

ANVR-SGR Coronavoucher

ANVR heeft met SGR op zaterdag 14 maart jl. het zogenoemde Corona-voucher met SGR-dekking gelanceerd. Uitgangspunt van het systeem is dat voor reizen die moeten worden geannuleerd vanwege de uitbraak van het Corona-virus de door de reisorganisatie terug te betalen (aan-)betalingen¹ tijdelijk kunnen worden vervangen door de uitgifte van een voucher. Op deze voucher wordt – in afwijking van het reguliere reglement van SGR – met ingang van 16 maart jl. SGR-dekking verleend in de zin van artikel 3 van de SGR-garantieregeling².

In twee andere EU-lidstaten³ is de afgelopen dagen een vergelijkbaar systeem ingevoerd; in beide landen door een wettelijke aanpassing van de nationale PTD-bepalingen. Op donderdag 19 maart 2020 heeft de Europese Commissie⁴ in een gereviseerde versie van de *'Information on the Package Travel Directive in Connection with the Covid-19'* kenbaar gemaakt dat gezien de bijzondere omstandigheden en de huidige onduidelijkheid de terugbetaling aan de reiziger gedaan kan (*could*) worden in de vorm van een zogenoemde voucher (*credit note*).

In Nederland bestaat – anders dan in sommige andere EU-lidstaten – geen mogelijkheid tot noodwetgeving. Dat betekent dat er geen toepasbaar juridische kader bestaat om te komen tot aanpassing van de wettelijke bepalingen uit het BW betreffende pakketreizen op de noodzakelijke korte termijn.

Ondersteuning initiatief door ACM en EZK

Op 19 maart 2020 hebben vertegenwoordigers van ANVR, ACM en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) overleg gevoerd over enkele uitvoeringsaspecten van de corona-regeling in relatie tot de vraag onder welke voorwaarden EZK en ACM openlijk ondersteuning kunnen geven richting consument over de noodzaak om de voucher te accepteren als tijdelijke terugbetaling zoals bedoeld in 7:509 lid 7 BW.

Hierbij zijn de volgende vier onderwerpen besproken:

1. ANVR-reisondernemingen worden geconfronteerd met veel verzoeken tot omboeken in verband met Corona. Voor deze (soms zeer ingewikkelde) omboekingen kunnen conform de reguliere voorwaarden boekingskosten in rekening worden gebracht. ANVR-reisondernemingen zullen daarentegen geen aanvullende kosten in rekening brengen in geval van annulering en afgifte van een Corona-voucher met SGR-dekking.
2. Als de reiziger uiteindelijk besluit geen gebruik te maken van de uitgegeven voucher, verplicht de uitgevende reisonderneming zich om de volledige waarde te restitueren aan het einde van de SGR-dekkingstermijn van één jaar na uitgifte.
3. ANVR-reisondernemingen betrachten waar mogelijk *coulance* met reizigers die omwille van specifieke (al dan niet persoonlijke) omstandigheden niet de mogelijkheid hebben op een later moment alsnog te reizen.
4. De op de Corona-voucher met SGR-dekking genoemde geldigheid van 1 jaar na afgifte, betreft het recht van de reiziger in geval van insolventie van de uitgever van de voucher een claim in te dienen bij

¹ Zie art. 7:509 lid 7 BW

² Zie [hier](#) voor het reglement van het corona-voucher

³ België en Frankrijk

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf

SGR. Een gedurende de geldigheid van de voucher nieuw geboekte reis met een vertrekdatum die op een later moment ligt, valt uiteraard onder de reguliere dekking van de SGR-deelnemer.

Ketenoplossing

ANVR, ACM en EZK spraken daarnaast nadrukkelijk over de noodzaak om te komen tot een ketenbrede aanpak van de ontstane problematiek. Als reisdienstleveranciers zoals airlines en hotels in geval van annulering geen cash refunds geven van aan hen door reisondernemingen vooruitbetaalde diensten (in afwijking van hetgeen wettelijk of contractueel is bepaald), zal het voor de reisonderneming al binnen zeer korte tijd onmogelijk blijken te zijn te voldoen aan de terugbetalingsverplichting richting de consument. De ANVR vraagt bij zowel de Nederlandse overheid en de Europese Commissie nadrukkelijk aandacht voor dit dringende probleem.

(Aan-) betalingen voor aankomende reizen

De ACM en EZK vragen – losstaand van de discussie over de Corona-voucher – bij de ANVR nadrukkelijk aandacht voor het probleem van met name restantbetalingen voor reeds geboekte reizen voor de periode van (onder meer) de meivakantie, waarbij het op dit moment niet duidelijk is of de reizen kunnen doorgaan vanwege het coronavirus, maar waarvoor nu (conform art. 10 van de ANVR-voorwaarden) wel moet worden betaald. ACM en EZK zouden het onwenselijk vinden als reizigers nu gedwongen worden (aan) te betalen, om vervolgens in geval van annuleren een Corona-voucher met SGR-dekking te moeten accepteren. De ANVR erkent dat probleem, maar wijst erop dat hiervoor dezelfde bezwaren gelden in verband met reeds vooruitbetaalde gecontracteerde reisdiensten zoals hierboven bedoeld en ziet de enige mogelijke oplossing om in deze gevallen uitgifte van een voucher in plaats van een cash refund te vermijden in een sectorspecifieke compensatieregeling voor de reisbranche zoals bedoeld in de Compensatieregeling getroffen sectoren (ministerie van EZK)⁵, gepresenteerd op 17 maart 2020.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/nieuws/2020/03/17/coronavirus-kabinet-neemt-pakket-nieuwe-maatregelen-voor-banen-en-economie>