



Autoriteit Consument en Markt (ACM)
Postbus 16326
2500 BH 's-Gravenhage

Gericht aan: ANVR, VKKR, SGR, GGTO en VZR Garant
Per e-mail verstuurd

Den Haag, 25 februari 2021

Aantal bijlagen : 1
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : ACM/UIT/549701
Contactpersoon :
Onderwerp : Toezicht ACM pakketreizen en afhandeling coronavouchers

Geachte heer/mevrouw,

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) is op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) aangewezen als toezichthouder om de regels die consumenten beschermen te handhaven. Hiermee is de ACM onder andere belast met het toezicht op de naleving van het verbod op oneerlijke handelspraktijken¹ en het toezicht op pakketreizen².

De ACM houdt toezicht op de manier waarop de reisbranche omgaat met annuleringen en terugbetalingen van pakketreizen vanwege corona. Dat geldt onder meer voor de vouchers die in 2020 zijn uitgegeven en in de loop van 2021 uitbetaald of verzilverd moeten worden en de terugbetalingsverplichting binnen een termijn van veertien dagen wanneer een pakketreis door de aanbieder wordt geannuleerd. Met de massale annuleringen vanwege corona, heeft de ACM zich begripvol opgesteld voor de inrichting van een voucherregeling voor pakketreizen waarbij de vouchers door een garantiefonds worden gedekt tegen faillissement van de reisaanbieder.³

In deze brief licht de ACM toe wat er verwacht wordt van reisorganisaties om te zorgen voor een correcte afhandeling van de coronavouchers de komende periode en hoe de ACM hierop toezicht houdt. In de bijlage vindt u een vragenlijst die de ACM aan een aantal reisorganisaties heeft gestuurd om zo inzicht te krijgen in de wijze waarop deze reisorganisaties invulling geven aan de communicatie en terugbetaling van uitgegeven coronavouchers voor pakketreizen. Mogelijk dat een aantal van uw leden deze vragenlijst hebben ontvangen of in de toekomst nog gaan ontvangen.

Wat wordt er van reisorganisaties verwacht bij de afhandeling van vouchers?

De ACM ziet er op toe dat de afhandeling van de coronavouchers correct verloopt. De regels schrijven voor dat consumenten bij annulering door de reisaanbieder recht hebben op geld terug. Uitgangspunt voor het toezicht van de ACM is dat consumenten die een pakketreis hebben geboekt goed worden geïnformeerd over hun rechten en bij annulering hun geld actief terugkrijgen. De ACM

¹ Artikel 8.8 Whc.

² Artikel 8.7 Whc.

³ www.acm.nl/nl/publicaties/acm-begripvol-over-uitgifte-vouchers-reisbranche.

verwacht dat reisaanbieders hun beloftes aan consumenten nakomen door uiterlijk binnen 365 dagen na uitgifte van de voucher het geld terug te betalen. Daarbij verwacht de ACM dat reisorganisaties zich inzetten voor een correcte afhandeling van de terugbetaling.

Tevens vindt de ACM het belangrijk dat reisaanbieders duidelijk communiceren over het recht op terugbetaling, de termijn en de wijze van uitbetaling die zij daarbij hanteren. De ACM verwacht dat reisaanbieders tijdig de noodzakelijke voorbereidingen treffen om consumenten automatisch – dus zonder dat consumenten daar zelf om hoeven te vragen - de reissom terug te betalen.

Concreet let de ACM op de volgende punten:

- Consumenten hoeven zo goed als *geen handelingen* te verrichten voor terugbetaling
- *Tijdig en helder informeren* van consumenten over het proces van terugbetaling
- Consumenten krijgen *correcte en eerlijke informatie* (over verzilvering of terugbetaling)
- Consumenten worden *niet onder druk gezet* om voucher te verzilveren
- Consumenten zijn in staat een *weloverwogen keuze* te maken die in hun belang is
- Reisorganisaties zijn *goed bereikbaar* voor vragen en verzoeken van consumenten
- Consumenten worden *tijdig* terugbetaald

Hoe ziet het toezicht van de ACM eruit?

Op 8 januari jl. heeft de ACM een nieuwsbericht⁴ naar buiten gebracht waarin zij heeft aangekondigd ook in 2021 actief toezicht te houden op de manier waarop de reisbranche omgaat met annuleringen en terugbetalingen van pakketreizen vanwege corona.

Het toezicht van de ACM is risicogestuurd. De ACM zal de afhandeling van de coronavouchers nauwgezet volgen, onder andere aan de hand van signalen van consumenten bij ACM ConsuWijzer en informatie die de ACM van reisorganisaties, brancheorganisaties en garantiefondsen ontvangt. De ACM grijpt niet in wanneer een reisorganisatie zich houdt aan wet- en regelgeving en meer specifiek de voorwaarden van de voucherregeling. Mocht de ACM het vermoeden hebben dat de rechten van consumenten in het geding komen, dan zal de ACM actief optreden. Bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan met ondernemingen, waarbij normoverdracht plaatsvindt en de ACM aangeeft wat er van de onderneming verwacht wordt.

Ook kan de ACM formele instrumenten inzetten waarmee de ACM de onderneming dwingt om de overtreding te beëindigen en haar handelspraktijk aan te passen of consumenten en bedrijven kan waarschuwen voor deze handelspraktijken. Instrumenten die tot haar beschikking staan zijn onder andere een bindende aanwijzing, een last onder dwangsom of een openbare waarschuwing.

Tot slot heeft de ACM een belangrijke voorlichtingstaak voor consumenten, via ACM ConsuWijzer. Op deze manier houdt de ACM consumenten op de hoogte van de regels, welke rechten de consument heeft en waar zij op moeten letten, bijvoorbeeld bij de afhandeling van de coronavoucher.

Wat vragen wij van u?

Wij vragen u om de inhoud van deze brief actief onder de aandacht te brengen van uw leden, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief, zodat zij hier kennis van kunnen nemen. Mocht dit tot veel vragen leiden, dan zijn wij uiteraard bereid om verdere toelichting te geven. In dat geval kunt u met ons contact opnemen om te bespreken wat daarvoor het beste medium is.

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-houdt-afhandeling-vouchers-en-annuleringen-reisbranche-de-gaten>

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met de toezichhoudend ambtenaren die uw zaak in behandeling hebben.
Deze zaak is geregistreerd onder zaaknummer ACM/21/050202. Wilt u dit nummer vermelden als u contact met ons opneemt?

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

Teammanager Directie Consumenten