dat het bestuur na goedkeuring van de Raad van Toezicht deze termijn kan verlengen.

Praktische noot:

- Alleen deelnemers aan SGR mogen Corona-vouchers met garantie van SGR afgeven. Indien het deelnemerschap aan SGR derhalve inmiddels is beëindigd/geëindigd nadat een reisovereenkomst met SGR garantie met een consument is afgesloten en de reisovereenkomst inmiddels door annulering is beëindigd, kan een ex-deelnemer geen Corona-vouchers met garantie meer uitgeven.
- Duidelijk dient te worden dat consumenten (reizigers) wel gedekt zijn bij financieel onvermogen van een organisator als de betreffende consument een Corona-voucher inwisselt.
- Aanspraken die voortvloeien uit een geannuleerde reis anders dan een voucher vallen niet onder de garantieregeling van SGR. Immers de garantieregeling is komen te vervallen doordat de oorspronkelijke reisovereenkomst is ontbonden door annulering.
- Indien een consument (reiziger) bij financieel onvermogen van de bij SGR aangesloten organisator aanspraak maakt op de garantie op een Corona-voucher, dient ook de oorspronkelijke (geannuleerde) reisovereenkomst overlegt te worden en betalingsbewijs, een en ander conform de garantieregeling van SGR.
- Deelnemers zijn vrij om een Corona-voucher uit te geven in haar eigen 'look and feel'. Echter een voucher dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
 - de waarde (maximaal de betaalde reissom);
 - een uitgifte datum;
 - een einddatum die maximaal 1 jaar na uitgifte datum ligt;
 - het woord: 'Corona-voucher';
 - dat de garantieregeling van SGR van toepassing is conform bestuursbesluit van 16 maart 2020 (het beeldmerk van SGR alleen is niet voldoende).