

De vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat heeft een aantal vragen en opmerkingen aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat voorgelegd over de brief van 2 oktober 2020, «Positie consument bij faillissement reisorganisatie» (Kamerstuk 27 879, nr. 77).

De voorzitter van de commissie,
Renkema

Adjunct-griffier van de commissie,
Yaqut

Inhoudsopgave

I	Vragen en opmerkingen vanuit de fracties	2
II	Antwoord / Reactie van de Staatssecretaris	5

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben de brief van de Staatssecretaris aangaande de versterking van de positie van de consument bij het faillissement van reisorganisaties met interesse gelezen. Naar aanleiding hiervan hebben deze leden nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de VVD-fractie lezen in de brief van 29 mei 2020 dat de Staatssecretaris meldt dat zij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) een lening verstrekt van 150 miljoen euro. Deze leden vragen of dit vooralsnog genoeg blijkt? Zo nee, hoe groot is het tekort? In de brief van 2 oktober schrijft de Staatssecretaris dat er inmiddels meerdere fondsen gebruik willen maken van een leningsfaciliteit. Deze leden vragen welk bedrag deze fondsen kunnen lenen? Gelden voor deze fondsen dezelfde voorwaarden als eerder voor SGR? Tenslotte vragen deze leden hoe deze leningsfaciliteit eruit gaat zien na de uitvoering van de motie-Aartsen c.s. die oproept tot het komen met een voorstel voor een voucherbank. Wanneer verwacht de Staatssecretaris hier meer duidelijkheid over te kunnen geven? Welke effecten verwacht de Staatssecretaris dat deze kredietfaciliteit heeft voor de reisbranche en de consumenten?

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de geagendeerde stukken. Deze leden hebben daarover de volgende vragen en opmerkingen.

De leden van de CDA-fractie lezen dat aanbieders van pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen wettelijk verplicht zijn insolventiemaatregelen te treffen waarmee consumenten beschermd zijn tegen de gevolgen van faillissement van de betreffende reisorganisatie. Dit kan consument doen door zich aan te sluiten bij een garantiefonds of door het afsluiten van een verzekering. Uit een steekproef van de Consumentenbond eerder dit jaar kwam naar voren dat consumenten niet altijd goed op de hoogte zijn van hun rechten.¹ Kan de Staatssecretaris aangeven of deze informatievoorziening inmiddels is verbeterd? Het bovenstaande ziet op pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Deze leden vragen in hoeverre consumenten bekend zijn met het onderscheid tussen pakketreizen en niet-pakketreizen en wat dit betekent voor hun rechten. Wat kan de Staatssecretaris hieromtrent melden?

De leden van de CDA-fractie merken op dat de Staatssecretaris de SGR een leningsfaciliteit heeft verstrekt, zodat SGR consumenten schadeloos kan blijven stellen bij een faillissement van aangesloten reisorganisatie en het vouchersysteem in stand kan blijven houden. De fondsen Vereniging Zakelijke Rijders Garant, Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators en de Stichting Garantie- en Waarborgfonds Zeilreizen hebben aangegeven van eenzelfde soort faciliteit tegen dezelfde voorwaarden

¹ Consumentenbond, 28-09-2020, «Informatie over rechten bij pakketreizen schiet tekort» (<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2020/informatie-over-rechten-bij-pakketreizen-schiet-tekort>)

gebruik te willen maken. De leden lezen dat hierover overleg plaatsvindt. Wat is de status en uitkomst hiervan?

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met veel interesse kennisgenomen van de agenda van dit overleg. Deze leden hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de D66-fractie waren verheugd te lezen dat vouchers onder dezelfde beschermende werking van garantiefondsen als die voor pakketreizen zijn gebracht. Hiermee zijn mensen die uit solidariteit met de reissector een voucher hebben aangenomen, toch beschermd tegen insolventie. Deze leden zijn om dezelfde reden ook blij met de keuze van de Staatssecretaris om de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) een leningsfaciliteit te verstrekken. Zij zijn echter van mening dat op dit moment nog een groep consumenten flink buiten de boot valt, namelijk: consumenten van losse vliegtickets. Al voor de coronacrisis kaarten deze leden deze blinde vlek in de consumentenbescherming aan die ervoor zorgt dat consumenten van losse vliegtickets op dit moment niet zijn beschermd tegen insolventie bij faillissementen. Door de druk die coronacrisis legt op de financiële positie van luchtvaartmaatschappijen wereldwijd (en het groot aantal vouchers die soms zelfs gedwongen zijn geaccepteerd) zien deze leden dat hiervoor op korte termijn een noodzaak voor is ontstaan.

De leden van de D66-fractie vernemen daarom graag van de Staatssecretaris of zij de mening deelt dat losse vliegtickets en de vouchers die hiervoor zijn geaccepteerd, ook tegen insolventie beschermd moeten worden. Indien de Staatssecretaris het hiermee eens is, horen deze leden ook graag of zij, net als de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, bereid is zich in Europees verband in te zetten voor een vouchergarantiefonds voor vliegtickets. Tenslotte vernemen deze leden graag of de Staatssecretaris samen met haar collega hetzelfde zal doen voor een uitbreiding van het consumentenrecht naar losse vliegtickets op de langere termijn. Zo ja, bij welke overleggen voorziet de Staatssecretaris dit aan te kunnen kaarten?

Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris en de wijze waarop de positie van de consument wordt versterkt en hebben hierover enkele vragen.

De leden van de SP-fractie vragen of de Staatssecretaris kan aangeven of met de versterking van het garantiesysteem, door de leningen aan de verschillende fondsen, de schadeloosstelling van consumenten bij faillissement van de reisorganisatie in alle gevallen gegarandeerd is. Kan de Staatssecretaris aangeven welke verantwoordelijkheid bij de reisaanbieders ligt en welke verantwoordelijkheid bij de consument als het gaat om het aanbieden of boeken van reizen naar landen met een hoog risico (rood, oranje)? Op welk moment neemt de overheid hierin haar verantwoordelijkheid en op welke wijze? Deelt de Staatssecretaris de mening dat het onbestaanbaar is, zeker in de huidige situatie, dat reisaanbieders niet aangesloten zijn bij een garantiefonds? Kan de Staatssecretaris aangeven of naar aanleiding hiervan stappen zijn ondernomen om toezicht en handhaving van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) te versterken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze en met welk resultaat?

De leden van de SP-fractie vragen, nu is opgeroepen om tot zeker half januari 2021 niet op vakantie te gaan, welke resultaten er zijn geboekt in de gesprekken met de verschillende reisorganisaties om deze te bewegen gedurende deze periode geen reizen te verkopen naar gebieden met een grote kans op besmetting. Op welke wijze wordt de komende maanden voorkomen dat er opnieuw vouchers moeten worden uitgegeven? Kan de Staatssecretaris aangeven wat de financiële gevolgen zullen zijn, voor de sector en de garantiefondsen, als opnieuw grote hoeveelheden vouchers uitgegeven moeten worden? Deze leden vragen tevens welke voorbereidingen en maatregelen er in dit verband worden getroffen rond de andere vakantieperiodes in 2021?

Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van de brief over de positie van de consument bij faillissement van een reisorganisatie. Deze leden hebben hierover enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van de beschermende wetgeving voor de consument in het geval van een faillissement van een aanbieder van pakketreizen. Deze leden vragen in welke mate aanbieders van pakketreizen in staat en bereid zijn zich aan deze plicht te houden. Indien de Staatssecretaris hier geen zicht op heeft, is zij dan bereid te laten onderzoeken in welke mate dit het geval is en de uitkomsten van het onderzoek te delen met de Kamer? Deze leden vragen tevens of het klopt dat de ACM vooral signalen controleert en er niet actief op toeziet of reisorganisaties voldoen aan de wettelijke plicht om maatregelen tegen insolventie te treffen. Is de Staatssecretaris van mening dat actief toezicht van de ACM ter bescherming van de consument noodzakelijk is? Zo nee, waarom niet?

De leden van de PvdA-fractie zien, gegeven de langdurige gevolgen van de wereldwijde coronacrisis op de reisbranche, het risico van een groot aantal faillissementen van aanbieders van pakketreizen en de gevolgen daarvan op de solvabiliteit van garantiefondsen. Deze leden vragen of de Staatssecretaris rekening houdt met dit risico en vragen of zij voldoende zicht heeft op de financiële staat van de gehele sector. In welke mate is het systeem aan beschermende maatregelen en voorzieningen in staat om de disruptieve effecten van de coronacrisis op de reisbranche ten volle op te vangen? Wat zijn de gevolgen voor de consument bij faillissement van meerdere grote aanbieders van pakketreizen die bij hetzelfde garantiefonds zijn aangesloten? Is de Staatssecretaris bereid om een risico- en impactanalyse uit te voeren met betrekking tot faillissementen in de reissector, waarbij de positie van de consument wordt betrokken? Met welk scenario heeft de Staatssecretaris rekening gehouden bij de bepaling van de omvang van de lening aan SGR? Wat is het totaalbedrag aan vouchers dat reisorganisaties aan SGR-gedekte vouchers hebben uitgegeven? Wat is het totaalbedrag aan middelen en zekerheden die de reisorganisaties en de garantiefondsen hebben om houders van vouchers, in het geval de organisaties die vouchers hebben uitgegeven worden getroffen door betalingsonmacht of faillissementen, schadeloos te stellen? Zijn de beschikbare middelen en zekerheden toereikend om alle houders van SGR-gedekte vouchers te compenseren? Zo ja, kan de Staatssecretaris dat kwantificeren? Zo nee, acht de Staatssecretaris het dan verantwoord dat het beeld en de indruk is gewekt dat vouchers een volwaardig alternatief zijn voor terugbetaling van de vooruitbetaalde reissommen?

De leden van de PvdA-fractie zien het belang van de verstrekking van vouchers als vergoeding voor de annulering van pakketreizen en zijn daarom van mening dat dit een aantrekkelijke optie moet zijn voor de consument. Deze leden zijn daarom verbaasd over signalen vanuit de Consumentenbond dat het krijgen van een vergoeding van de SGR moeizaam verloopt, met trage afhandeling van claims en gebrekkige communicatie. Is de Staatssecretaris bekend met deze signalen? Zo ja, hoe kijkt zij hiernaar? Is de Staatssecretaris bereid onderzoek te laten doen naar de dienstverlening van de verschillende garantiefondsen? Indien het moeizame verloop van het verkrijgen van een vergoeding een structureel probleem blijkt te zijn, is de Staatssecretaris dan bereid hiertegen op te treden, bijvoorbeeld door bindende afspraken te maken over een maximale afhandelingstermijn?

De leden van de PvdA-fractie vragen of de Staatssecretaris de opvatting deelt dat het voor consumenten niet wenselijk is dat actoren als reisorganisaties, garantiefondsen, creditcardmaatschappijen en reisverzekeraars mensen van het kastje naar de muur sturen? Is de Staatssecretaris bereid onderzoek te laten verrichten naar de knelpunten en de mogelijkheden om deze knelpunten weg te nemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze is de Staatssecretaris dan bereid de uitkomsten met de Kamer te delen? Is de Staatssecretaris bereid hierover in overleg te treden met de Consumentenbond en de uitkomsten met de Kamer te delen? Op welke wijze gaat de Staatssecretaris uitvoering geven aan de motie-Moorlag/Aartsen (Kamerstuk 35 420, nr. 159) over het minder kwetsbaar maken van de financieringsstructuur van de reissector?

II Antwoord / reactie van de Staatssecretaris