

Ook reisagent kan gebruikmaken van Voucherfonds; alles even op een rijtje

Toelichting op regels & richtlijnen

- Het Voucherfonds is in het leven geroepen om vouchers, die zijn uitgegeven vanwege een door Covid-19 geannuleerde pakketreis of gekoppeld reisarrangement die vallen onder de Richtlijn Pakketreizen, te kunnen terugbetalen.
- Deze Richtlijn ('Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen' en in Nederland geïmplementeerd in onder meer art. 7:513a BW) biedt reizigers met een pakketreis of gekoppeld reisarrangement bijzondere bescherming tegen insolventie.
Want het verplicht iedere reisorganisator maatregelen te nemen die nodig zijn om te verzekeren dat, als de reisorganisator wegens financieel onvermogen haar verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen voor:
 - a) hetzij overneming van haar verplichtingen door een ander,
 - b) hetzij terugbetaling van de reissom of, indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.
- Deze verplichting (bescherming jegens consumenten) geldt niet voor (reis)doorverkopers (bemiddelaars/reisagenten).
- Ook als een reiziger een reis boekt bij een doorverkoper, is de reisorganisator de juridische wederpartij, en is en blijft de reisorganisator verantwoordelijk voor de uitvoering van de reis (art. 7:510 BW) en voor de bijzondere bescherming jegens consument.
- De doorverkoper is slechts bemiddelaar. Dit volgt, naast de wet en de Richtlijn, ook uit de Agentuurvoorwaarden van de ANVR. De Agentuurvoorwaarden art. 9 lid 2 zegt dat alle door de verkoper voor de organisator geïncasseerde gelden toebehoren aan de organisator (dus niet aan de doorverkoper).
- Deze verplichtingen van reisorganisatoren, in relatie tot pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen en de bijzondere bescherming voor consumenten, staan ook in de 'Aanbeveling van de Commissie van 13 mei 2020 inzake vouchers die aan passagiers en reizigers worden aangeboden als alternatief voor terugbetaling van geannuleerde pakketreizen en vervoersdiensten in het kader van de COVID-19-pandemie'.
(Zie o.m.: "In Richtlijn (EU) 2015/2302...is bepaald dat reizigers recht hebben op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen wanneer een pakketreis wordt geannuleerd wegens "onvermijdbare en buitengewone omstandigheden"; de reiziger moet onverwijld worden terugbetaald en in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen na de beëindiging van de overeenkomst. Het is mogelijk dat organisatoren in deze omstandigheden vouchers aanbieden aan hun reizigers. Dit ontnemt de reizigers echter niet het recht op terugbetaling... De liquiditeitsproblemen van de organisatoren worden nog vergroot door het feit dat zij de volledige prijs van het pakket moeten terugbetalen aan de reiziger...".)
- Dit verklaart ook waarom meerdere Staatsfondsen, die naar aanleiding van de Covid-19 pandemie het afgelopen jaar zijn opgezet en goedgekeurd door de Commissie, zich richten op "pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen" met verwijzing naar de Richtlijn (bijv. goedgekeurde steunmaatregelen voor Cyprus, Oostenrijk, Duitsland, Denemarken).

Praktische invulling Voucherfonds

- Reisorganisatoren én ook reisdoorverkopers kunnen onder voorwaarden financiering krijgen uit het Voucherfonds. Dit geldt uitsluitend voor zover zij (zelf) pakketreizen en/of gekoppelde reisarrangementen hebben verkocht of voor eigen diensten die zijn toegevoegd. Als de doorverkoper -in aanvulling op de doorverkoop van een pakketreis- ook zélf aanvullende reisdiensten heeft verkocht, bijv. een taxi, kan voor die omzet -behaald met de aanvullende reisdienst- wél financiering worden verkregen; ook voor de eigen marge van de doorverkoper. Maar heeft een reisagent/bemiddelaar/doorverkoper een pakketreis van een reisorganisator doorverkocht, dan kan de doorverkoper voor dat deel van haar omzet geen financiering krijgen.
- Deze systematiek is ook gehanteerd bij de Reisvouchers, omdat ook deze vouchers (en het SGR Garantiefonds) gericht zijn op pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. SGR dekt -ondanks dat hiertoe geen verplichting bestaat onder de Richtlijn- ook losse accommodaties en overeenkomsten van vervoer (m.u.v. losse overeenkomsten van luchtvervoer).
- Bij uitgifte van de Reisvoucher door een doorverkoper bestaan twee opties:
 - 1) De doorverkoper heeft de aanbetaling van de consument gebruikt voor de geboekte pakketreis bij een organisator. De organisator heeft daarop een *business-to-business* voucher verstrekt aan de doorverkoper toen bleek dat het uitvoeren van de reis onmogelijk was als gevolg van COVID-19. De doorverkoper mag in dit geval de van de reisorganisator ontvangen voucher bewaren en een eigen Reisvoucher uitgeven voor het volledige bedrag inclusief eventueel aanvullend geleverde reisdiensten.
 - 2) De doorverkoper heeft de aanbetaling van de consument *niet* gebruikt voor de boeking van een pakketreis bij de organisator. De organisator heeft dus ook geen *business-to-business* voucher verstrekt aan de doorverkoper aangezien er geen pakketreis is geboekt. In zo'n geval kan door de doorverkoper géén Reisvoucher worden verstrekt (zoals volgt uit het vonnis tussen D-rt tegen SGR en de Staat).
- In situatie 1) zou voor dezelfde reis **twee keer** financiering worden verstrekt als de doorverkoper voor haar volledige omzet/de volledige waarde van de Reisvoucher (incl. de omzet behaald met de doorverkoop van pakketreis) financiering zou krijgen:
 - (i) aan de organisator voor de *business-to-business* voucher en
 - (ii) aan de doorverkoper voor de aan de consument verstrekte Reisvoucher.De doorverkoper kan in dit geval alléén financiering krijgen voor de reisdienst die hij eventueel zelf heeft toegevoegd en die ook het verschil verklaart tussen de waarde van de Reisvoucher en de *business-to-business* voucher (indien van toepassing). Er kan dus géén financiering aan de doorverkoper worden verstrekt voor het reisorganisatordeel.
- In situatie 2) kan ook geen financiering worden verstrekt aan de doorverkoper voor het volledige bedrag van de (ten onrechte uitgegeven) voucher, omdat er geen pakketreis (gekoppeld reisarrangement of andere reisdienst) tegenover staat. Er is geen sprake van een "Reisvoucher" en "Boeking" volgens definities in de Overheidslening.
- De voorzieningenrechter heeft dit eveneens begrijpelijk geacht, zoals volgt uit het vonnis van de rechter (overweging 4.8 en 4.11).
- Enkele doorverkopers hebben klantgelden voor andere doeleinden gebruikt en bestuursbesluiten van SGR over de wijze van voucheruitgifte niet nageleefd. De meeste doorverkopers ervaren geen problemen, omdat zij klantgelden netjes hebben geparkeerd.
- Bij het door de doorverkoper terugbetalen van een voucher aan de klant heeft de doorverkoper een kluisvoucher die geïncasseerd kan worden, plus de financiering vanuit het Voucherfonds van de zelf toegevoegde diensten plus de marge. Zo kan het terugbetalen aan een klant plaatsvinden met behulp van het Voucherfonds en waarvoor het Voucherfonds ook is bedoeld.

Het Voucherfonds handelt op basis van de verkoop van pakketreizen en/of gekoppelde reisarrangementen die zijn verkocht of op eigen diensten die zijn toegevoegd en is er voor reisorganisatoren en reisagenten.