



Aan de Staatssecretaris van Economische Zaken,
Mevr. M.C.G. Keijzer,
Bezuidenhoutseweg 73,
2594 AC Den Haag

PER EMAIL

Storkstraat 24
3833 LB Leusden
035-543 3410
info@anvr.nl
www.anvr.nl
[facebook.com/ anvrnl](https://facebook.com/anvrnl)

Betreft: financiële structuur van de reisbranche

Leusden, 7 december 2020

Geachte mevrouw Keijzer,

In de afgelopen maanden hebben SGR en ANVR intensief gesproken met ambtenaren van het Ministerie van EZK en Financiën. Gelet op de huidige noodzaak van voucherregelingen voor de reisbranche is de vraag aan de orde gekomen of de financiële structuur van de reisbranche wel adequaat is en hoe voorkomen kan worden dat er weer een beroep op de overheid moet worden gedaan. Een begrijpelijke vraag waar we in deze brief graag u nader over willen informeren.

Leningsfaciliteit voor garantie op vouchers

Vanaf maart 2020 moesten reisorganisatie massaal vakanties annuleren van klanten gelet op de door de overheid ingestelde reisbeperkingen. Reisaanbieders kwamen acuut in de problemen door de wettelijke eis om bij annulering van een reis binnen 14 dagen de consument terug te betalen. Dit was voor reisorganisaties onmogelijk aangezien zij, ten behoeve van de georganiseerde reizen, vooruitbetalingen hadden moeten doen aan airlines, hotels en andere leveranciers.

In korte tijd is door SGR/ANVR hiervoor een voucherregeling voor reizigers ontwikkeld, waardoor aan consumenten de zekerheid worden gegeven dat zij geen financieel risico liepen bij de acceptatie van een reisvoucher. Met een leningsfaciliteit van de overheid aan SGR van €150 mln. kon deze garantie verder worden verlengd toen bleek dat de reisbeperkingen langer van kracht bleven dan gehoopt. De voucher gaf de consument het recht om een nieuwe reis te boeken, of vanaf 6 maanden maar wel uiterlijk binnen 12 maanden teruggave van de betaalde reissom te krijgen.

Leningsfaciliteit voor terugbetaling vouchers

De voortdurend van de Covid-pandemie zorgde echter voor een drastische reductie van de mogelijkheid om de vouchers voor een nieuwe boeking voor een vakantie in de zomer of najaar te gebruiken. De uitstaande vooruitbetalingen bij de leveranciers konden op deze wijze niet worden gerecupereerd door middel van feitelijke vluchten of verblijven in accommodaties. Wederom dreigde voor de reisbranche een acuut liquiditeitsprobleem omdat de terugbetalingsverplichting van de vouchers eerder zou gaan optreden dan de mogelijkheid om de vooruitbetalingen aan leveranciers te recupereren. Daarom is contact opgenomen met de overheid en gewerkt aan een nieuwe faciliteit. In het najaar van 2020 is dit geconcretiseerd in een voucherregeling. In deze voucherregeling wordt

door de overheid een aanvullende faciliteit van een €400 mln aan het garantiefonds SGR beschikbaar gesteld voor de verstrekking van liquiditeitsleningen aan reisondernehmungen. Reisondernehmungen betalen hierbij de consumenten de uitstaande vouchers uit, onder het gelijktijdig aangaan van een lening bij het garantiefonds. Het garantiefonds ziet toe op de terugbetaling van de lening en betaalt vervolgens de lening van de overheid met rente terug.

Zonder deze voucherfaciliteit zal een fors deel van de bedrijven op grond van liquiditeitsproblemen niet meer aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Klanten doen vervolgens een beroep op de garantie van SGR bij faillissement van een aangesloten reisondernehmung. Wanneer echter een te groot beroep wordt gedaan op het garantiefonds, kan ook het fonds uiteindelijk niet aan haar verplichtingen voldoen. Gelet op de wettelijke garantie op pakketreizen, zal de reiziger zich dan wenden tot de overheid. Die heeft er derhalve belang bij om te voorkomen dat een 'meltdown' van reisbedrijven het garantiefonds omver trekt.

Steun van de overheid

De reisbranche dankt nadrukkelijk de overheid voor deze specifieke hulp maar uiteraard ook voor generieke steunmaatregelen. De reisbranche staat daarin niet alleen: vrijwel alle andere sectoren moeten op dit moment gebruik maken van overheidssubsidies en -leningen om deze moeilijke tijd door te komen. Net als de reissector waren dit in de meeste gevallen gezonde bedrijven en sectoren die door de Covid-crisis opeens voor een onoplosbaar probleem werden geplaatst.

De situatie van de Nederlandse reisbranche is niet uniek. In de ons omringende landen moet door reisbedrijven een vergelijkbaar beroep op de overheid worden gedaan. De Nederlandse voucherregelingen b.v. zijn ontwikkeld op basis van een vergelijkbare regeling in Denemarken¹.

Dat laat onverlet dat het een gerechtvaardigde vraag is in hoeverre dergelijke maatregelen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Ook in de Tweede Kamer is de vraag (Motie nr. 159 van de leden Moorlag en Aartsen²) aan de orde gekomen op welke wijze de financieringsstructuur van de reissector minder kwetsbaar kan worden gemaakt.

Exceptionele situatie reisbranche door Covid-pandemie

Alvorens in te gaan op deze vraag willen wij graag eerst stil staan bij de exceptionele situatie waarin de reisbranche zich bevindt.

Reizen naar andere landen gaat meestal goed maar niet altijd. Als geen ander is de reisbranche ingesteld op tegenslagen. Nederland is een stabiel en veilig land, maar dat is echter lang niet altijd het geval bij de vakantiebestemmingen. Aardbevingen, stakingen, ernstige ziektes als de vogelgriep, aanslagen, noodweer en tsunami's: de reisbranche heeft allemaal meegemaakt. Ook gebeurtenissen met mondiale effecten als 9/11, Sars, of de uitbarsting van de vulkaan Eyjafjallajökull hebben laten zien dat reisbedrijven zeer adequaat hierop kunnen reageren/anticiperen en dat klanten met georganiseerde reizen het beste af zijn.

De huidige Covid-pandemie is echter fundamenteel anders.

Ten eerste is er niet eerder een calamiteit geweest waarbij een feitelijk verbod op vakantie reizen

¹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_576

² <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2020Z20047&did=2020D43062>

door de overheid is ingesteld *voor zo goed als de hele wereld*, niet alleen voor reizen per vliegtuig, maar ook voor trein/bus en zelfs bij eigen vervoer.

Ten tweede is er niet eerder een calamiteit geweest waarbij er *voor vele maanden* een feitelijk verbod op vakantie reizen heeft bestaan.

Deze combinatie van overheidsmaatregelen stelt de reisbranche voor een onmogelijke situatie.

ANVR-reisondernemers verwachten over 2020 een omzetterugval van ong. 85% t.o.v. 2019³. Samen met de evenementenbranche is de reisbranche zonder enige twijfel de door Covid zwaarst getroffen sector.

De Covid-crisis is geen bankencrisis: de Covid-crisis wordt niet veroorzaakt door en heeft geen enkele relatie met de structuur van de branche of wijze waarop de branche is gefinancierd. Zelfs de financieel alle gezondste reisbedrijven in Nederland en tal van andere landen moesten in de afgelopen maanden een beroep op de overheid doen. Reisbedrijven in de hele wereld verkeren in een diepe crisis. Er is geen sprake van een probleem dat alleen speelt bij de Nederlandse reisbranche.

Vergelijking met de luchtvaartbranche

In dit kader is het wellicht verhelderend om de vergelijking te maken tussen het businessmodel van de reiswereld en dat van luchtvaartmaatschappijen. Airlines zijn immers nog veel kwetsbaarder voor crises zoals de huidige Covid-crisis. Laten we de vergelijking hier beperken tot de KLM-groep. Die heeft in de eerste maanden van de crisis eveneens massaal (niet-gegarandeerde) vouchers uitgegeven voor in totaal een aanzienlijk hoger bedrag dan dat van de gezamenlijke reiswereld. Dat komt met name omdat het grootste gedeelte van de tickets die worden geboekt, direct bij boeking voor 100% moeten worden afgerekend, terwijl dat in de reiswereld pas vier tot zes weken voor vertrek het geval is. Om die reden was de KLM-groep ook niet bij machte om haar klanten te restitueren na de massale annuleringen in de eerste maanden na het uitbreken van de crisis. Dat kon ze pas (en ook nog maar ten dele) toen er met omvangrijke steun van de overheid grote bedragen aan extra liquiditeit ter beschikking kwamen; in totaal voor een veelvoud van het bedrag dat nodig is voor de financiering van de voucherbank.

Bij airlines is er bovendien geen sprake van vooruitbetalingen aan leveranciers zoals bij veel reisbedrijven; de kasgelden die gegenereerd worden door vooruitbetalingen door klanten worden niet gereserveerd, maar direct aangewend voor de betalingen in de reguliere bedrijfsvoering. De acute liquiditeitsbehoefte van reisbedrijven – en de daarmee gepaard gaande noodzaak om vouchers uit te geven – is het gevolg van ‘trapped cash’, de vooruitbetalingen van klanten zijn gebruikt voor vooruitbetalingen aan leveranciers (zoals accommodatieverschaffers en airlines) die na de massale annulering van de reizen als gevolg van de Covid-crisis niet of slechts voor klein deel in staat waren om deze vooruitbetalingen direct te restitueren. Hierdoor is een mismatch ontstaan tussen de terugbetalingsverplichting aan consumenten op korte termijn en de onmogelijkheid om de vooruitbetalingen aan leveranciers eerder te recupereren dan op het moment dat er weer reizen kunnen worden uitgevoerd. Het grote verschil is echter dat in de reiswereld in de meeste gevallen tegenover de voucherwaarde een vergelijkbaar bedrag aan vooruitbetalingen aan leveranciers staat en dat is in de luchtvaart niet het geval.

³ <https://www.anvr.nl/lists/nieuws/artikel.aspx?ID=8139>

De vergelijking laat echter onverlet dat een gezond bedrijf en een gezonde sector maatregelen moeten nemen bij tegenslagen. Op dit punt is de Nederlandse reisbranche, anders dan andere sectoren, echter kwetsbaar op de volgende twee punten:

Vergaande aansprakelijkheid voor reisbranche

Het uitvoeren van vakantie-reizen is geregeld in de Wet op de Pakketreisovereenkomst. De rechten van de consument zijn bij de herziening in 2018 nog verder versterkt ten opzichte van de situatie die daarvoor al bestond. Art. 509 van deze wet stelt dat de reiziger *'indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, het recht heeft de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen'*. Een onvermijdbare en buitengewone omstandigheden is daarbij een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

Per saldo betekent dit dat mist/staking/aardbeving/oproer of wat dan ook, direct kan leiden tot annulering van de reis en de verplichting tot terugbetaling aan de klant binnen 14 dagen.

Let wel: het gaat hier niet om situaties waarin reisondernemingen enig verwijt valt te maken. Indien dat het geval is, heeft de reiziger ook nog recht op een schadevergoeding.

De reisorganisator is volledig aansprakelijk voor elk risico dat buiten zijn macht ligt; en b.v. aardbevingen of Sars zijn onvoorspelbaar in omvang of tijdstip. Daarboven op is de reisbranche ook nog wettelijk aansprakelijk voor een veilige repatriëring van de klant. In het afgelopen jaar zijn op deze wijze door de reisbranche en op kosten van de reisbranche ongeveer 125.000 klanten uit alle hoeken van de wereld gerepatriëerd, vaak tegen zeer hoge kosten. Enige duizenden van hen – vaak de moeilijkste gevallen – zijn gerepatriëerd in nauwe samenwerking met het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Art. 509 dwingt niet alleen reisorganisaties tot repatriëring maar ook tot terugbetaling van het deel van de reis dat door de klant niet is genoten. De terugbetalingsverplichting geldt ook voor nog aan te vangen reizen die in het verleden zijn geboekt. Veel reisbedrijven moesten door Covid in april 2020 hun jaarcijfers over 2019 alsnog aanpassen aangezien de door hen in 2019 gemaakte boekingen voor de zomer 2020 terugbetaald moesten worden.

In de kleurcodering van landen adviseert de overheid bij "code oranje" om niet-essentiële reizen (zoals vakantie) niet te maken. In de praktijk betekent dit dat de klant met succes dan bij de rechter dit kan aanvoeren als onvermijdbare en buitengewone omstandigheid, zelfs indien vakantie-gangers vanuit de ons omringende landen wél deze vakantiebestemming mogen bezoeken. De kleurwijziging van een bestemming naar oranje stelt de branche voor hoge kosten. Klanten op de bestemming moeten versneld – en volledig voor rekening van de reisorganisator – worden geëvacueerd en de vakanties van klanten die nog moeten vertrekken, moeten door de reisorganisator worden geannuleerd en terugbetaald. Dit heeft de afgelopen maanden vele malen plaatsgevonden. Soms werden bestemmingen al een paar weken na het afschalen naar 'geel' weer op 'oranje' gezet, waardoor het tijdelijk openen van de bestemming tot hoge kosten heeft geleid in plaats van tot enige marge. De wet dwingt de reisbranche dus tot het nemen van een zeer ruime aansprakelijkheid met hoge kosten waarop de reisbranche geen enkele invloed op heeft, zeker in extreme gevallen zoals de

huidige pandemie. Het moge duidelijk zijn dat de wetgever een dergelijke situatie nooit voor ogen heeft gehad bij het opstellen van deze wettelijke bepalingen.

Garantieverplichting voor reisbranche

De reisbranche is een seizoenmatige sector. Klanten boeken maanden vooruit om met het gezin in de zomer of een andere schoolvakanties op reis te gaan. Leveranciers zoals airlines eisen – zeker voor deze hoogseizoenboekingen – volledige betaling vooraf. Wie niet lang van te voren schaarse topaccommodaties op populaire bestemmingen reserveert en gedeeltelijk of vaak zelfs volledig vooruitbetaalt, vist achter het net. De Nederlandse reiziger concurreert hierbij niet alleen met andere Nederlanders maar ook met vakantiegangers uit andere landen die graag op vakantie gaan en lang tevoren de mooiste accommodaties willen reserveren. Reizen is bij uitstek een internationale sector waarbij je als Nederlandse branche niet in staat bent om de regels te bepalen of te wijzigen.

De onvermijdelijke periode tussen boeken/(aan)betalen en seizoensgebonden reizen, is fundamenteel anders dan in andere sectoren. Het betekent tevens dat liquiditeiten in de reisbranche enorm fluctueren. Dit patroon is inherent aan de branche maar kan potentieel leiden tot grote financiële risico's voor klanten door hun vooruitbetalingen.

Op grond van Europese verordeningen, hebben nationale wetgevers daarom bepaald dat reisbedrijven garanties moeten geven voor het geval ze niet aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen. Deze eis is opgenomen in de Wet de Pakketreisovereenkomst.

De verplichting dwingt reisbedrijven feitelijk om een regeling te treffen *buiten* het eigen bedrijf. Elke voorziening binnen het bedrijf zal immers, bij faillissement, direct door een curator worden opgeëist. In de praktijk kunnen bedrijven dit op verschillende manier oplossen. In sommige landen kunnen bedrijven zich hiertegen verzekeren. De recente praktijk leert echter dat verzekeraars (in België, Duitsland, Frankrijk) dit soort polissen massaal opzeggen en zich uit de reismarkt terugtrekken. Een andere oplossing is een ESCROW: de klant betaalt hierbij niet aan het reisbedrijf maar betaalt aan een derdenrekening. Deze rekening wordt pas gedeblokkeerd zodra de reis is genoten. Aangezien leveranciers vooruitbetaling eisen, leidt dit tot voor het reisbedrijf tot een onoplosbaar liquiditeitstekort. Een dergelijke verplichting zou het bovendien onmogelijk maken voor nieuwe toetreders op de reismarkt, hetgeen verlamkend zou werken op de concurrentieverhoudingen in de reisbranche, en derhalve niet in het belang is van de consument. Een dergelijke regeling is uitsluitend haalbaar indien deze berust op een Europese verordening waardoor alle reisbedrijven hiertoe verplicht zouden worden.

In de meeste landen wordt daarom gekozen voor oplossing via een garantiefonds. Bedrijven sluiten zich aan bij een garantiefonds, en stellen een bankgarantie waarvan de hoogte afhankelijk is van hun financiële situatie. Jaarlijks checkt het garantiefonds aan de hand van financiële gegevens van de deelnemers of zij voor betrokken deelnemers ook voor de toekomst een garantie kan afgeven. Door de deelname van veel bedrijven wordt het risico gespreid.

Nederland beschikt al meer dan 35 jaar over de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Door goede bedrijfsvoering kon jaren geleden een consumentenbijdrage per reiziger of boeking voor voor de regeling worden afgeschaft. Ondanks de faillissementen van grote reisbedrijven als Oad, Thomas Cook Nederland en Travelbird heeft het SGR inmiddels een eigen vermogen opgebouwd van € 92

mln⁴, hetgeen onder normale omstandigheden ruimschoots voldoende is om de continuïteitsrisico's van deelnemers aan de SGR te dekken.

De Nederlandse SGR is een voorbeeld voor veel andere landen. Er is geen garantiefonds in de EU dat financieel gezonder is. De recente problemen met de garantieregelingen in b.v. Duitsland hebben er toe geleid dat in Duitsland nu een regeling wordt ontwikkeld gebaseerd op het Nederlandse (SGR) model⁵.

Duitsland is overigens niet het enige land waar het problematisch is om te komen tot een goede insolventievoorziening. De ANVR verneemt van tal van collega-organisaties problemen op dit punt door de Covid-crisis.

Samengevat kan worden gesteld dat de structuur en organisatie van de reisbranche met een gezond garantiefonds in de afgelopen 35 jaar vele stormen heeft doorstaan. Er is zo goed als geen ander land in de EU te vinden waarbij het klantrisiko bij vooruitbetaling van reisgelden beter is afgedekt dan in Nederland. Ook op dit punt is sprake van een financieel gezonde sector.

Aanvullende maatregelen/initiatieven van uit de branche

Een reisverbod voor vakantiereizigers voor vrijwel de hele wereld voor minimaal 8-9 maanden is zeer extreem. Hier valt geen beleid op te voeren en geen voorziening voor te treffen, hetgeen ook door de overheid wordt erkend getuige de omvangrijke generieke steunpakketten voor ondernemers. Daarbij stelt de wet- en regelgeving de sector als hierboven genoemd nog voor extra uitdagingen.

Dat neemt niet weg dat de sector het liefst de problemen zelf oplost. Hoe dankbaar ook; geen sector klopt immers graag bij de overheid aan met het verzoek om financiële hulp. Door de branche worden daarom initiatieven genomen en naar oplossingsrichtingen gezocht om een toekomstig beroep op de overheid te voorkomen.

Flexibilisering van voorwaarden van leveranciers

De terugbetalingsproblemen bij geannuleerde reizen worden grotendeels veroorzaakt doordat leveranciers (aan)betaling eisen ter uitvoering of zekerstelling. De reisbranche is afhankelijk van de flexibiliteit in (terug)betaling van haar internationale leveranciers, zoals hotels, beddenbanken, incoming agents, airlines, etc. Mede door de Covid-problematiek en de afwachterende klant, alsmede het besef van de (terug)betalingsrisico's door reisorganisaties, zien wij op dit moment een forse flexibilisering in voorwaarden. Het is echter wel zaak dat deze flexibilisering een meer permanent karakter krijgt. Zo biedt KLM slechts tot 31/3/21 kosteloze annulering aan met terugbetaling. De ANVR heeft inmiddels aangedrongen op verlenging van de termijn. Transavia heeft recent Flex tickets geïntroduceerd. Ook andere airlines geven flexibele (re)bookingsopties. Accommodatieverschaffers begrijpen inmiddels ook de veranderde wereld op dit punt. De sterke teruggevallen markt, geeft de klant ook de mogelijkheid om korter voor het vertrekmoment te boeken. Tezamen met ruimere testmogelijkheden en de spoedige start van vaccinatieprogramma's, zal naar onze stellige overtuiging de kans op acute betaalproblemen bij een ev. 3^e of 4^e coronagolf zeer beperkt zijn. De ANVR-

⁴<https://www.sgr.nl/wp-content/uploads/Publicatieverslag-SGR-2019.pdf>

⁵<https://www.fvw.de/veranstalter/news/kundengeld-absicherung-vir-unterstuetzt-drw-vorschlag-zum-insolvenzschutz-206306>

modelvoorwaarden staan aangepaste en meer flexibele betalingsvoorwaarden niet in de weg, maar komend jaar zal door ons worden gezien of hier verder invulling aan kan worden gegeven.

Calamiteitenfonds

De Nederlandse reisbranche heeft in de afgelopen jaren juist gewerkt aan een verdere vermindering van de kwetsbaarheid. Zo is op verzoek van de ANVR ook het Calamiteitenfonds (CF) door SGR opgericht. Natuurrampen of ernstige onlusten kunnen aanleiding zijn om een reis af te breken of aan te passen. Het Calamiteitenfonds betaalt dan de extra kosten die ontstaan doordat een reis wordt aangepast. Als de reis moet worden afgebroken dan zorgt het fonds voor een vergoeding voor de niet-genoten reisdagen en dekt in voorkomende gevallen eveneens de extra kosten van repatriëring door de reisorganisator. Het fonds is uniek en het enige in zijn soort in Europa. Het fonds kan voorkomen dat een reisorganisator in financiële problemen raakt als gevolg van de hoge kosten van een calamiteit. Met het CF kan bij een ramp in de wereld worden voorkomen dat dit een financiële ramp voor een Nederlandse reisorganisator wordt. Het fonds dekt schades als gevolg van natuurrampen of molest. Het fonds dekt geen schades als SARS, vogelgriep of nu Covid. *Met het fonds is evenwel de afspraak gemaakt volgend jaar nogmaals te kijken of, in welke mate en onder welke voorwaarden gezondheidsproblemen op bestemmingen onder de dekking van het CF kunnen worden gebracht.*

Calamiteitenverzekering

Niet elke storm of staking komt voor vergoeding door het Calamiteitenfonds in aanmerking; Daarbij vergoedt het Calamiteitenfonds alleen de schade als gevolg van reeds vertrokken klanten; niet de schade van reisondernemingen door annuleringen van reizigers die nog moeten vertrekken. Reisbedrijven lopen zo toch nog grote risico's op schades waar zij geen enkele invloed op hebben. Om hiervoor een oplossing te vinden is met verzekeraars overleg gevoerd en kon begin maart 2019 een calamiteitenverzekering aan de reisbedrijven worden gepresenteerd⁶ inclusief een dekking voor pandemieën. Helaas trok de verzekeraar het aanbod na enkele weken in, gelet op de ontwikkeling van de Covid-pandemie. *Door de branche wordt op dit moment verder gezocht naar een oplossing en wij zijn inmiddels in een ver gevorderd gesprek met een andere verzekeraar.* Het pandemie-risico zal evenwel nooit verzekerd kunnen worden.

SGRZ

Door SGR is in 2018 de SGRZ opgericht; het zakelijke zusjes van SGR. SGRZ biedt een garantie voor insolventie van aanbieders van groeps- en incentivereizen (MICE), schoolreizen en zakelijke reizen. De opdrachtgevers van deze reizen zijn bedrijven, ondernemingen, groepen, etc. Daarnaast biedt SGRZ een retail dekking aan SGR retailers die reizen afnemen van een touroperator (die SGRZ Retaildekking heeft). Retailers die zelf reizen samenstellen op basis van reiscomponenten van touroperators, lopen zo geen risico omver getrokken te worden door een faillissement van een belangrijke leverancier, mits deze leverancier aangesloten is bij SGRZ. *Het fonds is momenteel nog in opbouw maar gestaag zullen steeds meer faillissementsrisico's kunnen worden gedekt.*

⁶ <https://www.travelpro.nl/anvr-gaat-calamiteitenverzekering-aanbieden/>

Reis Betaalplatform

In samenwerking met ANVR heeft SGR het Reis BetaalPlatform (RBP) opgericht. RBP is een derdengeldensysteem/clearinghouse voor de reiswereld. Het platform is gebouwd om de betalingen tussen de klant, het reisbureau en een reisorganisator af te handelen. Met het platform betalen klanten aan het Reis Betaalplatform en kunnen de vooruitbetaalde reissommen op het afgesproken tijdstip aan de deelnemer worden doorgestort. Het RBP is gericht op het betalingsverkeer tussen reisorganisator en retailers. *Met RBP én SGRZ retail kan een kettingreactie van faillissementen in de branche worden voorkomen, waarbij uiteindelijk ook financieel gezonde bedrijven mee getrokken kunnen worden. De pilot is al van start gegaan.*

Airline-garantiefonds

Bij meer dan 50% van alle pakketreizen maakt een vlucht onderdeel van het pakket. De Covid-crisis heeft laten zien dat reisbedrijven hierbij grote risico's lopen. Indien de airline, die het vluchtgedeelte in een pakketreis verzorgd, failliet gaat, is de reisorganisator hiervoor (financieel) aansprakelijk en moet deze tevens zorgdragen voor een alternatieve vlucht. Sinds 2017 gingen in Europa meer dan twintig luchtvaartmaatschappijen over de kop en door de coronacrisis zitten veel andere airlines in ernstige financiële moeilijkheden. De wetgever verplicht reisonderneringen tot afgifte van wettelijke garanties, maar eenzelfde verplichting eist de wetgever niet van airlines, hun belangrijkste toeleveranciers samen met accommodatieverschaffers waarvoor grosso modo hetzelfde geldt. *Samen met de Consumentenbond, de ANWB en garantiefonds SGR heeft de ANVR daarom een plan ontwikkeld om – naar analogie van de pakketreiswetgeving – een wettelijke bescherming te realiseren tegen faillissementen van luchtvaartmaatschappijen⁷.* Samen met het Ministerie van I&W wordt op dit moment een onderzoeksopdracht hiervoor uitgewerkt. Door D66 is tevens aangekondigd een initiatiefwet hiertoe in te dienen.

Wij hebben goede hoop dat door een dergelijke wet een faillissement van een airline het risico beperkt dat reisonderneringen hierdoor financieel omver worden getrokken vanwege hun pakketreisverplichtingen.

Pakketreizenwet

Met de komst van de nieuwe Wet op de Pakketreizen in 2018 is de reisorganisator volledig aansprakelijk voor elk risico dat buiten zijn macht ligt. Veel van deze risico's (airline faillissementen maar ook Covid) zijn niet of amper verzekeraar. De ANVR begrijpt de noodzaak van consumentenbescherming, maar de Pakketreizenwet is op dit punt volledig doorgeslagen, zeker in uitzonderlijke gevallen zoals de huidige crisis. Veel leveranciers (b.v. airlines) geven wel omboekmogelijkheden maar geen teruggave van betaalde reissommen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Een fors deel van de huidige problematiek wordt veroorzaakt doordat klanten in dergelijke gevallen niet omboeken, maar geld terugvragen, en zo organisatoren opscheppen met waardeloze tickets. Zie ook de toelichting over het businessmodel van airlines hierboven. Het is redelijk in geval van de genoemde "onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" dat consumenten en touroperator ieder hun eigen schade nemen, zoals ook in de Pakketreizenwet van vóór 2018 het geval was, dan wel de klant in dergelijke gevallen niet de

⁷ <https://www.anvr.nl/lists/nieuws/artikel.a7px?ID=8104>

mogelijkheid krijgt tot gratis annuleren, maar wel tot (gratis) omboeken. De ANVR heeft, samen de Europese zusterorganisaties, hiervoor reeds voorstellen ingediend bij de Europese Commissie. *Aanpassing van de Pakketreizenwet – in combinatie met een insolventievoorziening in de luchtvaart - zien wij als grootste en meest effectieve bijdrage in het voorkomen dat de reisbranche opnieuw bij de overheid moet aankloppen voor een voucherregeling in geval van een mondiale en langdurige verstoring van de reismogelijkheden voor consumenten.* De ANVR verzoekt de Staatssecretaris daarom dringend de initiatieven van de branche richting de Europese Commissie daartoe te ondersteunen.

Samengevat

Door het Ministerie is terecht de vraag gesteld op welke wijze in de toekomst een beroep van de reisbranche op een overheidslening voor vouchers kan worden voorkomen. Wij hebben hierbij aangegeven dat de Nederlandse reisbranche een gezonde en goed georganiseerde branche is maar dat de mondiale omvang en de lange duur van de Covid-pandemie de reisbranche in een onmogelijke positie hebben gebracht. De voucherproblematiek wordt veroorzaakt door zeer vergaande wettelijke aansprakelijkheid van reisondernemingen; zij dragen alle kosten voor omstandigheden waarop zij geen enkele invloed hebben. Daarbij moet ook nog een faillissementsgarantie worden gegeven. Dit plaats de sector in een uiterst moeilijke positie.

De branche werkt echter voortdurend aan een vermindering van de financiële risico's: door het hanteren van meer flexibele voorwaarden, spreiden van risico's binnen de branche, en door wettelijke garanties voor te stellen voor hun leveranciers. De belangrijkste oorzaak van de problematiek betreft evenwel de doorgeschoten consumentenbescherming in de nieuwe Pakketreizenwet die gebaseerd is op Europese verordeningen. Met enkele aanpassingen en uw hulp op dit punt zou de branche het beste geholpen zijn.

Met vriendelijke groet

10.2.e

10.2.e