

### **Memo inzake voucherbank 27 oktober 2020**

Naar aanleiding van de bespreking met EZK op 22 oktober 2020 heeft EZK gevraagd om na te denken over de volgende vragen:

- A. Hoe kunnen eventuele gelden die de voucherbank ontvangt op evenredige wijze worden verdeeld, rekening houdende met een maximale financiering van 50% van de uitstaande vouchers en een 'cap' van max € 50 mio per reisonderneming.
- B. Welke maatregelen zijn te bedenken om te voorkomen dat er in de toekomst weer een 'voucherbank' nodig is.

Ad A) Zie bijgesloten presentatie.

Ad B) Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen de middellange termijn (1 a 2 jaar) en de lange termijn.

Op de middellange termijn zal bepalend zijn wanneer positieve ontwikkelingen op het Corona front zullen resulteren in het herstel van de reismarkt. SGR verwacht niet dat een tweede voucherbank in de nabije toekomst nodig is. Dit heeft te maken met het feit dat nagenoeg alle boekingen met vertrek in 2020 zijn omgezet in een voucher. De meeste klanten zullen of deze voucher omwisselen voor geld of de voucher omzetten in een nieuwe reisovereenkomst. Daarnaast is het consumentenvertrouwen zodanig laag (en naar verwachting ook in 2021) dat de verwachting gerechtvaardigd is dat ook 2021 er weinig nieuwe reizen zullen worden geboekt zolang er geen vaccin beschikbaar is tegen Covid-19. Soortgelijke situatie met massale annuleringen wordt niet verwacht zodra het vaccin beschikbaar is.

Om vast te stellen of post-Corona op de lange termijn wederom een gelijke situatie zou kunnen ontstaan, is het van belang de betaalstromen in de reiswereld te begrijpen. Het voucher probleem is ontstaan door een combinatie van een unieke onverwachte gebeurtenis (Covid-19) en het fenomeen van vooruitbetalingen in de keten van reizen. Hierbij is het wel goed om vast te stellen dat de rol van SGR ervoor heeft gezorgd dat de afgelopen 30 jaar de consument altijd zijn (vooruit)betaalde reissom heeft teruggekregen bij financieel onvermogen van de reisorganisatie (die deelnemer was van SGR). De Covid-19 crisis met zijn dramatische (globale) impact op de economie in het algemeen, en de reisbranche in het bijzonder, is de veroorzaker van het probleem; en niet het systeem van vooruitbetalingen. Ergo, de vraag is of de reisbranche dient te bekijken in hoeverre zij dit systeem kan veranderen.....vooruitlopend op wederom een crisis met de omvang en impact van Covid-19? Want nogmaals, zonder deze Covid-19 crisis heeft het systeem naar behoren gefunctioneerd.

Desalniettemin is het nuttig in kaart te brengen hoe het systeem werkt en wat nodig zou zijn om dit te veranderen. De reisbranche vraagt een consument een vooruitbetaling te doen om daarmee aanbestedingen te kunnen verrichten op airline en hotelbedden capaciteit. De aanbesteding van de consument wordt dus ingezet om de consument een gegarandeerde stoel in het vliegtuig en bed in het hotel te kunnen geven tegen de laagst mogelijke prijs.

Door Covid-19 moesten nagenoeg alle reizen geannuleerd worden met de verplichting om de klant binnen 14 dagen (Wet op de Reisovereenkomst) terug te betalen. De vooruitbetaalde reissom was in de meeste gevallen al aangewend voor inkoop. De betrokken partijen werken allemaal met andere algemene voorwaarden; veelal gaan zij niet over tot terugbetaling maar geven ook weer een voucher gegeven aan de touroperator.

Om deze situatie te voorkomen zijn er diverse mogelijkheden (die ook beperkingen met zich meebrengen):

- Het in de hele keten aanpassen van (aanbetaling)voorwaarden. Dit werkt alleen als alle partijen in de keten (inclusief buitenlandse airlines en beddenbanken) mee werken. Het probleem hierbij is dat airlines maar ook hotelketens 'all over the world' aanbetaling verlangen. Deze partijen accepteren niet dat een betaling pas op moment van vertrek plaatsvindt. Met name bij airlines is het vooruitbetalen standaard praktijk om te zorgen voor werkkapitaal. Een initiatief binnen alleen de Nederlandse reisbranche zal derhalve nooit tot succes leiden.
- Het gebruik van een derdengeldenrekening om klantgelden veilig te stellen. Binnen de Nederlandse reisbranche wordt momenteel onder auspiciën van SGR een derdengeldenplatform ontwikkeld dat met name de risico's mitigeert van betalingen tussen consumenten, reisagenten en touroperators. Het derdengeldensysteem koppelen aan systemen van airlines en beddenbanken is heel lastig omdat deze partijen niet geneigd zijn om geldbedragen aan te houden op een derdengeldenrekening.

Wel overweegt SGR om reisondernemingen die gebruik willen maken van de voucherbank, maar die niet geheel voldoen aan de normen van kredietwaardigheid, wel een lening te verschaffen mits men alle geldstromen via het derdengeldenplatform laat lopen.

Rotterdam, 28 oktober 2020

10.2 e (SGR)