

2020Z07446

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Minister en Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *vouchers voor geannuleerde vluchten voor Nederlandse klanten* (ingezonden 24 april 2020).

Vraag 1

Kent u het bericht «Nederlandse klant krijgt voucher, maar Israël betaalt KLM reissom wel meteen terug»¹ en bent u bekend met de ophef die internationaal is ontstaan over het aanbieden van vouchers door luchtvaartmaatschappijen?²

Vraag 2

Deelt u de mening dat als reizigers het recht hebben op terugbetaling bij geannuleerde vluchten, dat recht gerespecteerd dient te worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u bereid deze kwestie aan te kaarten bij luchtvaartmaatschappijen?

Vraag 3

Hebben Nederlandse passagiers het recht op terugbetaling bij geannuleerde vluchten van Nederlandse luchtvaartmaatschappijen? Zo ja, betekent dit dat zij geen genoegen hoeven te nemen met een voucher? Zo nee, waarom niet?

Vraag 4

Is het waar dat u compensatie voor geannuleerde vluchten via vouchers gedooft? Zo ja, welke formele rechtsgrond maakt dit mogelijk en waarom kiest u ervoor de consument te laten betalen voor de gevolgen van annulering van vluchten?

¹ De Volkskrant, 14 april 2020, «Nederlandse klant krijgt voucher, maar in Israël betaalt KLM reissom wel meteen terug» (<https://www.volkskrant.nl/economie/nederlandse-klant-krijgt-voucher-maar-in-israel-betaalt-klm-reissom-wel-meteen-terug-b270690c/>)

² Independent.ie, 20 april 2020, «Number of Ryanair customers frustrated as airline hands out vouchers instead of refunds» (<https://www.independent.ie/business/personal-finance/number-of-ryanair-customers-frustrated-as-airline-hands-out-vouchers-instead-of-refunds-39143326.html>)

Vraag 5

Vindt u ook dat burgers in verschillende landen een gelijke rechtspositie dienen te hebben ten aanzien van vergoedingen van geannuleerde vluchten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe beoordeelt u in dit licht het feit dat Israëlische reizigers hun reissom terugbetaald krijgen, terwijl Nederlandse reizigers slechts een voucher krijgen?

Vraag 6

Vindt u vouchers een volledig en volwaardig alternatief voor terugbetaling van het geldbedrag? Zo ja, bent u dan bereid een volledige garantie te verstrekken, zodat bij het optreden van betalingsonmacht van vliegtuigmaatschappijen de consument de betaalde reissom terugkrijgt? Zo nee, waarom moet naar uw oordeel de consument dan het risico dragen van het verlies van de betaalde reissom?

Vraag 7

Is de houder van een voucher een preferente schuldeiser bij een faillissement van een luchtvaartmaatschappij? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo nee, vindt u het dan acceptabel dat de consument als houder van een voucher pas na de gebruikelijke rij preferente schuldeisers, pandhouders, de belastingdienst en het UWV, als schuldeiser ver achterin de rij staat voor terugbetaling van de betaalde reissom?

Vraag 8

Acht u het mogelijk dat in geval van faillissement van de luchtvaartmaatschappij ontvangers van een voucher het risico lopen die niet te kunnen verzilveren? Zo ja, deelt u dan de mening dat dit ongewenst is en hoe gaat u dit voorkomen? Zo nee, waarom acht u dit niet mogelijk?