

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

2318

Vragen van het lid **Lacin** (SP) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Reisorganisaties annuleren vakanties voor deze maand: geen reizen bij Corendon, Sunweb Group, TUI en Prijsvrij»* (ingezonden 17 maart 2020).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 2 april 2020).

Vraag 1

Kent u het bericht «Reisorganisaties annuleren vakanties voor deze maand: geen reizen bij Corendon, Sunweb Group, TUI en Prijsvrij»¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat reizigers, van wie de pakketreis door onvermijdbare of buitengewone omstandigheden niet door kan gaan, recht hebben op restitutie van het bedrag dat zij hebben betaald voor hun vakantie op basis van artikel 7:509 lid 5 sub b van het Burgerlijk Wetboek?

Antwoord 2

Ja, dat klopt.

Vraag 3

Klopt het dat verschillende reisorganisaties niet overgaan tot restitutie, maar een tegoedbon/voucher uitgeven aan reizigers van wie de vakantie niet door kan gaan? Zo ja, waar beroepen zij zich op?

Antwoord 3

Ja. De reisorganisaties beroepen zich op de exceptionele omstandigheden die het gevolg zijn van de uitbraak van het nieuwe coronavirus².

¹ <https://wnl.tv/2020/03/15/reisorganisaties-annuleren-vakanties-voor-deze-maand-geen-reizen-bij-corendon-sunweb-group-en-prijsvrij/>

² <https://www.anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Corona-voucher>

Vraag 4

Bent u ook van mening dat reizigers recht hebben op hun geld en dat reisorganisaties moeten voldoen aan de rechten die reizigers hebben in geval van een geannuleerde vakantie?

Antwoord 4

De maatregelen ter bestrijding van het coronavirus hebben grote gevolgen voor zowel consumenten als bedrijven. De huidige situatie is zo uitzonderlijk dat dit vraagt om creatieve oplossingen ten aanzien van het recht dat de consument heeft op restitutie van de (aan)betaling binnen 14 dagen bij annulering. Daarom moedig ik consumenten aan een voucher van hun reisaanbieder te accepteren waarmee zij op een later moment een nieuwe pakketreis kunnen boeken. Zij steunen daarmee de reisbranche en kunnen alsnog op een later moment van hun voorgenomen vakantie genieten. Van belang vind ik dat de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR) heeft toegezegd dat in bepaalde gevallen wel direct geld wordt teruggegeven en dat de voucher ook later nog kan worden ingewisseld voor geld indien een nieuwe reis geen optie is voor een consument³.

Vraag 5

Wat gaat u doen om reisorganisaties te houden aan de wet, als blijkt dat zij niet overgaan tot restitutie van het bedrag dat reizigers hebben betaald?

Antwoord 5

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt als onafhankelijk toezichthouder toezicht op de consumentenbeschermingsregels. De ACM heeft naar de voucherregeling van de ANVR gekeken en er zijn verduidelijkingen afgesproken over de voorwaarden van de vouchers. De ACM heeft begrip voor het verstrekken van vouchers en volgt de ontwikkelingen op de voet. De ACM zal niet aarzelen om in te grijpen als de rechten van consumenten onvoldoende worden gerespecteerd. Zie ook Consuwijzer voor nadere informatie over consumentenrechten in relatie tot het coronavirus.⁴

³ idem

⁴ <https://www.consuwijzer.nl/nieuws/uw-reisrechten-bij-het-coronavirus>