

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 926
van **KRISTOF SLAGMULDER**
datum: 20 augustus 2020

aan **ZUHAL DEMIR**
VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Coronacrisis - Vergoedingen voor geannuleerde vliegvakanties

De uitbraak van het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat duizenden Vlamingen hun vliegvakantie noodgedwongen moesten annuleren. Velen onder hen zijn nog steeds niet vergoed zoals de regels rond consumentenbescherming dat verplichten. Test Aankoop stelt dat terugbetalingen gewoon niet gebeurden, werden geweigerd of dat consumenten "vouchers met slechte voorwaarden" kregen. De organisatie maakt maar liefst 1633 klachtendossiers over aan de betrokken bedrijven. Waarschijnlijk zullen er nog eens evenveel volgen.

1. Heeft de minister weet van deze problematiek en wat is haar reactie daarop? Zal de minister stappen ondernemen? Indien niet, waarom niet? Indien wel, welke dan?
2. Is er overleg gepleegd tussen de minister en de betrokkenen (Test Aankoop, een andere consumentenorganisatie of individuele consumenten en de betrokken bedrijven)?
3. Heeft de minister contact opgenomen met haar federale collega bevoegd voor consumentenbescherming? Indien niet, plant de minister nog een dergelijk contact? Indien wel, wat was dan de uitkomst van het overleg?
4. Plant de minister nog andere beleidsmaatregelen in deze context?

ZUHAL DEMIR

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

ANTWOORD

op vraag nr. 926 van 20 augustus 2020

van **KRISTOF SLAGMULDER**

De problematiek van vliegtuigreizen, al dan niet als onderdeel van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement, behoort tot de bevoegdheid van de federale minister van Economie en Consumentenzaken.

Op Europees vlak is een en ander geregeld in

- Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten
- Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad

Ook de controle op de uitgewerkte voucherregeling is voor de federale overheidsdiensten:

<https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/coronavirus/informatie-voor-reizigers/reisannulatie-voor-vertrek/coronavirus-annulatie-door-de>

Over deze voucher-regeling is heel veel geschreven en discussie geweest. De Europese Commissie heeft er zich zelfs mee gemoeid op een bepaald moment.

https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20200527_04973662

<https://www.hln.be/geld/consument/europese-commissie-gaat-optreden-tegen-lidstaten-die-reisvouchers-verplichten-terugbetaling-is-jouw-recht-als-consument~ab0d43f1/>

Toerisme Vlaanderen krijgt veel vragen en klachten over de voucher-regeling en de geannuleerde reizen en verwijst de consumenten steeds door naar de bevoegde diensten.