



## Do's & don'ts bij uitbetalen 'Reisvoucher met SGR-garantie'

**In maart 2020 is door SGR en ANVR de 'Reisvoucher mét SGR-garantie' ontwikkeld. Deze vouchers zijn sinds 16 maart 2020 uitgegeven aan klanten van wie de reis door de reisonderneming is geannuleerd vanwege het coronavirus en recht hadden op een kosteloze annulering.**

**Binnenkort hebben klanten die de eerste vouchers hebben ontvangen het recht op terugbetaling door de reisonderneming als dat nog niet is gebeurd: namelijk binnen uiterlijk 12 maanden, de geldigheidsduur van de Reisvoucher na datum van uitgifte. En volgen nu iedere maand nieuwe klanten die een jaar na uitgifte recht hebben op het omwisselen van de Reisvoucher.**

1. Jij, de reisonderneming die de 'Reisvoucher met SGR-garantie' heeft uitgegeven, neemt tijdig zélf actief contact op met de klant.
2. Jij, de reisonderneming, neemt contact op met de klant binnen 12 maanden na het uitgeven van de 'Reisvoucher mét SGR-garantie'. Je doet dit ruim op tijd, omdat vóór het verlopen van de vervaldatum de klant óf zijn reis moet hebben omgeboekt óf zijn geld moet hebben ontvangen. De vervaldatum staat op de door jou uitgegeven voucher(s).
3. Jij, de reisonderneming die de Reisvoucher heeft uitgegeven, mag de klant de keuze geven tussen:
  - het boeken met de Reisvoucher van een nieuwe reis bij jouw reisonderneming (met vertrekdatum later in het jaar of zelfs in 2022, hoeft niet vóór de vervaldatum) óf
  - het ontvangen van de (resterende) waarde van de voucher 'in cash'.Een nieuwe voucher (met garantie) mag niet worden uitgegeven.  
Je kunt om de klant hierover te informeren ook het 'model klantbrief' gebruiken.

Let op: Kiest de klant voor 'in cash' ontvangen óf laat de klant na het voorstel van jouw reisonderneming niets weten?

Dan dien jij vóór de vervaldatum van de Reisvoucher het volledig nog openstaande bedrag van de Reisvoucher aan jouw klant te hebben terug betaald.

4. Besef: Je kunt niet wachten op het eventueel beschikbaar krijgen van een financiering van het SGR Voucherfonds. Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig uitbetalen van de vouchers. In geval je gebruik kunt maken van het SGR Voucherfonds dan nog moet je eerst aantonen dat de klant het geld van jou reeds heeft ontvangen. Het Voucherfonds betaalt pas uit nadat jij de klant hebt betaald en financiert dus niet voor!  
Wel kunnen -indien een lening is goedgekeurd- de vouchers met garantie vanaf 16 maart 2021 worden aangeboden voor uitbetaling o.b.v. de 80% van het Voucherfonds.

5. Besef dat als de klant het geld van zijn Reisvoucher niet of niet volledig van jouw reisonderneming heeft ontvangen vóór de vervaldatum hij het recht heeft een claim in te dienen bij SGR. De klant moet deze claim dan doen binnen twee maanden na de

vervaldatum van de Reisvoucher.

Echter, SGR kan pas tot uitkering overgaan als de onderneming failliet is. Dus zal zij de niet terugbetaalde (geclaimde) vouchers aankaarten bij de betreffende reisonderneming. Kan deze niet terugbetalen dan zal SGR maatregelen nemen en financieel onvermogen vaststellen, waarna SGR de vouchers kan uitkeren, mits ook aan de andere voorwaarden is voldaan die in de SGR-garantieregeling staan.

6. Bereken geen kosten voor het omwisselen van de Reisvoucher 'in cash'. Jij, de reisonderneming, mag wél kosten in rekening brengen voor het opnieuw boeken van een reis.

7. Zorg dat je per mail, telefoon, website of anderszins bereikbaar bent voor de reiziger die vragen heeft over zijn 'Reisvoucher met SGR-garantie' die hij heeft ontvangen van jouw reisonderneming.

Rotterdam, 19 februari 2021