

From: 10.2.e
To: 10.2.e
Cc: 10.2.e ; 10.2.e
Subject: RE: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen
Date: dinsdag 31 maart 2020 10:01:51
Attachments: [image003.jpg](#)
[image004.png](#)
[image005.jpg](#)

Hi 10.2.e

Ik heb er even een nachtje over geslapen en ik geloof niet dat ik je helemaal begrijp. Deze situatie is nu toch niet anders dan toen wij elkaar spraken over de voorwaarden van de voucherregeling? De relatie van een reisorganisatie met een airline is B2B. De regeling die jij aanhaalt voor tickets, is wat airlines doen B2C. Jullie moeten onderling afspreken hoe jullie hier mee om gaan B2B, maar dat staat volgens mij los van onze afspraken en ik zie niet in hoe dit bericht dat anders maakt.

Maar wellicht begrijp ik je verkeerd?

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:52

Aan: 10.2.e ; 10.2.e

Onderwerp: FW: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10.2.e 10.2.e goedemiddag,

Onderstaande mail stuurde ik zojuist aan 10.2.e van de ACM. Ik verwijs jullie graag ook naar het geel gearceerde.

Vinden jullie dat, in het licht van onderstaande, ook een passende verduidelijking?

Anders worden we vermalen tussen consument en leverancier.

Hoor graag!

Met hartelijke groet,



10.2.e

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.e

Van: 10.2.e

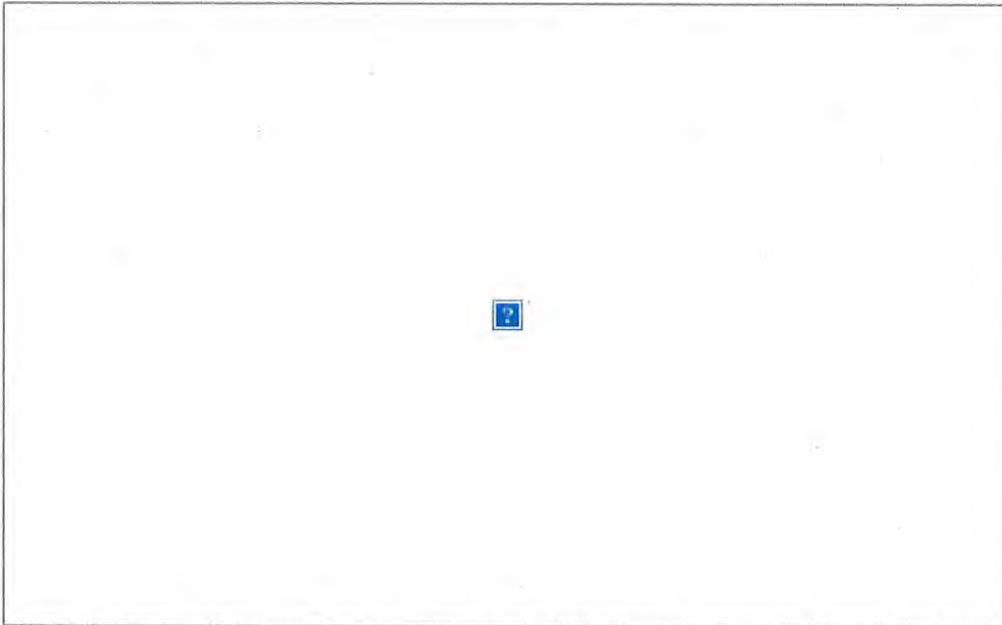
Verzonden: maandag 30 maart 2020 19:47

Aan: 10.2.e (10.2.e) 10.2.e @acm.nl>

Onderwerp: Voucher airline tickets pas een jaar terugbetalen

Hi 10.2.e goedemiddag,

Alles goed? Never a dull moment in Corona-tijd. Vandaag las ik tot mijn verrassing onderstaande in de krant:



Prima dat de overheid stelt dat de airlines vouchers mogen gebruiken (ondanks dat die geen enkele dekking hebben door een garantie), maar als airlines pas na 12 maanden hun klanten (i.c. ook reisagenten en touroperators) hoeven terug te betalen, wordt het voor ons effectief onmogelijk de klant eerder terug te betalen dan ook na 12 maanden. Met deze ruggensteun vanuit de minister voor de airlines, kunnen wij niet langer onze belofte gestand doen dat we in principe vanaf na 6 maanden de klant in de mogelijkheid willen stellen een cash refund te vragen en zitten we automatisch ook vast aan de 12 maanden.

Mijn voorstel: wij zijn vanzelfsprekend nog steeds bereid na 6 maanden een cash refund mogelijk te maken, maar dan wel alleen indien onze leveranciers ons ook hebben terugbetaald. Zo niet, dan houden we ook die (langere) termijn aan.

Ik zie dat als een verduidelijking van onze eerdere afspraak.

Ben benieuwd naar jouw mening hierover!

Met hartelijke groet,



10.2.8

Consumentenzaken en Sociaal Beleid

Storkstraat 24, 3833 LB Leusden

Tel. +31 (0)6 10.2.8