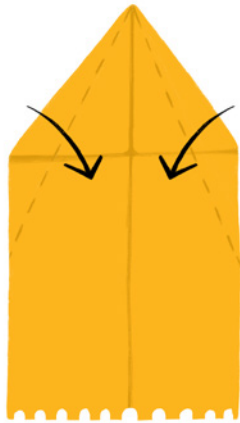




VAKANTIESTROP

Vouchers in allerlei smaken



Reisaanbieders geven klanten vaak een voucher als hun reis of vakantie niet kan doorgaan. Maar de risico's worden niet eerlijk gedeeld.

TEKST DAAN VERMEER ILLUSTRATIES SJOERD VAN LEEUWEN



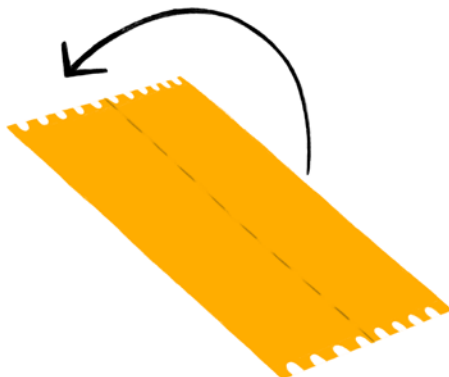
VANWEGE CORONA HOUDEN winkels, hotels, restaurants en zelfs landen hun deuren gesloten. Reisaanbieders annuleren daarom geboekte reizen, cruises, vakantiehuisjes en vliegtickets en geven een voucher. Want wanneer ze massaal geld terugbetalen, lopen ze financieel te veel risico. Wat er ook in een voucherregeling staat, een consument heeft en houdt wettelijk recht op restitutie van geld als de aanbieder annuleert. Aan de andere kant is het financiële argument van de organisatie begrijpelijk. Het accepteren van een voucher is dan een sympathiek gebaar. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft begin april haar goedkeuring voor vouchers uitgesproken, maar benadrukt dat terugbetaling een recht blijft van consumenten. De toezichthouder heeft uitgangspunten voor voucherregelingen opgesteld. Zo moet de voucher te verzilveren zijn voor iets van vergelijkbare waarde, boekingskosten vergoeden en lang genoeg geldig zijn. Ook moet de verkoper actief de waarde van (deels) ongebruikte vouchers uitkeren in geld. En als het bedrijf een overeenkomst niet kan nakomen,

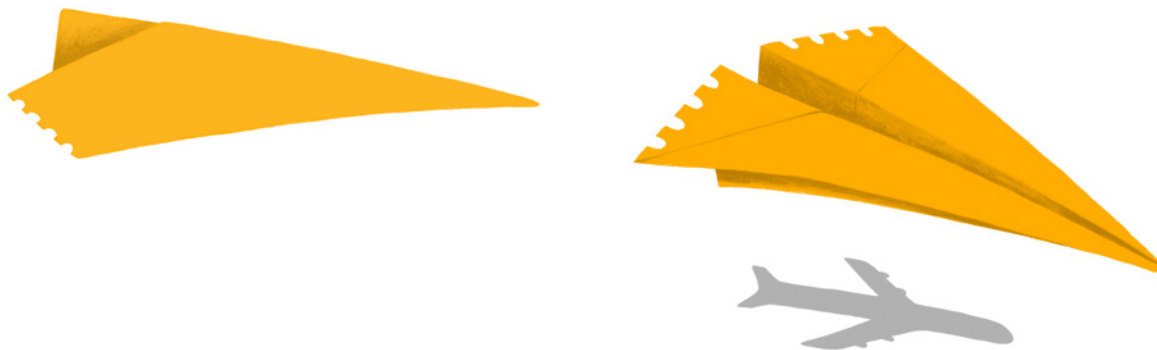
vervalt voor de klant de verplichting om de reis (verder) te betalen. Bedrijven die zich aan de ACM-voorwaarden houden, krijgen geen boete van de toezichthouder. Daarnaast adviseert de ACM vouchers te laten dekken door een garantiefonds en de vouchers overdraagbaar te maken.

SGR, GGTO & STO Garant

Maar reisaanbieders hebben allemaal hun eigen regels. Aanbieders van pakketreizen zijn verplicht aangesloten bij een garantiefonds, zoals SGR, GGTO of STO Garant. Volgens de wet moet een aanbieder je geld binnen 14 dagen teruggeven als hij een reis niet kan uitvoeren. In plaats van restitutie geven SGR-leden (sinds 16 maart) en GGTO (sinds 20 maart) tot 1 september vouchers die de garantiefondsen afdekken. Die zijn 12 maanden geldig en niet overdraagbaar.

Tijdens die 12 maanden mag je de vouchers inwisselen voor een andere reis of reisonderdeel bij de aanbieder, die ook nog na dat jaar mag plaatsvinden. Is de nieuwe reissom hoger, dan moet je bijbetalen. Tot nu toe heeft alleen de Sunweb





Groep (onder meer Sunweb, Eliza was Here en Gogo) de prijzen van haar reizen onder voorwaarden bevroren: aan dezelfde reis blijft hetzelfde prijskaartje hangen. Vanzelfsprekend dekken de drie garantiefondsen ook de nieuwe reizen die geboekt worden met de vouchers. Gaat een aanbieder voor het begin van de reis failliet, dan betaalt het fonds de reissom terug. Dat bedrag is vaak lager dan het voucherbedrag, omdat bijkomende kosten (bijvoorbeeld voor verzekeringen en visum) niet onder de dekking van SGR en GGTO vallen. Extra diensten die na het boeken zijn toegevoegd en betaald, zoals stoelreserveringen en ruimbagage, vallen evenmin onder de dekking van de garantiefondsen. Bij STO Garant is het volledige boekingsbedrag wel gedekt.

Na de verloopdatum van een voucher moet een aanbieder op eigen initiatief de (rest)waarde uitkeren. Bij vouchers met SGR-dekking kun je al na zes maanden vragen om (deels) ongebruikte coronavouchers uit te keren. Daarmee vervalt direct de garantie bij een faillissement. Dat is funest als de aanbieder failliet gaat voordat je je geld hebt. Geld terugvragen is dus behoorlijk riskant.

Hoewel bijna geen enkele aanbieder hieraan wil meewerken, blijft het je recht om direct terugbetaling te eisen. Maar de garantie van SGR en GGTO vervalt dan.

Luchtvaartvouchers

Op 18 maart bevestigde de Europese Commissie dat Europese verordeningen voor reizigers tijdens de coronacrisis

De dekking van SGR en GGTO vervalt meteen als je direct terugbetaling eist

van kracht blijven. Die regels gelden voor iedereen die per vliegtuig, trein, bus of schip reist binnen (en soms ook naar) de EU, Noorwegen, IJsland en Zwitserland. Zo valt een vlucht met Transavia van Marokko naar Nederland onder de Europese regels.

Ongeacht de reden heb je bij annulering door een vervoerder altijd de keus tussen restitutie binnen zeven dagen, alternatief vervoer bij de eerste gelegenheid of vervoer op een later tijdstip. Bij buitengewone omstandigheden, zoals landen die vliegverkeer verbieden, heb je wel recht op restitutie, maar niet op financiële compensatie. Hoewel veel Europese maatschappijen zich aan die regels houden, doen Nederlandse maatschappijen dat niet. Corendon, KLM, Transavia en TUI fly geven hun klanten standaard een voucher bij annulering.

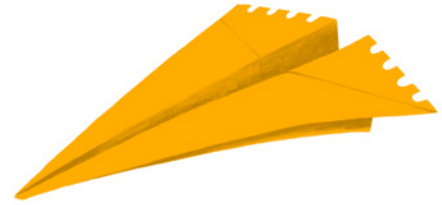
Alleen reizigers die van of naar China, Israël, de VS of Zuid-Korea zouden vliegen en passagiers van wie de vlucht na 14 mei is geannuleerd, krijgen op verzoek geld terug van KLM. Alle andere passagiers krijgen een voucher met een waarde die 15% hoger is dan de ticketprijs. Daarin zitten de verplichte toeslagen voor de boeking (€10), ruimbagage (€50 tot 100) en stoelreserveringen (€0 tot 250) niet inbegrepen. Dat gaat tegen de uitgangspunten van de ACM in. Bovendien is de KLM-site daar niet duidelijk over.

Volgens een KLM-woordvoerder kun je voor die toeslagen een andere voucher aanvragen en vervallen de boekingskosten bij het gebruik van een voucher voor een nieuwe boeking. Maar in de praktijk rekent de maatschappij wel degelijk boekingskosten, zo ontdekten we tijdens een test. KLM belooft haar ICT erop aan te passen, maar waarschijnlijk hebben passagiers die hun voucher al hebben ingezet, dubbele kosten betaald.

In plaats van een voucher, kunnen KLM-passagiers ook de reisdatum wijzigen zonder meerkosten, zoals vastgelegd in de Europese verordening. Corendon, Transavia en TUI fly bieden die optie niet aan. Zo moet je bij Transavia bijbetalen als je vlucht op een andere datum duurder is. Dat is niet volgens de regels. Transavia-klanten die hun geld terug willen, kunnen hun voucher inwisselen voor geld, maar alleen als hun geannuleerde vlucht na 3 juni gepland stond. TUI zegt dat ze zich aan de regels houdt en belooft terug te betalen als klanten daarom vragen. Corendon geeft passagiers op verzoek ook geld terug als hun vlucht geannuleerd is na 14 mei. Veel reizigers kopen hun vliegtickets bij onlinereisbureaus. Die rekenen voor elke handeling, zoals het verschuiven van een reisdatum of verzilveren van een voucher, flinke kosten. Soms zijn die zelfs hoger dan de voucherwaarde. Het pakt dan soms gunstiger uit een nieuw ticket rechtstreeks bij de vliegmaatschappij te kopen dan kosten te betalen aan een reisbureau. Goed om te weten: de luchtvaartvouchers van Corendon, KLM, Transavia en TUI fly zijn pas na 12 maanden om te zetten in geld, terwijl ze tijdens die periode niet gedekt zijn door een garantiefonds. Dat is ook niet het geval wanneer de losse vliegtickets gekocht zijn bij een reisorganisatie die lid is van een garantiefonds als SGR of GGTO. Je loopt dus een financieel risico als een luchtvaartmaatschappij failliet gaat.

Van treinreizen tot cruises

Bij geannuleerde bus- en treinreizen krijg je gelukkig de keus tussen terugbetaling of alternatief vervoer met eventueel verzorging. Veel internationale treinen blijven rijden, weliswaar minder frequent. Worden reizen geannuleerd, zoals bij →



Deze organisaties geven (op verzoek) direct geld terug: Flixbus/ Eurolines, Quibus/ BlaBlaBus, Accor Hotels (Ibis, Mercure, etceta), NH Hotels, easyJet, Lufthansa, Ryanair, Airbnb, DFDS Seaways, Thalys en IC Brussel.

Flixbus/Eurolines, Thalys en IC Brussel, dan krijg je je geld terug. Bij annulering van een cruise of overtocht mag een passagier kiezen tussen restitutie of vervoer via een andere route. In het laatste geval moet de rederij zorgen voor snacks, maaltijden, drinken en maximaal drie overnachtingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd. De meeste cruiserederijen hebben hun cruises tot juni of juli gestaakt en boekingen geannuleerd. MSC Cruises en Holland America geven SGR-vouchers uit. Bij de bon krijg je een tegoed om aan boord te besteden. Hoewel de twee rederijen niet actief een overgebleven restbedrag van de

voucher uitkeren, is hun beleid schappelijker dan dat van Costa Cruises. Die rederij is aangesloten bij het Belgische garantiefonds GFG dat de vouchers dekt. Net als MSC Cruises en Holland America verzwijgt Costa Cruises dat de vouchers na verloop van tijd in te wisselen zijn voor geld. Op de website van de rederij staat zelfs misleidende informatie: 'Het is niet mogelijk een terugbetaling te krijgen in contanten wanneer het totale bedrag van de nieuwe reservering lager is dan het bedrag van de voucher.' Ook staat er: 'De voucher geeft nooit recht op terugbetaling.' Volgens een woordvoerder is die informatie onjuist. Toch laat de rederij het

Voucher-voorwaarden	Voorwaarden	Garantiefonds	Geldigheidsduur (maanden)	Helder over recht op restitutie	Restbedrag actief uitgekeerd	Overdraagbaar
GGTO-leden	eigen	GGTO	12	*	*	nee
STO Garant-leden	eigen	STO-Garant	*	*	*	*
SGR-leden	SGR	SGR	12	*	*	nee
Belvilla	SGR	SGR	12	nee	nee	nee
CenterParcs	Hiswa-Recron	nee	12	ja	ja	nee
Landal Greenparks	Hiswa-Recron	nee	12	ja	ja	nee
Roompot	Hiswa-Recron	nee	12	ja	ja	nee
TopParken	eigen	nee	7	ja	nee	nee
Vacansoleil	SGR	SGR	12	nee	ja	nee
Vacancelect	SGR	SGR	12	nee	ja	nee
Fletcher	eigen	nee	12	nee**	nee	ja
Golden Tulip & Campanile	eigen	nee	*	*	*	*
Corendon (vliegtickets)	eigen****	nee	12	nee	ja	nee***
KLM	eigen****	nee	12	ja	nee	nee
Transavia	eigen*****	nee	12	ja	nee	nee***
TUI fly	eigen*****	nee	12	ja	nee	nee
Costa Cruises	eigen	GFG	12	nee**	nee	nee
MSC Cruises	SGR	SGR	12	nee	nee	nee
Holland America Line	SGR	SGR	12	nee	nee	nee

Peildatum: 22 mei 2020. Bovenstaande regelingen hebben betrekking op annuleringen door de aanbieder tussen midden maart en 1 juni. Holland America Line hanteert 14 april als startdatum (daarvoor restitutie). Bij hotelboekingen via platforms als Booking.com, Expedia of Hotels.com hangen de voorwaarden af van het specifieke hotel. *: verschilt per individuele reisorganisatie. **: in tegenstelling tot informatie op de site en/of van klantenservice, beloofde het bedrijf ons dat restitutie na 12 maanden mogelijk is. ***: boeking is wel voor iemand anders te maken (onder voorwaarden). ****: restitutie bij vliegtickets van/naar China, Israël, de VS en Zuid-Korea en voor tickets geannuleerd na 14 mei. *****: restitutie mogelijk bij annulering van vluchten die gepland stonden na 3 juni. *****: restitutie is ook altijd mogelijk.

na de foutieve tekst aan te passen. Hoewel StenaLine volgens schema tussen Hoek van Holland en Harwich vaart, heeft DFDS de veerdienst tussen IJmuiden en Newcastle tot 18 juni opgeschort. Passagiers van wie de overtocht is geannuleerd, kunnen geld terugvragen.

Vakantieparken

Leden van Hiswa-Recron, een netwerk van 2500 ondernemers zoals bungalowparken en campings, bieden per 13 maart vouchers aan wanneer zij annuleren. De bekende parken CenterParcs, Landal en Roompot doen dat bijvoorbeeld. Helaas zijn de waardebonnen niet overdraagbaar en niet gedekt door een garantiefonds. De plaatsvervangende directeur van Hiswa-Recron bevestigde ons op 16 april dat daar wel aan gewerkt wordt, maar tot op heden bestaat zo'n fonds nog niet. Ook geven de parken geen geld terug als je daarom vraagt (zie ook het kader 'Landal verbreekt contract en contact').

TopParken is geen lid van Hiswa-Recron en geeft daarom vouchers onder eigen voorwaarden uit. Dat doet ze voor reserveringen die ze annuleerde voor de drie parken die sinds 3 april gesloten zijn. De vouchers zijn niet overdraagbaar en niet gedekt door een garantiefonds. Op ons aandrigen is het nu wel mogelijk om vouchers na 31 december 2020 in te wisselen voor geld.

Belvilla gebruikt de SGR-vouchervoorwaarden. Reizigers kunnen na zes maanden restitutie vragen. Op de Belvilla-site staat dat recht niet uitgelegd, wel dat een voucher verloopt. Dat suggereert ten onrechte dat je je geld kwijt kunt raken. Verhuurplatform Airbnb maakt onderscheid tussen boekingen voor en vanaf 15 maart. Voor boekingen van vóór die datum gelden verzachtende voorwaarden: zowel de verhuurder als reiziger mag gratis annuleren bij reisbeperkingen en andere onvoorziene gebeurtenissen. De reiziger krijgt dan zijn geld terug. Boekingen vanaf 15 maart kennen die voorwaarden niet. Omdat het bedrijf mondiaal opereert en de situatie in elk land anders is, is een

duidelijk beleid onmogelijk. Volgens Airbnb krijgen reizigers 'mogelijk volledige restitutie' als de verhuurder annuleert.

Hotels in Nederland

Van der Valk heeft haar hotels in Nederland niet gesloten en heeft dus geen reserveringen hoeven te annuleren. Andere ketens, zoals Accor Hotels en NH Hotels, bieden restitutie aan bij annulering door het hotel. Louvre Hotels, met onder andere de labels Campanile en Golden Tulip, is ronduit onduidelijk over het restitutiebeleid en heeft ondanks meerdere verzoeken niet gereageerd op onze vragen.

Fletcher sloot alle 97 hotels en heeft daarom flink wat vooruitbetaalde reserveringen moeten annuleren. In plaats van geld, biedt die keten cadeaukaarten aan. Op de site van Fletcher is daar weinig over te lezen. Van de centrale receptie horen we twee keer dat cadeaukaarten 12 maanden geldig zijn, overdraagbaar zijn en nooit contant kunnen worden gemaakt. Een woordvoerder ontkent dat en belooft ons dat dit wel kan. Heb je een cadeaubon van Fletcher, let er dan op dat de informatie van de klantenservice misschien onjuist is. Los van de belofte van de woordvoerder, blijft restitutie bij annulering door het hotel namelijk een recht. ●

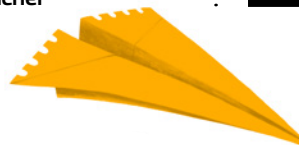
MEER INFORMATIE

 De laatste ontwikkelingen rond reisvouchers lees je op consumentenbond.nl/coronavoucher



Landal verbreekt contract en contact

Landal GreenParcs annuleerde de reservering van Anouk Theuvenet (foto). 'Het vakantiepark verplicht ons een voucher te accepteren, ondanks het wettelijk recht om de voucher te weigeren en het bedrag terug te vragen.' Omdat de vouchers niet gedekt worden door een garantiefonds, vroeg ze vriendelijk om restitutie. Daarop kwam een opmerkelijke reactie. 'Landal heeft aangegeven geen contact meer te willen hebben en dwingt de voucher af.' Ten einde raad is Theuvenet een procedure bij de Geschillencommissie Recreatie gestart.



STANDPUNT CONSUMENTENBOND

Wij vinden het positief als consumenten zich flexibel opstellen en niet per definitie hun geld terugvragen. Maar de flexibiliteit moet wel van twee kanten komen. Sommige mensen hebben een goede reden om geld terug te vragen. De aanbieders moeten de voucherregelingen ook aantrekkelijker maken. Ze kunnen de acceptatiebereidheid verhogen door de vouchers overdraagbaar te maken. Ook moeten ze geen extra boekingskosten of hogere prijzen rekenen. We doen verder een beroep op de overheid om bepaalde vouchers te garanderen tegen faillissement.

Correcties

In het artikel op pagina 12 staan enkele bedrijven genoemd die op verzoek direct geld teruggeven, waaronder vliegtuigmaatschappijen als Easyjet, Lufthansa en Ryanair. Deze bedrijven hanteren geen wachttijd van bijvoorbeeld 6 of 12 maanden. Maar in de praktijk kunnen ook zij er maanden over doen om het geld werkelijk terug te boeken.

Laat je niets wijismaken

Met de onafhankelijke tips en adviezen uit de Geldgids maak je zelf de juiste financiële keuzes. Probeer nu met korting.

Bekijk de aanbieding

