

1 Procesbeschrijving terugbetaling klantgelden met ondersteuning van de Voucherbank

1.1 Inleiding

SGR is door het Ministerie van EZK gevraagd om een regierol op zich te nemen inzake een plan om vouchers te financieren met overheidssteun en heeft daartoe een voorstel voor een voucherbank bij EZK ingediend, ondersteund door de ANVR. Op voorstel van een ANVR taskforce zijn twee werkgroepen ingesteld. Opdracht aan de werkgroepen is om te komen tot:

- a. Een duidelijke beknopte procesbeschrijving van de werking van terugbetalingen van vouchers via een lening van de voucherbank (naar het Deense model).
- b. Criteria (kredietnormen) voor het in aanmerking komen van een lening van de voucherbank (o.a. levensvatbaarheid, zie ook GO-C regeling).

In deze procesbeschrijving is beschreven het proces terugbetaling klantgelden met ondersteuning van de Voucherbank. Dit is tot stand gekomen in samenwerking met de werkgroep Procesbeschrijving bestaand uit:

Naam	Organisatie	Belanghebbende
10.2 e	DTA Groep	Retail
10.2 e	TUI	Retail & Touroperator
10.2 e	SGR	Garantiefonds
10.2 e	ITG	Touroperator
10.2 e	The Travel Club	Retail
10.2 e	Travel Trend	Touroperator
10.2 e	ANVR	Branchevereniging reizen

1.2 Uitgangspunten

1. Voucherbank geldt alleen voor vouchers die gedekt zijn door SGR
2. Voucherbank is alleen toegankelijk voor SGR-deelnemers
3. Vastlegging leningsovereenkomst.

1.3 Advies processen Voucherbank

De werkgroep heeft voor de volgende vijf processen een beknopte procesbeschrijving opgesteld:

1. Indienen verzoek bij Voucherbank door ro/ra
2. Behandeling verzoek door Voucherbank
3. Toekennen financiering door Voucherbank
4. Uitbetaling van voucher
5. Betalen rente en terugbetalen lening.

1.3.1 Indienen verzoek bij Voucherbank

- Aanmelding bij de Voucherbank via email/website m.b.v. portal
- Toesturen concept leningsovereenkomst aan aanvrager

- Opstellen van template, welke documenten zijn benodigd voor de aanvraag. Voorbeeld template is opgenomen in Bijlage A.
- Bedrag financiering onderbouwen met:
 - Voucheradministratie.
 - Voor welke boekingen is een onderliggende SGR gedekte voucher verstrekt aan consument/ra en wanneer is deze opeisbaar.
 - Waarde uitgegeven vouchers, elk voucher is voorzien van uniek nummer.
 - Voor welke boekingen is een SGR gedekte voucher ontvangen (wat ligt er in de kluis).
 - Waarde ontvangen SGR vouchers, elk voucher is voorzien van uniek nummer verstrekker.
 - Inzicht in totaal bedrag van verstrekte en ontvangen SGR vouchers.
- Liquiditeitsplanning, wanneer worden vouchers uitbetaald en aan wie? (direct aan consument of via ro/ra?).

1.3.2 Behandeling verzoek door Voucherbank

- Controle of de benodigde documenten zijn aangeleverd
- Identificatie in het kader van Wwft en KYC
- Voldoet het verzoek aan gestelde kredietnormen
- Vaststellen omvang benodigde financiering
- Argumentatie niet toekennen financiering en beroepsmogelijkheden.

1.3.3 Toekennen financiering door Voucherbank

- Hoogte bedrag financiering
- Opstellen en ondertekenen overeenkomst met daarin vastlegging van:
 - Bedrag financiering
 - Voorwaarden financiering
 - Wanneer en hoe vindt uitbetaling plaats
 - Aan wie uit te betalen (ra/consument)
 - Te betalen rente, termijn aflossing.

1.3.4 Uitbetalingsproces

- Ra/ro meldt bij Voucherbank voor uitbetaling van vouchers
 - Welke vouchers worden uitbetaald?
 - Aan wie worden de vouchers uitbetaald? (naw-gegevens, IBAN)
 - Registratie van uitbetaalde vouchers (voucher kan niet meer dan 1 keer worden geleend).
- Uitgangspunt: wie betaalt die bepaalt. Vanwege efficiency moet worden overwogen dat één keer gekozen kan worden hoe de klant wordt betaald via de Voucherbank, voorschot door ra (afhankelijk van verkooplijn en wel/lid van Voucherbank). Zie hiervoor de scenario's opgenomen in Bijlage B. In Bijlage B zijn de volgende vier scenario's uitgewerkt voor het uit betalen van voucher:
 - 1 Directe verkoop, ro betaalt uit via de Voucherbank als derdenrekening
 - 2 Ro en ra betalen beiden uit via de Voucherbank als derdenrekening
 - 3 Ra betaalt via Voucherbank, ro gebruikt Voucherbank als clearinghouse

- 4 Ro betaalt via Voucherbank, ra gebruikt Voucherbank als clearinghouse.
- Uitbetaling van voucher vindt plaats aan ra/ro na indienen van bewijslast (kopie bankafschrift, vouchercode) en controle hierop
- Uitbetaling van voucher via de Voucherbank leidt tot opname/toename van de lening.

1.3.5 Betalen rente en terugbetalen lening

- In de overeenkomst is vastgelegd de voorwaarden voor terugbetalen lening en te betalen rente (zie 1.3.3).
- Voucherbank incasseert aflossing lening.
- Voucherbank incasseert te betalen rente.
- Derdengeldrekening: SGR of een SGR gelieerde entiteit fungeert t.b.v. SGR-deelnemers als beheerder van gelden van RO's of RA's alvorens deze gelden worden uitgekeerd aan consumenten.

1.4 Aanvullende opmerkingen/vragen/advies

Tijdens de bespreking met de werkgroep zijn aantal punten naar voren gebracht waarvan de werkgroep het belangrijk vindt dat hiermee rekening wordt gehouden.

- Gewenst is een uniforme betaaltermijn die geldt voor zowel de ra als de ro. Dit voorkomt onduidelijkheden over uitbetaalmoment van voucher.
- Betaling via derdengeldenrekening verplicht bij overboeking van gelden naar ra/ro, deze kan als clearinghouse van dienst zijn.
- Uitgangspunt is dat de te betalen rente berekend wordt over het geleende/opgenomen bedrag.
- Als een leverancier (bijvoorbeeld autoverhuur) niet zijn verplichting nakomt voor uit het betalen van zijn voucher, kan voor dit gedeelte een lening aangevraagd worden?

1.5 Toelichting woordenlijst/afkortingen:

Begrip/afkorting	Uitleg
Clearinghouse	Situatie waarin de Voucherbank de uitbetaling rechtstreeks aan de klant uitvoert onder gelijktijdige bijschrijving van leningen bij ra en/of ra/ro.
KYC	Know Your Customer
Lid van de Voucherbank	Dit betekent dat gebruik wordt gemaakt van de Voucherbank en deelnemer bij SGR.
RA	Bemiddelaar/Reisagent
RO	Reisorganisator/Touroperator
Voucher	SGR Voucher (SGRZ)
Wwft	Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Bijlage A. Voorbeeld template

RO-DOSSIERS (*1*)	Vouchers uitgegeven aan consumenten met SGR garantie	AF: Reeds door leverancier terugbetaalde bedragen/ vouchers	AF: Reeds door leverancier terugbetaalde bedragen/ vouchers	AF: Reeds door leverancier terugbetaalde bedragen/ vouchers	AF: B2B kluisvoucher leverancier uitgegeven met SGR garantie (o.b.v. netto bedrag)	AF: (Aan)betalingen van consumenten die niet zijn doorgestort naar 3-den (leveranciers etc.)	Te financieren bedrag RO dossier
Boekings #		Airlines	Hotels	Beddenbanken / DMC's			
ABCD1	€ 1.250	€ 375	€ 224	€ 149	€ -	€ -	€ 502
ABCD2	€ 1.500	€ -	€ -	€ -	€ 748	€ -	€ 752
ABCD3	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD4	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD5	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD6	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD7	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD8	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD9	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
ABCD10	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ 2.750	€ 375	€ 224	€ 149	€ 748	€ -	€ 1.254
Ad (*1*):	RO = Reis Organisator						€ -
RA-DOSSIERS (*2*)	Vouchers uitgegeven aan consumenten met SGR garantie	AF:	AF:	AF:	AF: B2B kluisvoucher leverancier uitgegeven met SGR garantie (o.b.v. netto bedrag)	AF: (Aan)betalingen van consumenten die niet zijn doorgestort naar 3-den (leveranciers etc.)	Te financieren bedrag RA dossier
Boekings #	Bedrag						
EFGH1	€ 1.400	€ -	€ -	€ -	€ 1.190	€ -	€ 210
EFGH2	€ 225	€ -	€ -	€ -	€ 200	€ -	€ 25
EFGH3	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH4	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH5	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH6	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH7	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH8	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH9	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
EFGH10	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ 1.625	€ -	€ -	€ -	€ 1.390	€ -	€ 235
Ad (*2*):	RA = Reis Agent (bemiddelaar)						€ -
	Financiering is gemaximeerd op de commissie van de onderliggende RO-leverancier aangevuld met de eigen (extra) commissie.						
Totaal te financieren bedrag							€ 1.489

Bijlage B. Scenario's uitbetaling

Hoofdscenario	Verkooplijn Boeking	subscenario refund proces	Onderdeel	Refundlijn	Schuld van/ aan
1	Klant->Reisorganisator* Reisorganisator lid Voucherbank	1a	Reissom	Voucherbank->Klant	Reisorganisator aan Voucherbank
	Reisorganisator financiert voor, overlegt betaalbewijs aan voucherbank	1b	Reissom	Reisorganisator->Klant / Voucherbank->Reisorganisator	Reisorganisator aan Voucherbank
2	Klant->Reisagent->Reisorganisator Reisorganisator lid Voucherbank Reisagent lid Voucherbank	1a	Netto reissom Commissie Extra Marge	Voucherbank-> Klant Voucherbank-> Klant Voucherbank-> Klant	Reisorganisator aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank
	Reisagent financiert voor, overlegt betaalbewijs aan Voucherbank	2b	Netto reissom Commissie Extra Marge	Reisagent-> Klant / Voucherbank->Reisagent Reisagent-> Klant / Voucherbank->Reisagent Reisagent-> Klant / Voucherbank->Reisagent	Reisorganisator aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank
3	Klant->Reisagent->Reisorganisator Reisorganisator GEEN lid Voucherbank Reisagent lid Voucherbank	3a	Netto reissom Commissie Extra Marge	Reisorganisator->Voucherbank-Klant Voucherbank-> Klant Voucherbank-> Klant	geen Reisagent aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank
	Reisagent financiert voor, overlegt betaalbewijs aan Voucherbank	3b	Netto reissom Commissie Extra Marge	Reisorganisator->Reisagent-> Klant Reisagent-> Klant / Voucherbank->Reisagent Reisagent-> Klant / Voucherbank->Reisagent	geen Reisagent aan Voucherbank Reisagent aan Voucherbank

Hoofdscenario	Verkooplijn Boeking	subscenario refund proces	Onderdeel	Refundlijn	Schuld van/ aan
4	Klant->Reisagent->Reisorganisator Reisorganisator lid Voucherbank Reisagent GEEN lid Voucherbank	4a	Netto reissom Commissie Extra Marge	Voucherbank-Klant Reisagent->Voucherbank-> Klant Reisagent->Voucherbank-> Klant	Reisorganisator aan Voucherbank geen geen
	Reisagent financiert voor, overlegt betaalbewijs aan Voucherbank	4b	Netto reissom Commissie Extra Marge	Voucherbank->Reisagent-> Klant Reisagent-> Klant Reisagent-> Klant	Reisorganisator aan Voucherbank geen geen
*	Geldt ook bij retailer die optreedt als Reisorganisator volgens richtlijnpakket reizen				

Voor de vouchers in hoofdscenario's 2, 3 en 4 zijn er dubbeltelling door BtB vouchers en vouchers uitgekeerd door de Reisagent. De dubbeltelling is het bedrag op een netto BtB Voucher of het bedrag -/- commissie op een bruto BtB Voucher.

Nog aan te vullen scenario waarbij Reisagent een additionele dienst heeft toegevoegd en waarbij de Reisagent de rol als Reisagent blijft houden.