

# Financiële structuur van de reisbranche en de coronapandemie

*tussenrapportage van de ANVR-werkgroep herziening financiële structuur reisbranche.*

## 1. Aanleiding en opzet van de werkgroep

### 1.1. Inleiding

Door het ANVR-bestuur is in mei 2021 een werkgroep “herziening financiële structuur reisbranche” ingesteld. De taak van de werkgroep is:

- Het bezien van de financiële structuur van de reisbranche en de juridische verhoudingen (waaronder de agentuurvoorwaarden);
- Het komen tot voorstellen voor verbetering gericht op het verminderen van de onderlinge risico's en risico's voor klanten;
- Het komen tot een efficiëntere inrichting van de financiële processen in de reisbranche.

De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van reisagenten, ZSO's, reisorganisatoren, en een consolidator. Tevens is de directeur van SGR gevraagd deel te nemen. Het ANVR-secretariaat en ANVR juridisch adviseur ondersteunen de werkgroep. De directeur van de ANVR leidt de vergaderingen. De samenstelling van de werkgroep is opgenomen in bijlage 1.

De werkgroep heeft aangegeven medio september 2021 met een tussentijdse rapportage te komen. Uiteraard wil de werkgroep later in 2021 een eindrapportage publiceren. Enerzijds is tijd nodig om tot zorgvuldige afwegingen te komen; anderzijds staat de branche onder druk en zijn oplossingsrichtingen binnen enkele maanden hard nodig. De werkgroep is zich hiervan bewust.

De bijgaande tussenrapportage geeft de vorderingen aan van de werkgroep en geeft tevens aan op welke punten nog nader onderzoek of overleg dient plaats te vinden.

### 1.2. Aanleiding

De aanleiding voor de instelling van de werkgroep was een aantal ontwikkelingen in de branche die vroegen om een nader onderzoek:

#### - **Noodzaak acute overheidshulp**

De snelle ontwikkeling van corona in maart 2020 leidde tot duizenden annuleringen van reeds geboekte reizen. De wettelijke terugbetalingsverplichting binnen 14 dagen was voor de reisbranche niet haalbaar: dit veroorzaakte een groot liquiditeitstekort. Door uitgifte van vouchers

konden acute faillissementen van reisorganisaties worden voorkomen. De (tijdelijke) SGR-dekking op deze coronavouchers gaf klanten de zekerheid dat zij niet achter het net zouden vissen indien de organisator onverhoopt toch failliet zou gaan voordat men de voucher zou hebben ingezet. Door de overheid werd hiervoor aan SGR een voucherlening van € 150 mln verstrekt, welke lening alleen aan de orde komt als het EV van SGR onder een bepaalde grens zakt.

Het voortduren van de coronacrisis ook na de zomer stelde de branche voor het probleem dat de vouchers (met een looptijd van max. een jaar) wel eens niet besteed zouden kunnen worden aan nieuwe reizen en derhalve de bedrijven tot terugbetaling zouden moeten overgaan terwijl de liquiditeiten nog altijd niet toereikend waren door het uitblijven van boekingen. Door ANVR en SGR werd daarom na goedkeuring door de overheid een Voucherfonds voor de reisbranche opgericht met als doel de terugbetaling van vouchers te faciliteren door de uitgifte van leningen aan de reisondernemingen. Voor dit Voucherfonds is door de overheid een krediet beschikbaar gesteld van max. € 400 mln.

Deze ontwikkelingen geven aan dat zonder hulp van de overheid (naast de generieke steunverlening) de reisbranche in grote problemen zou zijn geraakt. De vraag is welke lessen hieruit getrokken kunnen worden en of we als branche kunnen c.q. moeten zorgen voor een minder afhankelijke positie op dit vlak.

#### - Kamervragen over financiële kwetsbaarheid reissector

In de Tweede Kamer zijn in een kamerdebat in oktober 2020 over toerisme zorgen geuit over de financiële situatie van de reisbranche. Concreet is door de kamerleden Moorlag en Aartsen<sup>1</sup>, het volgende verzocht:

*“overwegende dat de covidpandemie enorme financiële risico’s en kwetsbaarheden blootlegt in de financieel-economische structuur van de reissector; overwegende dat dit in belangrijke mate wordt veroorzaakt door het systeem waarin consumenten en andere partijen in de reisketen reissommen ver vooruit betalen”* de regering verzocht *“onafhankelijk en deskundig te laten onderzoeken op welke wijze de financieringsstructuur van de reissector minder kwetsbaar kan worden gemaakt en daarbij relevante partijen, zoals consumentenorganisaties en (mkb-)reisondernemers, te betrekken”*.

Weliswaar is tot op heden aan dit verzoek geen uitvoering gegeven, maar het geeft wel aan dat er ook in breder verband zorgen zijn over de financiële situatie van de reisbranche.

#### - Miljoenschade door faillissement D-rt

Op 6 april 2021 werd de grootste reisretailer de D-rt groep, het moederbedrijf van 285 D-reizen winkels, failliet verklaard. Het faillissement had en heeft nog steeds een grote impact op de reisbranche. Meer dan 1/3 van de verkooppunten in winkelstraten viel weg. Meer dan 1100 medewerkers verloren hun baan. Aangezien D-rt in haar functie van retailer bemiddelde bij de totstandkoming van reisovereenkomsten tussen klanten en reisorganisatoren, en er door D-rt duizenden vouchers waren uitgegeven, zijn de gevolgen immens. SGR verwacht in totaal meer dan €40 mln aan schade te moeten uitkeren aan consumenten. De verwachting is dat ongeveer € 20-25 mln vervolgens weer door SGR zal worden verhaald op reisorganisatoren (o.a. i.v.m. kluisvouchers, nul-vouchers, verklaring leveringsplicht).

Naast deze schade hebben reisorganisatoren nog een (onbekend) bedrag aan schade vanwege

---

<sup>1</sup> <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2020Z20047&did=2020D43062>

verkochte reizen waar geen (restant) betaling is ontvangen, maar welke reizen wel moeten worden uitgevoerd. Er is voorts miljoenen schade bij airlines vanwege terugbetalingen van geannuleerde tickets waarbij deze gelden door D-rt niet zijn terugbetaald aan consumenten. Tenslotte is er nog een onbekend bedrag aan schade bij consumenten vanwege niet gegarandeerde tegoedbonnen, cadeaucheques e.d. Door de curatoren van D-rt wordt op dit moment onderzoek gedaan; externe en interne accountants gaan zich met het rechtmatigheidsonderzoek bezighouden<sup>2</sup>.

De vraag voor de reisbranche is echter: wat te doen met de kennis van nu? Hoe heeft het zover kunnen komen dat dit een groot deel van de branche raakt? Natuurlijk was sprake van een uitzonderlijke situatie (covid) waarbij de schades door het vouchersysteem en onjuiste toepassing daarvan ook nog eens zeer sterk zijn opgelopen. Het laat onverlet dat de binnen de rechtsverhoudingen tussen partijen dit wel mogelijk is geweest. Dwingt dit tot fundamentele aanpassingen of niet?

#### - Verhoudingen in reisbranche onder druk

Het financiële debacle van D-rt heeft de branche onder enorme druk gezet. De branche werkt in veel gevallen op basis van een agentuur tussen reisagenten en reisorganisatoren. De vraag is of de bestaande checks and balances wel voldoende hebben gewerkt. Diverse reisorganisatoren scherpen daarom de eisen aan of stoppen zelfs met levering aan/via de reisretail. Dit stelt vervolgens ook de gezonde, bonafide reisretailers voor grote problemen.

### 1.3 Aanpak

Door de werkgroep is concreet de volgende aanpak gevolgd:

- Bespreking oorzaken financiële problematiek reisbranche. Inventarisatie analyse per werkgroep lid (H2)
- Onderzoek laten uitvoeren via EZK naar problematiek in andere landen (H3)
- Bespreking oplossingsrichtingen, advies richting overheid, advies richting branche (H4)

De werkzaamheden van de werkgroep staan onder grote tijdsdruk gelet op de besprekingen over de agentuurovereenkomsten dit najaar. Partijen hebben daarom gelijktijdig ook een aanvang gemaakt met een actualisering van de ANVR Model-agentuurvoorwaarden uit 2018.

Gelet op de besprekingen van zowel de financiële problematiek als de Agentuurvoorwaarden heeft de ANVR de leden opgeroepen op dit moment geen verstrekkende wijzigingen door te voeren en de tussen- en eindrapportage van de werkgroep af te wachten. Het is uiteraard aan agenten en reisorganisatoren om hier gehoor aan te geven. Enkele touroperators hebben inmiddels voorgesteld de agentuur voor een halfjaar zonder al te veel wijzigingen door te zetten in afwachting van een eindrapportage.

---

<sup>2</sup> <https://fd.nl/ondernemen/1407230/curatoren-starten-onderzoek-naar-oud-bestuurders-d-reizen>

## 2. Analyse van de problematiek

### 2.1 Het systeem werkte naar tevredenheid (tot maart 2020).

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 tevoren 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 werkgroep realiseert zich dan ook dat eventuele aanbevelingen van haar zijde nooit de volledige problematiek kunnen aanpakken aangezien (buitenlandse) dienstenleveranciers en airlines niet betrokken zijn in deze werkgroep.

#### Seizoensgebonden liquiditeit problematiek

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 de Europese Richtlijn Pakkotreizen, 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 op de reisovereenkomst. 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 op verschillende manieren aan de wettelijke eis voldoen.

#### - Verzekeren

In sommige landen kunnen bedrijven voldoen aan de op hen rustende verplichting tot het bieden van garantie bij financieel onvermogen, middels een verzekering. De recente praktijk leert echter dat verzekeraars (in België, Duitsland, Frankrijk) dit soort polissen massaal opzeggen en zich uit de reismarkt terugtrekken.

#### - Escrow

Een andere oplossing is een ESCROW: de klant betaalt hierbij niet aan de retailer of de achterliggende organisator, maar betaalt aan een derdenrekening. Deze rekening wordt pas gedeblokkeerd zodra de reis is genoten. Dit creëert uiteraard liquiditeitsproblemen (zeker voor starters) wanneer ingekochte reisdiensten vooruit moeten worden betaald.

#### - Garantiefonds

Bedrijven sluiten zich aan bij een garantiefonds, en stellen financiële zekerheid (meestal in de vorm van 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 ten behoeve van de dekking worden afgeschaft. Ondanks de faillissementen van grote reisbedrijven als Oad, Thomas Cook Nederland en Travelbird heeft het SGR inmiddels een fors eigen vermogen opgebouwd en is SGR een voorbeeld voor andere landen.

### **Agentuur en kernratio's**

Binnen de branche leveren bedrijven aan elkaar. ANVR checkt of bedrijven voldoen aan verplichting tot het stellen van zekerheid (middels verzekering of middels deelnemer zijn van SGR/CF ed). Tussen partijen in de markt wordt in de meeste gevallen gewerkt op basis van de ANVR-model agentuurvoorwaarden, met uiteraard afwijkingen/aanvullingen. Reisorganisatoren kunnen de financiële situatie van hun reisagenten checken. Hiervoor is in het verleden een systeem van kernratio's ontwikkeld. Accountants kunnen op basis van de jaarrekening van reisagenten een 8-tal kernratio's berekenen. Aangezien de ratio's op eenzelfde wijze worden berekend, krijgen reisorganisatoren zo snel inzicht in de financiële situatie van hun reisagenten, en kunnen die ook vergelijken. Niet alle agenten leveren de kernratio's aan. Niet alle reisorganisatoren vragen ernaar. Bij een snel verslechterende financiële situatie van een reisagent b.v. door volledig wegvallende boekingen, werkt het systeem van kernratio's niet of te traag. In kwartaalaanlevering van slechts enkele cijfers uit de eigen boekhouding is voorzien, maar dit wordt in de praktijk niet gebruikt.

### **SEPA- betalingen**

Reisagenten betalen een beperkt aantal touroperators deels op het moment waarop door de klant een boeking wordt gemaakt. Naast deze aanbetaling vindt enkele weken voor vertrek een restantbetaling plaats. De meeste betalingen vinden plaats via SEPA-incasso's. In de praktijk werkt dit vrij goed maar er zijn wel enkele kanttekeningen:

- een vertraging in de registratie van de boeking leidt ook tot een vertraging in de betaling
- in het geval dat klanten de volledige reissom bij boeken al betalen of ze na de aanbetaling de restant reissom eerder betalen dan conform de voorwaarden dan hebben de retailers dus langer de gelden van de consument onder zich. Touroperators lopen zo een voor hen onbekend risico wanneer de retailer onverhoopt failliet gaat en blijkt dat de consument alles al heeft betaald (maar die gelden nog niet aan de touroperators doorgestort).

Ondanks deze kanttekeningen hebben deze systemen tot nu toe redelijk goed gefunctioneerd. In elke sector gaan bedrijven failliet en is er schade. Dit is onvermijdelijk en veelal ook gezond voor een sector. De schade moet uiteraard niet te groot zijn. Kijkend naar de verliezen voor het garantiefonds en tussen de bedrijven onderling, was er tot maart 2020 geen fundamentele noodzaak tot wijziging van het huidige systeem.

## **2.2. Covid'19 is exceptioneel**

### **Door Covid is de reisbranche in een exceptionele situatie beland.**

Ondernemen in de reisbranche is uiteraard niet zonder risico. 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 het 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 onvermijdbare buitengewone omstandigheid geweest waarbij een feitelijk verbod op vakantie reizen 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 omstandigheid geweest waarbij er voor vele maanden een negatief reisadvies is afgegeven, hetgeen feitelijk neerkwam op een verbod op vakantie reizen. Deze combinatie van overheidsmaatregelen heeft de reisbranche voor een onmogelijke situatie gesteld. ANVR-reisondernemers hadden over 2020 een omzetterugval van ong. 85% t.o.v. 2019. Voor 2021 is de verwachting niet zoveel beter. Met name reisorganisatoren op verre bestemmingen kunnen geen reizen uitvoeren, deels vanwege de Nederlandse reisadvisering, maar ook omdat ontvangende landen geen toeristen toelaten en het ook nog maanden kan duren voordat men weer toeristen toelaat. 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 allergezondste 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**

Wanneer we een vergelijking maken tussen het businessmodel van de reiswereld en dat van luchtvaartmaatschappijen valt op dat Airlines nog kwetsbaarder lijken voor crises zoals de huidige Covid-crisis (zij het dat veel airlines gered worden middels enige vorm van staatssteun). Bij airlines is er 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.

## **2.3 Covid-crisis legt zwakheden in systeem van internationale reisbranche**

## bloot

Als hierboven aangetoond beschikte de reisbranche over een redelijk werkend systeem. Dit systeem bleek echter niet bestand te zijn tegen een Covid'19 crisis waarbij de verregaande aansprakelijkheid en verplichting tot terugbetalingen bij annuleringen als een financiële boemerang de reisbranche trof.

De werkgroep constateert dat de Nederlandse reisbranche in dit opzicht niet uniek is. In Duitsland is het garantiesysteem recent fundamenteel gewijzigd<sup>3</sup> Ook in de UK vindt op dit moment een evaluatie plaats door de CAA van het ATOL-systeem en wordt nadrukkelijk gekeken naar andere oplossingsrichtingen.<sup>4</sup>

## 2.4 De reisbranche kent een (te) vergaande consumentenbescherming

### Richtlijn pakketreizen

Het juridisch kader rondom de pakketreizen is geregeld in de Europese Richtlijn Pakketreizen en de Nederlandse 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 (ofwel omdat de organisator niet kan uitvoeren, ofwel omdat de consument kan aanvoeren dat er een onvermijdbare buitengewone omstandigheid is die aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis) en de verplichting tot terugbetaling aan de klant binnen 14 dagen (artikel 7:509 lid 7 BW).

### Gevolgen voor reisbranche

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 (veelal hoge) kosten van de reisbranche (artikel 7:510 lid 8 BW) ongeveer 125.000 klanten uit alle hoeken van de wereld gerepatriëerd. Enige duizenden van hen – vaak de moeilijkste gevallen – zijn gerepatriëerd in nauwe samenwerking met het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De wet dwingt niet alleen reisorganisaties tot repatriëring maar ook tot terugbetaling van het deel van de reis dat door de klant niet is genoten (artikel 7:510 lid 8 BW) en als er als gevolg van onvermijdbare buitengewone omstandigheden niet voor

---

<sup>3</sup> <https://www.fvw.de/touristik/kongress/drsf-geschaefsfuehrer-andreas-gent-reisesicherungsfonds-gleich-zu-beginn-unter-zeitdruck-220697>

<sup>4</sup> <https://consultations.caa.co.uk/cmng/atol-reform/>

terugkeer kan worden gezorgd, komen de kosten van de nodige accommodatie voor maximaal 3 nachten voor rekening van de organisator (art. 7:510 lid 9 BW).

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, veelal uit veiligheidsoverwegingen op de bestemming. In de praktijk betekent dit dat de klant deze advisering vanuit de overheid kan gebruiken als argument om te stellen dat de omstandigheden op de plaats van bestemming als onvermijdbare en buitengewone omstandigheid moeten worden aangemerkt. Dit wringt natuurlijk indien je als branche meent dat het wel mogelijk is om veilig reizen uit voeren naar oranje bestemmingen temeer ook indien vakantiegangers vanuit de ons omringende landen wél deze door de Nederlandse overheid als ‘oranje’ bestempelde vakantiebestemming mogen bezoeken.

### **Hoge kosten voor reisbranche door kleurwijzigingen**

De kleurwijziging van een bestemming naar oranje stelde 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 in beginsel door de reisorganisator worden geannuleerd en terugbetaald (ervan uit gaande dat ze geboekt hebben op het moment dat de bestemming nog niet ‘oranje’ was). 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 kent dus een zeer hoge mate van consumentenbescherming en legt het risico en de rekening grotendeels neer bij de reisbranche. Dit terwijl de reisbranche geen enkele invloed heeft op de onvermijdbare buitengewone omstandigheden zoals de huidige pandemie. Het moge duidelijk zijn dat de wetgever een dergelijke extreme situatie als Covid-19 nooit voor ogen heeft gehad bij het opstellen van deze wettelijke bepalingen. Desalniettemin brengt dit niet met zich mee dat op korte termijn deze Europese wetgeving zal worden aangepast. Uiteraard voert de ANVR in Europees verband gesprekken hierover, maar als de wetgeving ooit al zal worden aangepast, dan is dat waarschijnlijk niet binnen nu en 5 jaar.

De recente afschaling van Covid-maatregelen door de overheid (afbouw 1.5 meter afstand enz.) leidde niet tot een gelijke afbouw in afradende (oranje) reisadviezen voor toeristische reizen. De overheid is daarbij de branche niet erg hulpvaardig door het voornemen tot “vergeling” van bestemmingen buiten Europa niet op korte termijn op te pakken. De ANVR heeft daarom zelf noodgedwongen het initiatief genomen tot het stimuleren van toeristische reizen (mits het veilig kan en de consument zelf ook wil) ondanks de oranje-kleurcodering.

## **2.5 Sterke onderlinge afhankelijkheid en afhankelijkheid van toeleveranciers (zoals airlines, accommodatieverschaffers, autoverhuurders)**

Hieronder hebben we getracht de pijnpunten van het huidige systeem zo duidelijk mogelijk te omschrijven:



### - Sterke onderlinge afhankelijkheid; risico domino-effect

In de branche is een sterke afhankelijkheid tussen allerlei partijen. Een kink in de kabel kan zo flink doorwerken. Enkele voorbeelden

- Reisagent < > reisorganisator
- Reisorganisator < > beddenbank < > hotel
- Reisagent < > reisorganisator < > consolidator < > airline
- Reisorganisator < > broker < > autoverhuurder

De onderlinge afhankelijkheid kan daarbij leiden tot een domino-effect bij faillissement van één partij. Iedere partij wil sinds covid-19 daarom extra garanties/zekerheden of harde betaalafspraken maken met zijn contractspartner.

### - Inefficiency door controles/garanties

In de systematiek zit tevens een grote inefficiency: neem b.v. de keten “*Reisagent < > reisorganisator < > consolidator < > airline*”: Wanneer de klant in dit kader een pakket incl. vlucht koopt, dan zoekt de reisorganisator controle/zekerheden bij de agent dat de (rest) betaling ook daadwerkelijk wordt gedaan. De consolidator vraagt weer garanties van de reisorganisator en doet controles. De consolidator moet vervolgens weer voldoen aan de IATA-regels door aan hoge financiële eisen te voldoen of een bankgarantie te leveren aan IATA. Bij een betaling van een consument worden zo bij verschillende partijen diverse controles/garanties gevraagd/gegeven/onderzocht. Reserveringen worden gemaakt voor het risico van non-betaling, bankgaranties moeten aan SGR/IATA worden gegeven.

### - Organisator aansprakelijk maar onvoldoende zicht op handelen van de agent

In het huidige systeem boekt de klant veelal een pakketreis, huurauto, vliegticket of accommodatie van de reisorganisator/leverancier *onder bemiddeling van* een reisagent. De klant betaalt bevrijdend aan de agent. Wanneer er in het verkeer tussen klant-agent-leverancier/organisator iets niet goed gaat, is het formeel juridisch zo dat de klant de leverancier/organisator hierop aan kan spreken aangezien dat degene is met wie gecontracteerd is. Dit neemt uiteraard niet weg dat de klant zich aanvankelijk vaak eerst tot de agent zal wenden. Gelet op het feit dat de leverancier/reisorganisator aansprakelijk is, hebben we de volgende pijnpunten geconstateerd die zich voordoen in de verhouding tussen leverancier/organisator en agent:

- *Klantbetalingen worden niet of niet op tijd door de agent doorbetaald aan de leverancier/organisator.* De leverancier weet niet welke gelden al geïncasseerd zijn en weet dus ook niet welk risico hij loopt bij een eventueel faillissement van de agent. In het D-rt debacle bleek dat klanten b.v. restantbetalingen hadden gedaan zonder dat door D-rt de reisorganisator hierover was geïnformeerd en zonder dat die gelden direct aan de organisator werden doorgestort.
- *Geen zekerheid refunds.* De reisorganisator heeft geen zekerheid dat terugbetalingen die hij aan de agent doet vanwege een annulering van een reis door de agent ook daadwerkelijk wordt terugbetaald aan de klant. Zolang die gelden de klant niet hebben bereikt, blijft de organisator verantwoordelijk voor die terugbetaling en kan dit dus maken dat hij gedwongen wordt tweemaal te betalen.
- *Oneigenlijk gebruik van geïncasseerde gelden.* Wanneer een agent de t.b.v. de reisorganisator

geïncasseerde gelden aan andere zaken besteedt en daarna failliet gaat, is de organisator de aan te spreken partij. De klant kan niet de dupe hiervan worden en SGR zal pas optreden zodra de reisorganisator niet aan zijn verplichtingen kan voldoen.

- *de organisator/leverancier van een reis weet niet altijd wat de agent met zijn product doet.* De agent kan bemiddelen richting klant maar kan het product van de reisorganisator ook – samen met andere reisonderdelen – herpakken tot een nieuwe pakketreis waarbij dan de reisagent wettelijk gezien de rol van organisator heeft. Voor het bepalen van de eigen juridische positie (wie is eindverantwoordelijk richting de klant) is het voor de reisorganisator die zaken doet met een agent wel van groot belang om te weten wat de agent met zijn pakketreis heeft gedaan.

- *risico bij samengestelde reizen.* wanneer reisagenten een product van een reisorganisator herpakken tot een pakketreis (en zo zelf reisorganisator worden) zijn zij zelf de reisorganisator en moet de pakketreis worden gerekend tot de risicodragende omzet van de agent. De agent is dus de aan te spreken partij voor de consument en moet – ter zekerstelling – een bankgarantie afgeven aan het garantiefonds. Wanneer de toeleverancier reeds bij SGR is aangesloten, bestaat het risico van het leveren van een dubbele bankgarantie voor één en hetzelfde product. Wanneer de organisator is aangesloten bij de SGRZ Retail kan de reisagent (handelend als organisator bij het zelf samenstellen van reizen) de omzet van deze toeleverancier aftrekken van zijn risicodragende omzet richting SGR. Wanneer de reisagent zich aansluit bij SGRZ en uitsluitend zaken doet met SGRZ deelnemers, kan hij/zij zijn bankgarantie bij SGR fors verminderen en is hij tevens verzekerd in geval de toeleverancier failliet gaat. SGRZ beschermt dus de zelf-pakketterende agent tegen het risico van een faillissement van de organisator. Het omgekeerde is echter niet het geval: er is geen fonds voor reisorganisatoren voor het risico van faillissement van reisagenten.

#### - **Geen invloed op betalingsvoorwaarden van airlines**

De invloed van lokale reisorganisatoren en reisagenten op mondiale airlines is gering of afwezig. Daarbij worden de betalingscondities bij airlines op mondiaal niveau bepaald door IATA. Juist IATA heeft in de afgelopen jaren systematisch de betaaltermijnen verkort en de betalingsfrequenties verhoogd. Ook verkorten airlines zelf zgn. ticketing time limits voor agenten of touroperators die met airlines pakketteren, waardoor reserveringstermijnen korter worden en dus sneller het volledige ticketbedrag moet worden afgerekend. Bij allotments, zeker afgesloten met vakantievliegers is nog sprake van overleg en enige invloed op (betaal)condities. Bij airlinetickets via Dynamic Packaging is dit vrijwel afwezig.

### 3. Onderzoek laten uitvoeren via EZK naar problematiek in andere landen

In de motie Aartsen/Moorlag is aangedrongen op een onderzoek op welke wijze de financieringsstructuur van de reissector minder kwetsbaar kan worden gemaakt. In de beantwoording heeft de Staatssecretaris<sup>5</sup> aangegeven *“dat dit natuurlijk vooral iets is van de sector zelf. Maar ik ben bereid om de sector met een dergelijk onderzoek te ondersteunen”*.

In de brief van 5 februari aan de Tweede Kamer<sup>6</sup> geeft de Staatssecretaris aan dat het Ministerie van EZK in 2021 een dergelijk onderzoek zal uitvoeren.

In de afgelopen maanden is bij het Ministerie aangedrongen op uitvoering van dit onderzoek. Concreet is aan het Ministerie gevraagd een onderzoek uit te laten voeren naar de financieringsstructuur van reisbranches in andere landen

- hoe is de financiering daar georganiseerd?
- hoe bestendig is deze financiering tijdens de corona-crisis geweest?
- welke lessen/aanbevelingen zijn hier voor de Nederlandse situatie te trekken?

De verkiezingen, kabinetsformatie en demissionaire status van het kabinet heeft een snelle follow-up tot nu toe niet mogelijk gemaakt.

***\* De werkgroep verzoekt de ANVR bij het Ministerie van EZK te blijven aandringen op uitvoering van de motie en instelling van een werkgroep ter begeleiding van een onderzoek.***

---

<sup>5</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/h-tk-20202021-18-10.html>

<sup>6</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2021/02/05/beantwoording-kamervragen-over-positie-consument-bij-faillissement-reisorganisaties/beantwoording-kamervragen-over-de-positie-van-de-consument-bij-faillissement-van-reisorganisaties.pdf>

## 4. Oplossingsrichtingen

### 4.1. Insteek richting overheid

#### - aanpassing Package Travel Directive nodig

Als gesteld onder 2.4 heeft de reisbranche een vergaande aansprakelijkheid (tot aanpassing van een reis, betaling meerkosten, repatriëring, terugbetaling bij annulering, enz.) in situaties die volstrekt buiten de macht van de reisorganisator liggen. Zelfs klanten reageren vaak met ongeloof wanneer zij vernemen, dat organisatoren een veelvoud aan kosten moeten maken t.o.v. de reissom in situaties die volledig buiten de invloed van de organisator liggen. Aan deze aansprakelijkheid is geen enkele beperking, geen enkele uitsluiting. In andere landen leidt dit zelfs tot de situatie dat reisorganisatoren grote moeite hebben tot het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering.

#### EU bijt in eigen staart.

Een meer redelijke verdeling van aansprakelijkheden/kosten bij overmachtssituaties is gewenst. Uiteraard moet het mogelijk blijven dat touroperators in bepaalde situaties meer bescherming blijven bieden dan wettelijk gezien verplicht is en de klant kan hier dan bewust voor kiezen, maar het is dan een keuze en geen wettelijk verplichting meer. De vergaande verplichtingen uit de pakketreizen wet zijn kostenverhogend en leiden tot de situatie dat klanten zelf hun reis samenstellen, en zo geen enkele bescherming op reis hebben. Met torenhoge eisen aan pakketreizen bijt de (Europese) overheid zichzelf in de staart. Een meer realistische benadering (+aanpassing van wetgeving) geeft weliswaar minder bescherming maar wel aan meer consumenten.

In Europees verband dringt de ANVR aan op aanpassing van de huidige Package Travel Directive. Zoals gezegd is dit echter een proces van jaren. Op korte termijn zal er geen aanpassing in wetgeving plaats vinden.

***\*Covid laat zien dat de verregaande aansprakelijkheid van de PTD zelfs kerngezonde bedrijven aan de afgrond kan brengen. Zolang deze wetgeving niet verandert is het dweilen met de kraan open. De werkgroep roept op om ook het Ministerie van EZK te wijzen op dit probleem en te vragen de ANVR te steunen wat betreft aanpassing van de PTD.***

#### - infectieziekten als Covid'19 zijn niet te verzekeren.

Het Covid'19 risico is niet te verzekeren voor reisorganisatoren. Dit is niet vanwege torenhoge premies doch simpel vanwege het feit dat verzekeringsmaatschappijen en Calamiteitenfonds dit niet dekken. Tegelijkertijd zijn reisorganisatoren wel verplicht tot repatriëring van klanten, kosteloze annuleringen of zelfs schadevergoedingen.

***\* De werkgroep roept op om te komen tot een wettelijke vergoedingsregeling voor risico's die onverzekerbaar zijn maar waarvoor organisatoren wel aansprakelijk zijn.***

#### - financieel risico bij faillissement airline

Bij faillissementen van leveranciers kunnen partijen onderzoek doen, afspraken maken, garanties eisen, controles uitvoeren enz. Bij airlines is dit in de praktijk onmogelijk. MKB-reisondernemingen kunnen onmogelijk goed zicht houden op de financiële ontwikkeling van airlines. Daarnaast

boeken zij vliegtickets maanden vooruit en in de periode tussen boeken/betalen en reizen kan er veel gebeuren. Specialistische reisorganisatoren kunnen door een faillissement van de airline meegezogen worden. Voor hen, maar ook anderen, zijn dit onbeheersbare financiële risico's. Door de ANVR is, samen met Consumentenbond, SGR en ANWB het initiatief genomen tot het opzetten van een ticketgarantiefonds. Een onderzoek vanuit het Ministerie van I&W door SEO<sup>7</sup> heeft laten zien dat de opzet van een fonds als voorgesteld door partijen de meest voor de hand liggende oplossing is.

*\* De werkgroep adviseert, zodra een nieuw kabinet is geformeerd, de lobby voor een ticketgarantiefonds voort te zetten.*

## 4.2 Verbetermogelijkheden in de branche

Ook door de branche zelf zijn mogelijkheden om de financiële structuur van de branche te verbeteren. In deze tussenrapportage wordt ingegaan op verbeteringen in de financiële relatie tussen reisagenten en reisorganisatoren. Echter ook directsellars kwamen tijdens de coronapandemie in problemen en moesten terugbetalingen met vouchers regelen. Op dit punt zal nog nader onderzoek moeten worden gedaan.

Wat betreft de relatie organisator versus retail denken wij aan een drietal oplossingsrichtingen:

- 1) verbetering bestaande traject waarbij klant de organisator betaalt via de reisagent (4.2.1)
- 2) klant betaalt aan een derdenrekening. Gelden worden aan organisator doorbetaald conform afgesproken betaaltermijnen (4.2.2)
- 3) klant boekt bij de agent maar betaalt rechtstreeks aan de reisorganisator (4.2.3)

### 4.2.1. Verbetering van bestaande traject tussen reisagent en organisator

Als gesteld is de schade van het D-rt faillissement voor de branche immens. Het faillissement is echter niet gevolgd door een lawine van andere reisagenten faillissementen. Let wel: in de afgelopen maanden is er voor miljoenen aan vouchers terugbetaald aan consumenten via reisagenten. Het geeft aan dat het D-rt faillissement uniek is en niet maatgevend is voor de wijze waarop er in de branche wordt gewerkt en dus is de gerechtvaardigde vraag of je een betaalsysteem dat al jarenlang goed lijkt te functioneren drastisch moet veranderen. Aan de andere kant geldt dat een bedrijfsschade voor reisorganisatoren nog steeds mogelijk is, gelet op de onder 2.5 beschreven zwakten van het systeem. We zijn dan ook gestart met als uitgangspunt het huidige betaalsysteem en hebben onszelf de vraag gesteld wat daarin te verbeteren valt. Hieronder een korte opsomming van onze bevindingen die ook in onderlinge samenhang kunnen worden opgepakt.

#### - betere controle touroperators op jaarcijfers; aanscherpen van kernratio's

Na faillissementen onder reisagenten in 2007 lanceerden touroperators het initiatief om centraal

---

<sup>7</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2021/06/28/bijlage-1-seo-en-lexavia-een-nationaal-ticketgarantiefonds-eindrapport/bijlage-1-seo-en-lexavia-een-nationaal-ticketgarantiefonds-eindrapport.pdf>

cijfers van reisagenten te verzamelen en te beoordelen via de Stichting Financiële Informatie Reisagenten (FIR). Deze FIR zou reisagent op grond van jaarcijfers beoordelen. Dit systeem hield niet lang stand. De weerstand bij reisagenten was groot.

In het vervolg is in 2009 wel een beoordelingssysteem ontwikkeld waarbij reisbureaus financiële kernratio's van het bedrijf op grond van de jaarrekening aanleveren. Via deze cijfers kunnen touroperators snel en eenvoudig inzicht krijgen in het vermogen van reisagenten om aan zijn betalingsverplichting te voldoen zonder dat de reisagent zijn gehele financiële rekening hoeft prijs te geven. Elke touroperator maakt zijn eigen afweging. Deze ratio's worden in de praktijk nog steeds gebruikt. Het laat echter onverlet dat jaarcijfers pas minimaal 6 maanden (soms nog veel later) na afsluiting van het boekjaar beschikbaar komen. De risico's van grote incidenten voor de reisbranche (zoals een coronapandemie, 9/11) vang je er niet mee op. Wel is het een eenvoudige manier voor organisatoren om snel inzicht te krijgen en reisagenten onderling en in de tijd te vergelijken. Het kan dus verstandig zijn om die sturing op kernratio's weer nieuw leven in te blazen, ook al blijft het allemaal een momentopname.

Reisorganisatoren maken afspraken met agenten over SEPA-incasso op de vastgestelde betaaltermijnen. Dit geeft echter geen inzicht in de financiële situatie van de agent; lang niet altijd worden kernratio's opgevraagd of jaarrekeningen beoordeeld. Op dit punt valt nog veel te verbeteren.

#### - Aanscherpen van SEPA-incasso

De organisatoren zouden ervoor kunnen kiezen om frequenter Sepa-incasso's uit te voeren. Duidelijke afspraken hierover zouden bijvoorbeeld in de agentuurvoorwaarden kunnen worden vastgelegd waarbij er dan ook kan worden gesproken op sancties. Frequenter incasseren voorkomt weliswaar dat er op enig moment veel gelden van de klant bij de agent staan die wettelijk toebehoren aan de reisorganisator, maar het neemt niet het probleem weg dat de organisator hiermee nog altijd geen zicht heeft op wanneer de consument nu aan de reisagent heeft betaald.

#### - SIM-module van Fadiro

Het Bas-systeem van Fadiro wordt door de meeste agenten als backoffice-systeem gebruikt. In BAS is een Samba Incasso Module in ontwikkeling (SIM), waarmee op dit moment wordt getest. Het is hoofdzakelijk bedoeld voor boekingen waar de leverancier de organisator is en de reisagent de doorverkoper. Enkele voorlopige constatering:

- de organisator wordt op tijd betaald ongeacht of de consument heeft betaald aan de agent. Dit heeft voor de reisagent dus als nadeel dat er sprake kan zijn van voorfinanciering.
- Het werkt alleen goed als boekingen op tijd worden ingevoerd/verwerkt door de agent en daar heeft de organisator geen zicht op.
- Reisagent kan betalingen blokkeren en daar heeft de organisator dus geen invloed op.
- Een voordeel is dat indien de klant om welke reden dan ook eerder betaalt, dit geld niet blijft 'hangen' bij de agent tot de uiterste betaaltermijn van de restantbetaling
- systeem kent vooralsnog geen direct zichtbare extra kosten maar controlemechanismen die moeten worden ingebouwd zijn ook kosten.
- Bij samengestelde reizen werkt SIM niet / niet goed
- niet alle reisagenten werken met Bas; dit systeem vormt dus sowieso geen allesomvattende oplossing.

\* De werkgroep adviseert met Fadiro over de resultaten van de pilot verder te spreken

#### - een SGRZ voor de financiële risico's van reisagenten (t.b.v. touroperators)

Touroperators worden scherp gecontroleerd door SGR. Bij een faillissement is immers SGR aan te spreken door de consument. Voor zover reisagenten zelf reizen samenstellen, worden zij ook gecheckt door SGR, maar het grootste deel van de omzet is nog steeds niet-risicodragend mede omdat zij bemiddelen en voor zelf samengestelde reizen vooral bij SGRZ-reisorganisatoren inkopen.

De garantie die SGRZ biedt aan reisagenten in het geval van faillissement van de organisator zou ook omgedraaid kunnen worden: kan er niet een fonds worden ontwikkeld waarbij touroperators garanties krijgen bij faillissement van reisagenten; een Stichting Garantiefonds Reisgelden Retail (SGRR) waarbij voor elke boeking een bedrag in het fonds wordt gestopt? In de jaren 90 is er een Retailfund voor ANVR leden geweest<sup>8</sup>.

Technisch zou dit mogelijk kunnen zijn, maar dit vraagt natuurlijk zekerheden van reisagenten, controles en uiteraard zijn er kosten aan verbonden, waarvan het de vraag is wie die moet dragen. Een businesscase ontbreekt. De oplossing moet daarbij concurreren met andere, meer eenvoudige oplossingen.

#### 4.2.2. Betaling via een derdengeldplatform: het ReisBetaalPlatform (RBP)

Zekerheid kan worden gecreëerd door de klant op een derdenrekening te laten betalen. De gelden komen in eerste instantie dus niet in het vermogen van de reisagent. Als er een consumentenbetaling binnen is, checkt het systeem (op basis van de onderlinge betaalafspraken tussen agent en organisator) welke gelden wanneer moeten worden doorgestort aan wie. De gelden van de consumenten worden dus aan reisorganisatoren doorbetaald op de overeengekomen betaalmomenten. Betalingen die zien op leveranciers die geen RBP-deelnemer zijn, worden door het platform teruggestort aan de reisagent. De reisagent dient dan die gelden zelf door te storten aan de niet RBP-deelnemer.

##### RBP

Payment Service Providers (PSP) zijn hiervoor geen alternatief. Zij sluisen gelden direct door, zodat men niet aan zware eisen van de AFM/DNB op dit punt hoeft te voldoen. Daarom is door SGR een ReisBetaalPlatform (RBP) opgericht waarmee in 2020 met enkele partijen is geëxperimenteerd.

Door de coronapandemie is de pilot voortijdig gestopt. Onze constatering tot nu toe:

- Dit systeem stelt de klantgelden veilig en straalt goed af naar de klant;
- Het is een alternatief voor SEPA/directe incasso;
- Het beschermt de belangen van de reisondernemingen: voor touroperators geldt dat zich geen gelden onder de reisagent bevinden die al hadden moeten worden doorgestort aan de touroperator en voor de reisagent geldt dat de klantgegevens niet hoeven te worden gedeeld met de touroperator.
- Het voorkomt c.q. verlaagt aanvullende zekerheden bij SGR en leveranciers (bankgaranties enz.). Dit is een tweede belangrijke voordeel van een RBP boven een PSP.
- Er zijn kosten aan verbonden. Bij grootschalig gebruik kunnen uiteraard efficiencyvoordelen

---

<sup>8</sup> De achtergrond van dit fonds alsmede redenen voor opheffing wordt nog uitgezocht.

worden gerealiseerd, resulterend in lage kosten per transactie. SGR heeft geen winstoogmerk en heeft ook bereidheid om verder te investeren in het RBP. Een belangrijke vereiste is wel commitment, draagvlak en participatie vanuit de reisbranche.

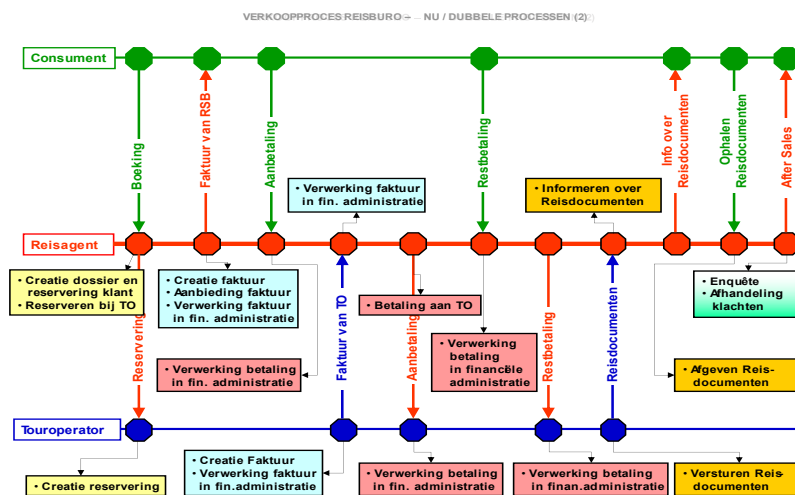
- Het systeem werkt natuurlijk het meest efficiënt als zoveel mogelijk SGR leden hierbij aangesloten zijn. Deelname kan echter niet verplicht worden.
- Reisagenten kunnen bij RBP geen commissie inhouden. Dit is te ondervangen door een deel van de aanbetaling gelijk door te betalen aan de agent.
- Bij deelnemende reisagenten moeten *alle* consumentbetalingen voor reizen over dit platform lopen. Betalingen voor niet-RBP deelnemers worden daarbij direct teruggestort. In testen is dit geen probleem geweest.
- Ook retourbetalingen (na annuleringen van een reis) kunnen via het RBP lopen.

**\* De werkgroep ziet de RBP als een veelbelovend project. De uitkomsten van de eerste experimenten zullen nog nader worden geëvalueerd (aangezien er in de pilot ook wat 'hick-ups' zijn geconstateerd) en wellicht zijn vervolgp-roeven nodig op grond van aanpassing van de eerste ervaringen. Daarbij zal de ANVR met SGR nader spreken over organisatie, opzet en participatie.**

### 4.2.3. Direct billing /directe incasso

Het risico van schade bij een reisagentenfaillissement leidt bij reisorganisatoren tot de vraag of men niet moet overgaan tot directe incasso. Na het boeken van de reis bij een reisagent betaalt de klant zijn volledige reissom (dus de aanbetaling en restant-betaling) rechtstreeks aan de reisorganisator. Dit model wordt reeds vele jaren in Duitsland gehanteerd.

Meer dan 10 jaar geleden hebben reisagenten en touroperators naar dit model gekeken (zie hieronder) met in rood de dubbele processen die bij incasso via de agent worden uitgevoerd.



Onze constatering tot nu toe:

- De reisorganisator heeft een eenvoudiger proces, geen risico van wanbetaling door de reisagent en meer grip op de boeking.
- De touroperator beschikt dan over de klantgegevens. Niet alleen de factuur maar ook reisbescheiden en aftersales kunnen rechtstreeks door de organisator richting klant worden gedaan. Uiteraard ter beslissing van reisagent en touroperator.
- Voor de reisagent geldt dat het proces een stuk eenvoudiger is aangezien er geen uitgebreide financiële klantadministratie hoeft te worden gevoerd, geen risico bij geen of late betaling van



klanten.

- Aangezien gelden direct en eerder bij reisorganisatoren terecht komen, zullen garantiefondsen hogere zekerheden (bankgaranties) verlangen van reisorganisatoren.
- Bij faillissement van een reisorganisator is de agent zijn nog niet ontvangen commissie kwijt; dit kan mogelijk via SGRZ worden opgevangen.
- Bij fouten/vergissingen van reisorganisatoren in de nota, komt de klant klagen bij de reisagent; die weet niet precies wat er fout is gegaan.
- Naast de producten van de reisorganisator verkoopt de reisagent ook nog andere producten en diensten (hotel, huurauto, verzekering, boekingskosten) deze moeten apart worden gefactureerd aan de klant. In plaats van één nota, krijgt de klant diverse nota's; dit is een stap terug.
- Reisorganisatoren moeten voor de direct-billing de naam, (email)adres en bankrekeningnummer van de klant ontvangen van de agent. Er is dan een risico dat organisatoren deze klanten (voor een volgende reis) rechtstreeks benaderen. Dit is moeilijk te controleren. Invoering zonder oplossing voor dit probleem is voor veel agenten een absolute showstopper.

De (grote) nadelen voor agenten zouden wellicht kunnen worden gepareerd door b.v. de commissie direct bij aanbetaling door te storten aan de agent. Niet zo gek aangezien de agent het grootste deel van zijn werk heeft verricht. Tevens kunnen afspraken worden gemaakt over het behoud van commissie indien onverhoopt de reis niet doorgaat. Ook dan zal over gebruik van klantgegevens en dataprotectie stevige afspraken gemaakt moeten worden.

## 5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De werkgroep gaat aan de slag met het waar mogelijk nog verder uitdiepen van de diverse mogelijkheden, mede op basis van feedback van bestuur en leden. Er zal daarbij ook aandacht moeten worden gegeven aan de liquiditeitsproblematiek veroorzaakt door Covid; Immers ook directselliers werden net zo hard getroffen als via retail werkende partijen. Aanbevelingen/conclusies volgen nog in het eindrapport.

Leusden,  
24 september 2021.

## 6. Bijlage

### Samenstelling werkgroep herziening financiële structuur reisbranche

#### **Retail**

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| - Martine de Knoop | The Travelclub |
| - Ronald Raadsheer | Travel XL      |
| - Arnoud Meijer    | DTA            |

#### **Reisorganisatoren**

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| - Natasja Eshuis | Traveltrend/NBBS Reizen |
| - Paula Chaudron | Scanbrit                |
| - Daan Hekker    | TUI                     |

#### **SGR**

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| - Erik Jan Reuver | Directeur SGR |
|-------------------|---------------|

#### **Luchtvaart**

- |                |          |
|----------------|----------|
| - Frank Wester | Airtrade |
|----------------|----------|

#### **ANVR**

- |                   |                                       |
|-------------------|---------------------------------------|
| - Frank Oostdam   | directeur ANVR                        |
| - Judith Tersteeg | juridisch adviseur ANVR               |
| - Walter Schut    | adj.dir. ANVR, secretariaat werkgroep |