

15 VRAGEN EN ANTWOORDEN

CORONAKWESTIES

Sinds de uitbraak van het coronavirus zijn wij overspoeld met allerhande vragen. Veel daarvan gingen over reizen en vouchers, contracten en abonnementen, evenementen en alle coronamaatregelen. Hier een selectie van meestgestelde en opvallende vragen, met antwoorden en tips.

1 Campingplaats

We betalen €2300 voor een campingplaats van 1 april tot 1 november. In het contract staat niets over het niet kunnen gebruiken van de standplaats. Nu was de camping een tijd dicht, vervolgens weer open, maar de sanitaire voorzieningen en faciliteiten niet. Kan ik geld terugvragen?

Je betaalt voor een bepaalde periode voor de campingplaats, in dit geval voor zeven maanden. Als je er een tijd geen gebruik van kunt maken, dan moet je voor die periode in principe geld terugkrijgen. Volgens de ANWB geldt dit ook als je een seizoensplaats hebt geboekt. Het kan wel zo zijn dat de camping-eigenaar al kosten heeft gemaakt voor je. Het is dan redelijk om die te voldoen. Neem contact op met de verhuurder om de opties te bespreken.

2 Inreisverbod

Ik zou naar de VS gaan en heb zelf een vliegticket en accommodatie geboekt, maar er is een inreisverbod. Als ik mijn vlucht annuleer, krijg ik geen geld terug. Mag de luchtvaartmaatschappij dit zo doen?

Je hebt in dit geval – wrang genoeg – geen recht op geld terug als je zelf annuleert. De luchtvaartmaatschappij kan de reis namelijk nog wel uitvoeren, ook al mag jij als reiziger het land niet in. Vliegmaatschappijen stellen zich in zo'n situatie vaak wel coulant op. Je kunt de reis dan verzetten of omboeken naar een andere bestemming. Bespreek de opties met de luchtvaartmaatschappij. En ga na of er plannen zijn de vlucht te annuleren. Heb je een reis- en annuleringsverzekering, ga dan na of hier een vergoeding voor is. Gaat een land 'op slot', dan mogen zowel vliegtuigen als reizigers het land niet in. De reis kan dan niet worden uitgevoerd en dan heb je wel recht op geld terug.

3 Cadeaubon

Ik heb een cadeaubon voor een uitje gekregen die geldig is tot 1 juli. Ik kan op dit moment van geen enkel uitje gebruikmaken vanwege de coronamaatregelen. Verlengen kan, maar alleen als ik verlengingskosten betaal. Klopt dat wel?

De bon is gekocht onder de voorwaarden dat deze een jaar lang te besteden is. Als dit niet mogelijk blijkt, zou een verlenging van de geldigheidsduur

RECHTSBIJSTANDVERZEKERING

Bij juridische kwesties kan een rechtsbijstandverzekering van pas komen. Een nieuwe polis afsluiten voor corona-gerelateerde kwesties kan lastig zijn. Je krijgt namelijk geen juridische hulp bij 'voorzien' gebeurtenissen. Ook kan er een wachttijd gelden en een minimum schadebedrag voor een claim. Als je al een rechtsbijstandverzekering hebt en je krijgt plotseling problemen met je werkgever of reisorganisatie, dan kun je er met de juiste dekking wel terecht. Vergelijk rechtsbijstandverzekeringen op prijs en Testoordeel op [consumantenbond.nl/rechtsbijstandverzekering](https://www.consumantenbond.nl/rechtsbijstandverzekering)

redelijk zijn. Veel aanbieders van cadeaubonnen regelen dit in zo'n situatie ook. Vraag het bedrijf schriftelijk om kosteloze verlenging of een vergoeding. Kom je er met de organisatie niet uit? Het Juridisch Loket geeft als tip om dan contact op te nemen met het Europese platform voor online geschillenbeslechting (ODR-platform) via ec.europa.eu/consumers/odr. Ga ook na of de organisatie is aangesloten bij een keurmerk of geschillencommissie, waar je een klacht kunt indienen.

Sommige bedrijven gebruiken de coronacrisis als excuus om verplichtingen niet na te komen

4 Risicogroep

Binnenkort ga ik op vakantie, maar ik wil niet meer vanwege corona. Ik moet 70% annuleringskosten betalen als ik nu afzeg. Wat zijn mijn opties?

Is de bestemming echt onveilig (kleurcode oranje of rood), bijvoorbeeld voor je gezondheid, dan mag je een pakketreis kosteloos annuleren. Maar dit moet je dan wel kunnen aantonen. In principe komen de annuleringskosten voor eigen rekening als je zelf annuleert. Ga in overleg met de reisorganisatie of het boekingsplatform: misschien kun je omboeken of zijn er nog andere opties. Overigens moet je bij boeking worden geïnformeerd over de (annulerings)voorwaarden. Zie ook de ervaring van Ate Oostra in het kader rechts. Daarnaast is het volgens advocaat Caspar Janssens, aan wie we enkele zaken hebben voorgelegd, de vraag of 70% annuleringskosten wel redelijk is. Annuleringsverzekeringen hebben annuleren vanwege het coronavirus uitgesloten van dekking. Had je de reis en doorlopende annuleringsverzekering al geregeld voor de eerste corona-uitbraak, dan is er mogelijk wel dekking.

5 Geld terug

Mijn pakketreis naar Noorwegen is geannuleerd. Ik wil mijn €12.000 terug, maar de reisorganisatie zegt dat dit nu niet kan. De kas is leeg, ik krijg een voucher. Zijn er mogelijkheden om toch geld terug te krijgen?

Een voucher accepteren kan in sommige situaties redelijk zijn, maar je hebt wettelijk recht op geld terug. Accepteer je een reisvoucher, dan kun je

achteraf alsnog geld terugvragen. Dit kan vaak wel pas zes maanden na het accepteren van de voucher. Is de voucher gedekt door een garantiefonds, zoals de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)? Dan is die dekking (vergoeding bij faillissement van de reisorganisatie) geldig tot het moment dat je van de reisorganisatie het geld hebt ontvangen. Werkt een reisorganisatie niet mee aan geld teruggeven, klaag dan schriftelijk en onderneem stappen. Ga naar de Geschillencommissie Reizen of schakel rechtsbijstand in (zoals via een verzekering). En klaag bij toezichthouder ACM.

6 Busabonnement

Wij hebben een maandabonnement afgesloten voor busvervoer naar school voor onze dochter. Door het coronavirus heeft ze er maar een week gebruik van kunnen maken, want de school is dicht. En nu weigert de vervoerder om de ongebruikte weken ▶

70%

ANNULERINGSKOSTEN REKENEN, BIJ ZELF ANNULEREN VIER MAANDEN VOOR VERTREK, IS WEL ERG GORTIG

MIJN ERVARING

'Slecht geïnformeerd'

ATE OOSTRA boekte voor bijna €6000 een cruisereis naar Portugal bij ANVR-lid Friendship Cruises. Als de coronacrisis uitbreekt, wil hij zo'n zes weken voor vertrek annuleren, want hij en zijn vrouw behoren als 75-plussers tot de risicogroep. Ook de GGD en huisarts raden de reis af. De cruisereis wordt verwijst naar de voorwaarden. Bij deze reis – inclusief twee 'non-refundable' vliegtickets – gelden vanaf vier maanden voor vertrek niet de gebruikelijke 35%, maar 70% annuleringskosten. Dit staat bij het onlineboekingsproces, maar Oostra boekte telefonisch. Bij zelf annuleren is hij dus ruim €4000 kwijt. 'Een exorbitant en slecht gecommuniceerd bedrag', vindt Oostra.

Dan laat Friendship Cruises weten dat de reis niet doorgaat vanwege het coronavirus. Oostra krijgt de aanbetaling via een voucher terug. Hij is opgelucht, maar wil anderen wel waarschuwen. 'Ik vind dat deze nadelige annuleringsvoorwaarden met hoofdletters vooraf vermeld moeten worden, óók op de aanbetalingsfactuur.'



1200

'CORONAVRAGEN'
KREGEN WE
ONGEVEER BINNEN IN
TWEË MAANDEN TIJD



MIJN ERVARING

'Geen coulance'

CHIEL VAN EENDENBURG boekte een vliegticket naar Sevilla. Als de coronacrisis uitbreekt en Spanje op slot gaat, probeert hij contact met Transavia te krijgen via mail. Maar er komt geen antwoord. 'Vanwege mijn leeftijd zit ik in een risicogroep. Op zondag 29 maart heb ik maar geannuleerd. Ik was de totale kosten van €283 kwijt. Slechts 12 uur later annuleerde Transavia alle vlieggreizen. Omdat ik zelf annuleerde, krijg ik geen geld terug. En mijn verzoek om coulance heeft helaas niets opgeleverd.' Transavia zegt de mail van Eendenburg niet te hebben ontvangen. Op €66 lucht-havenbelasting na krijgt hij niets terug.

– omgerekend €70 – te vergoeden. Vanwege overmacht, zegt de vervoerder, en hij verwijst naar de vervoersvoorwaarden. Kan dit wel zo?

Kon je geen gebruikmaken van het busabonnement, dan heb je recht op compensatie voor die periode. Kon het wel, maar wilde je dit zelf niet (omdat de school dicht was), dan is dat recht er niet. Leg de situatie uit en vraag de vervoerder om een oplossing. Er zijn verschillen in hoe vervoerders hiermee omgaan. Zo kun je bij de Nederlandse Spoorwegen (NS) vanwege de coronacrisis je abonnement aanpassen en is er een tegemoetkoming bij ongebruikte maandabbonnementen.

7 Zelf annuleren

Ik zit in een risicogroep en heb mijn vliegreis geannuleerd vanwege het coronavirus. Zo'n 12 uur later annuleerde de luchtvaartmaatschappij zelf. Ze willen mij geen geld teruggeven. Wat zijn mijn rechten?

Bij zelf de reis annuleren heb je in principe geen recht op teruggave van de reissom (zie ook de ervaring in het kader hieronder). Pas als de reisorganisatie annuleert, heb je recht op geld terug. Mogelijk kun je de annuleringsverzekering inschakelen bij annuleren vanwege een gedekte oorzaak, zoals ziekte. Sowieso is het altijd verstandig om te overleggen met de reisorganisatie over de mogelijkheden, zoals het omboeken van de reis.

8 Sportschool

Ik heb een sportschoolabonnement. De sportschool heeft voor de afgelopen maanden geïncasseerd, maar is gesloten. De periode dat ik niet kan sporten mag ik later inhalen. Kan ik geld teruggeisen?

De sportschool kan ook online lessen aanbieden als alternatief, maar daarmee hoeft je niet akkoord te gaan. Wettelijk is bepaald dat je niet hoeft te betalen voor diensten die niet geleverd worden. Je hoeft dus niet te betalen voor de tijd dat je het sportabonnement niet kunt gebruiken. Soms is je geld terugvragen onredelijk, bijvoorbeeld bij een kleine sportschool die in de problemen zit door de crisis. Gratis verlenging van je abonnement, gelijk aan de periode dat je niet hebt kunnen sporten, kan dan een goed alternatief zijn.

Annuleer een reis niet meteen zelf, want dan ben je meestal geld kwijt

9 Pakketje

Mijn bestelde pakketje werd te laat geleverd vanwege drukte door corona. Waar heb ik recht op?

Als er geen levertijd is afgesproken, moet het bedrijf normaal gesproken binnen 30 dagen bezorgen. Vanwege de coronacrisis kunnen levertijden langer zijn en kan er sprake zijn van overmacht. Vaak levert een langere bezorgtijd geen directe schade op, maar mogelijk maak je extra kosten omdat je het product elders bestelt. Bij overmacht hoeft het bedrijf die extra kosten niet te vergoeden.

10 Werkplek

Welke faciliteiten moeten op het werk geregeld zijn? Bij mijn werkgever zijn alleen wat schoonmaakdoekjes neergezet.

Een werkgever moet zorgen voor een veilige en gezonde werkplek. Er moeten maatregelen genomen worden om de kans op besmetting te beperken. Zoals op voldoende afstand van elkaar kunnen zitten en dagelijks de werkplekken ontsmetten. Ook moet de werkgever duidelijk communiceren over de maatregelen en instructies ophangen over handen wassen. Wat een veilige werkplek precies is, wordt niet in de wet aangegeven. Dit verschilt volgens het

Juridisch Loket per werkplek en is afhankelijk van de omstandigheden. 'In deze coronatijd mag je van de werkgever verwachten dat hij zich houdt aan de RIVM-adviezen', licht het Juridisch Loket toe. Als je de maatregelen onvoldoende vindt, bespreek dit dan eerst met de werkgever of meld dit bij de ondernemingsraad. Wordt er niets met de klachten gedaan? Klachten over de veiligheid van de werkplek of werk-omstandigheden kun je neerleggen bij de Inspectie SZW (www.inspectieszw.nl/melden/corona).

11 Geen contant

Steeds meer winkels weigeren contant geld tijdens de coronacrisis. Is dat toegestaan?

Ja dat mag. Contant geld is een wettig betaalmiddel, maar winkels zijn niet verplicht het aan te nemen. Een winkelier moet wel duidelijk aangeven dat een bepaald betaalmiddel niet wordt geaccepteerd. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook met briefjes van €100. In normale omstandigheden vinden wij dat consumenten altijd moeten kunnen kiezen hoe ze betalen.

12 Retourneren

De flessen die ik bestelde bij een webwinkel blijken de verkeerde maat te hebben. Ik wil ze ongebruikt retourneren. De webwinkel meldt dat er vanwege corona niets geretourneerd kan worden. Dit staat ook op de site. Klopt dit?

Nee, dit mag niet. Bij een koop op afstand (zoals via internet) heb je bedenktijd. Je mag de koop binnen 14 dagen na ontvangst ontbinden en het product terugsturen. En je moet je geld binnen 14 dagen terugkrijgen. Advocaat Caspar Janssens: 'Je ziet nu bij meer bedrijven dat retourneren niet is toegestaan, maar op grond van de wet kan dit niet. Ook in coronatijd heb je recht op je geld terug als je iets terugstuurt.' Retourneer je de hele bestelling, dan krijg je ook het geld terug dat je betaalde voor thuisbezorging.

13 Vakantiegeld

Deze maand worden mijn loon en het vakantiegeld niet betaald door mijn werkgever, vanwege financiële problemen door de coronacrisis. Mag dat?

Dat mag niet zomaar. Ook al is het bedrijf gesloten of is er minder werk, toch heb je volgens het Juridisch Loket meestal wel recht op je loon. De werkgever kan een vergoeding voor de loonkosten ontvangen

via de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkbehoud (NOW). Ook mag er geen vakantiegeld worden ingehouden. Tenzij de werkgever hierover iets anders met je heeft afgesproken, zoals later betalen om het bedrijf te laten voortbestaan. Het vakantiegeld moet in principe worden uitgekeerd in de – via de arbeidsovereenkomst of cao – afgesproken maand. Gaat het bedrijf failliet en heb je nog geen loon of vakantiegeld gehad, meld je dan bij het UWV.

14 Voucherkosten

Er is mij een reisvoucher aangeboden, maar van de waarde worden boekingskosten afgetrokken. En als ik de voucher niet accepteer, krijg ik pas over 12 maanden geld terug. Is dit wel volgens de regels?

Reisorganisaties mogen geen (administratie)kosten rekenen voor de uitgifte van de voucher of het terugbetalen van de reissom. Toezichthouder Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft uitgangspunten opgesteld voor reisvouchers. De voucher moet alle eerder betaalde reisbedragen omvatten, dus ook reserverings- en administratiekosten en extra kosten voor ruimbagage of stoelreserveringen. Heb je te maken met een geannuleerde reis en wil je geen voucher, maar geld terug? Normaal gesproken hoor je dit binnen 14 dagen te krijgen, maar in elk geval binnen een redelijke termijn. Afhankelijk van de situatie kan dit een paar weken of enkele maanden zijn.

15 Concert

Ik heb drie kaarten gekocht voor een concert. Dat is verplaatst naar juli 2021, maar ik kan dan niet. De ticketverkoper wil mijn geld niet teruggeven. Wat nu?

Je hebt recht op geld terug, de ticketprijs inclusief service- en boekingskosten, ook als de organisator zich beroept op overmacht. Andere kosten die je maakte, zoals een hotelovernachting of treinticket, krijg je niet terug. Is het evenement afgelast, dan moet je het geld binnen drie maanden terugkrijgen. Is het verplaatst, dan binnen één maand na de nieuwe datum van het evenement. Veel organisatoren van evenementen en concerten bieden vouchers aan in plaats van geld terug. Zo'n voucher is minimaal een jaar geldig voor een ander evenement bij dezelfde organisator. Gebruik je de voucher niet, dan krijg je automatisch de (resterende) waarde terug. Zie ook bewaarjeticket.nl.



JURIDISCHE HULPLIJNEN

- **Klaag schriftelijk en eventueel openbaar, zoals op sociale media en Klachtenkompas.nl**
- **Schakel de Consumentenbond in voor advies, hulp of een juridische brief. Kijk op consumentenbond.nl/geld-recht**
- **Schakel je rechtsbijstandverzekering in of losse rechtshulp of andere juridische hulp, zoals een advocaat, claimservice of vakbond.**
- **Vraag het Juridisch Loket om advies of hulp: juridischloket.nl**
- **Ga na of de organisatie bij een keurmerk of geschillencommissie is aangesloten en klaag daar.**
- **Kijk voor alle hulpmogelijkheden op consumentenbond.nl/juridischehulp**



CHECK ONLINE

Kijk voor (reis)rechten en de coronacrisis op consumentenbond.nl/reisrecht-corona en voor informatie over reisvouchers op consumentenbond.nl/coronavoucher

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

