

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3115

Vragen van de leden **Paternotte** en **Schonis** (beiden D66) aan de Ministers van Infrastructuur en Waterstaat en van Economische Zaken en Klimaat over *het uitreiken van «coronavouchers» door reisorganisaties en het bericht «Europese Commissie handhaaft recht op geld terug bij annulering»* (ingezonden 14 mei 2020).

Antwoord van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 11 juni 2020).

Vraag 1

Klopt het dat consumenten nog steeds moeten voldoen aan de aanbetalingsregelingen van reisorganisaties voor de door hen geboekte reizen om hun aanbetaling terug te krijgen, zelfs al is het onwaarschijnlijk dat de reis door kan gaan? Klopt het dat diezelfde consumenten vervolgens vaak niet hun geld, maar een voucher ontvangen voor de door hen geboekte reis?

Antwoord 1

Als de reisorganisatie zeker weet dat de geboekte reis kan plaatsvinden, dan moet de consument in beginsel de aanbetaling betalen, tenzij de voorwaarden van de reisorganisatie hiervan afwijken. Het advies aan consumenten is om contact op te nemen met de reisorganisatie bij het vermoeden dat de reis niet kan plaatsvinden. Mogelijk geeft de reisorganisatie zelf aan dat de consument het restant en de aanbetaling van de reissom niet hoeft te betalen. Als de reisorganisatie zelf de reis annuleert, dan heeft de consument recht op geld terug of kan met instemming van de consument een voucher worden aangeboden.

Vraag 2

Kunt u aangeven welke landen momenteel van inreizende Nederlanders verlangen dat zij veertien dagen in quarantaine verblijven?

Antwoord 2

De besluitvorming van landen over quarantainemaatregelen wijzigt regelmatig en informatie hierover kan niet anders zijn dan een momentopname. Voor de maatregelen die EU-lidstaten treffen verwijs ik graag naar de website van de Europese Commissie die frequent wordt geactualiseerd (zie https://ec.europa.eu/transport/coronavirus-response_en). Daarnaast heeft het Verenigd Koninkrijk onlangs aangekondigd vanaf 8 juni met quarantainemaatregelen te starten.

Vraag 3

Vindt u het acceptabel wanneer consumenten aanbetalings moeten verrichten voor vakantie-reizen naar landen die veertien dagen quarantaine vereisen voor inreizigers en/of de grenzen van het land hebben gesloten voor Nederlanders tot voorbij de aankomstdatum? Zo nee, hoe wilt u gaan voorkomen dat reisorganisaties dit wel van consumenten vragen?

Antwoord 3

Als een reis naar een land niet veilig is, dan kan een consument pakketreizen kosteloos annuleren. Het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is daarbij van belang. Op basis van een negatief reisadvies (code rood of oranje) zal in veel gevallen de reis kosteloos geannuleerd kunnen worden. Een reisorganisator kan evenwel een reis wel veilig achten, ondanks bijvoorbeeld quarantainemaatregelen. In dat geval zal het voor een consument lastiger zijn om aan te tonen dat sprake is van buitengewone omstandigheden waardoor hij de reis kosteloos kan annuleren. In deze situatie is het afhankelijk van wat de consument en de reisorganisator met elkaar hebben afgesproken om de vraag te kunnen beantwoorden of de consument verplicht is om de (volledige) reissom terug te betalen.

Het is goed voor te stellen dat een vakantie niet aan de verwachtingen voldoet, als je twee weken in quarantaine moet. Ik adviseer daarom consumenten om contact op te nemen met de reisorganisator en dit te bespreken. Het is uiteindelijk aan de rechter om een oordeel te geven over de vraag of een consument in zijn situatie de volledige reissom moet betalen. Los van hoe het wettelijk geregeld is, roep ik reisorganisatoren en consumenten op om gezamenlijk tot passende oplossingen te komen.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het onwenselijk is wanneer consumenten tegen hun wil gedwongen worden als een soort leenbank te fungeren voor reisorganisaties, terwijl zij door de coronacrisis mogelijk zelf in financieel zwaar weer verkeren?

Antwoord 4

Het kabinetsbeleid is dat wij consumenten, mits zij het zich kunnen veroorloven, aanmoedigen om vouchers te accepteren. Daarmee helpen consumenten aanbieders van vlieg- en pakketreizen door deze crisis te komen. Bij een faillissement van een aanbieder is niemand gebaat, en zeker niet de consument die op dat moment nog geen terugbetaling heeft ontvangen.

Vraag 5

Bent u op de hoogte van het bericht «Europese Commissie handhaaft recht op geld terug bij annulering»?¹ Bent u bovendien op de hoogte van de uitgevaardigde richtlijnen van de Europese Commissie, waarin duidelijk wordt aangegeven dat vouchers alleen mogen worden uitgegeven met toestemming van de consument?²

Antwoord 5

Ja.

Vraag 6

Bent u het ermee eens dat uw aanwijzing aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) om niet te handhaven als luchtvaartmaatschappijen vouchers uitgeven in plaats van aan hun plicht tot terugbetaling te voldoen, in strijd is met het Europese consumentenrecht en met de aanbeveling van de Europese Commissie van 13 mei 2020?

¹ Website Luchtvaartnieuws, 12 mei 2020 (<https://www.luchtvaartnieuws.nl/nieuws/categorie/2/airlines/europese-commissie-handhaaft-recht-op-geld-terug-bij-annulering>)

² Website Europese Commissie, 13 mei 2020 (https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/recommendation_vouchers_en.pdf)

Antwoord 6

Op 14 mei jl. heb ik uw Kamer laten weten dat ik de aanwijzing aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) inzake de handhaving op luchtvaartvouchers intrek (zie Kamerstuk 2020Z08658), wat betekent dat de ILT Verordening 261/2004 weer in zijn geheel handhaaft. In het Vragenuur van 2 juni heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de invulling van de handhaving en hierover ontvangt u een aparte brief.

Als er signalen zijn dat maatschappijen stelselmatig passagiersrechten schenden, dan zal de ILT handhavend optreden. Passagiers moeten een heldere keuze krijgen voorgelegd tussen terugbetaling en een voucher. De ILT kan niet afdwingen dat luchtvaartmaatschappijen in individuele gevallen tot terugbetaling overgaan, maar betreft de meldingen van passagiers bij de handhaving op het stelselmatig overtreden van de regels door luchtvaartmaatschappijen.

Het recht op terugbetaling is niet afhankelijk van de handhaving. Met de aanwijzing (en intrekking daarvan) aan de ILT veranderde de handhaving, maar veranderden de passagiersrechten uit Verordening (EG) 261/2004 op zichzelf dus niet. Ik heb dit vanaf maart aangegeven: een passagier heeft een wettelijk recht op terugbetaling en kan dat afdwingen via de rechtbank, eventueel met hulp van een claimbureau. Dit was voor de coronacrisis ook al het geval en in lijn met het Europees recht.

Vraag 7

Deelt u de mening dat voucheruitgifte aantrekkelijk mag worden gemaakt, maar niet verplicht zou moeten worden gesteld, zeker nu nogmaals door de Commissie is benadrukt dat deze praktijk indruist tegen het vigerend Europees recht? Bent u bereid om – zoals geadviseerd door de Europese Commissie – met de sector in gesprek te gaan over de voucherkarakteristieken die de Commissie heeft aanbevolen, zoals het garanderen van de vouchers en het kosteloos overdraagbaar maken ervan, zodat deze optie eerlijker en aantrekkelijker wordt gemaakt? Zo ja, kunt u de uitkomsten van deze gesprekken delen met de Kamer?

Antwoord 7

Ik steun de aanbeveling van de Europese Commissie om vouchers aantrekkelijk te maken en ik heb daar bij de luchtvaartmaatschappijen reeds op aangedrongen. Ik zal dat blijven doen, al is het primair een verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen om hun vouchers aantrekkelijk te maken, bijvoorbeeld door de waarde te verhogen. Ook is overdraagbaarheid van vouchers tussen personen bij diverse maatschappijen op beperkte schaal mogelijk. Grootschalige toepassing is technisch uitdagend en brengt een risico op fraude met zich mee.

Vraag 8

Indien u deze mening deelt, bent u bereid uw aanwijzing aan de ILT in te trekken of te wijzigen op zo'n manier dat een luchtvaartmaatschappij een voucher mag aanbieden, maar consumenten zonder door allerlei hoepels te springen ook kunnen kiezen voor teruggave van hun eigen geld? Hoe bent u voornemens de richtlijnen van de Europese Commissie op te volgen en te handhaven?

Antwoord 8

Zie antwoord 6.

Vraag 9

Kunt u toelichten wat de status is van uw voornemen om een Europees garantiefonds op te zetten, zodat de waarde van de vouchers waar door de consument vrijwillig voor is gekozen beschermd blijft voor eventuele faillissementen? Indien dit op Europees niveau niet haalbaar blijkt, bent u bereid dit op een nationaal niveau op te zetten?

Antwoord 9

Nederland heeft meermaals bij de Europese Commissie gepleit voor een Europese garantie op vouchers. Op 28 mei heb ik in een brief aan de Europese Commissie (zie bijlage)³ laten weten nog steeds op dat standpunt te staan, omdat het doeltreffender is. Deze boodschap heb ik herhaald tijdens de informele videoconferentie voor EU Transportministers op 4 juni. Ik heb bij de Commissie aangegeven graag met hen hierover in gesprek te gaan.

Vraag 10

Gezien de boekingen voor het vakantie seizoen weer langzaam aan het opstarten zijn, kunt u bovenstaande vragen elk afzonderlijk zo spoedig mogelijk beantwoorden?

Antwoord 10

Ja.

³ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl