



Brussel, 13.5.2020  
C(2020) 3125 final

## **AANBEVELING VAN DE COMMISSIE**

**van 13.5.2020**

**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**

## AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 13.5.2020

### **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**

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) De Wereldgezondheidsorganisatie heeft de uitbraak van COVID-19 op 30 januari 2020 een “noodsituatie op het gebied van de volksgezondheid van internationaal belang” genoemd, en ze op 11 maart 2020 omschreven als pandemie<sup>1</sup>. Sinds 1 maart 2020 hebben de gevolgen voor internationale en binnenlandse reizen, zowel zakenreizen als toerisme, zich over heel Europa en de rest van de wereld verspreid.
- (2) De COVID-19-pandemie heeft geleid tot nationale reisverboden en negatieve reisadviezen of beperkingen aan de grenzen. Omdat veel burgers niet meer konden reizen, heeft dit geleid tot een groot aantal annuleringen. De ongeziene wereldwijde reisbeperkingen<sup>2</sup> hebben het reisverkeer in Europa en veel andere delen van de wereld bijna tot stilstand gebracht. Dit heeft ernstige gevolgen voor vervoerders, organisatoren van pakketreizen (“organisatoren”) en verleners van andere toeristische diensten in het kader van pakketreizen.
- (3) Tegelijk zijn ook veel passagiers en reizigers getroffen door de economische gevolgen van de crisis: hun inkomsten zijn gedaald door de inperking van de economische activiteiten, wat gevolgen heeft voor de vooruitzichten van zowel werkgevers als werknemers<sup>3</sup>.
- (4) De reis- en toeristische sectoren in de Unie rapporteren een terugval van de boekingen met 60 tot 90 % in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Het aantal terugbetalingsaanvragen van reizigers ten gevolge van annuleringen ligt veel hoger dan het aantal nieuwe boekingen. Volgens voorlopige ramingen van de vereniging van Europese reisagenten en touroperators (ECTAA) kan de COVID-19-pandemie een verlies veroorzaken van 30 miljard EUR (-60 %) in het eerste kwartaal van 2020 en 46 miljard EUR (-90 %) in het tweede kwartaal, in vergelijking met de omzetverwachtingen op basis van de voorgaande jaren.

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

<sup>2</sup> Volgens de UNWTO gelden reisbeperkingen voor 96 % van alle bestemmingen ter wereld (zie UNWTO, “COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism, a first report as of 16 April 2020”).

<sup>3</sup> De economische vertrouwensindex daalde in april 2020 tot 67,0 en 65,8 voor respectievelijk de Eurozone en de Unie, de sterkste maandelijkse daling sinds zijn ontstaan in 1985. De werkgeversindex is in april 2020 teruggevallen tot zijn laagste niveau ooit (63,7 in de eurozone en 63,3 in de Unie). Zie [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en)

- (5) In alle vervoerswijzen worden vervoerders geconfronteerd met een scherpe terugval van hun inkomsten en een bijna volledige stilstand van hun activiteiten ten gevolge van de COVID-19-pandemie, met een afname van hun cashflow tot gevolg<sup>4</sup>.
- (6) De voorwaarden en criteria op grond waarvan inperkingsmaatregelen kunnen worden opgeheven, zijn in grote mate afhankelijk van gegevens die zich in de loop van de tijd ontwikkelen, waaronder epidemiologische gegevens. Er is dan ook nog geen duidelijk tijdschema voor de opheffing van de inperkingsmaatregelen en de volledige hervatting van het vervoer en het toerisme<sup>5</sup>.
- (7) Verordeningen (EG) nr. 261/2004<sup>6</sup>, (EG) nr. 1371/2007<sup>7</sup>, (EU) nr. 1177/2010<sup>8</sup> en (EU) nr. 181/2011<sup>9</sup> van het Europees Parlement en de Raad (de verordeningen betreffende passagiersrechten) voorzien in passagiersrechten in geval van annulering. In geval van annulering door de vervoerder hebben passagiers de keuze tussen vergoeding (terugbetaling) en vervoer langs een andere route<sup>10</sup>. Aangezien vervoer langs een andere route onder de huidige omstandigheden nauwelijks van toepassing is, blijft de facto alleen de keuze tussen de verschillende vergoedingsmogelijkheden over.
- (8) De volledige kosten van het ticket dienen te worden vergoed binnen 7 dagen na het verzoek van de passagier in het geval van luchtvervoer en vervoer over zee of binnenwateren, binnen 14 dagen nadat het aanbod is gedaan of het verzoek is ontvangen in het geval van vervoer per bus en touringcar en binnen 1 maand na het verzoek in het geval van spoorvervoer. Volgens de wetgeving van de Unie mag de vergoeding in geld of in de vorm van een voucher gebeuren. Vergoeding door middel van een voucher is echter alleen toegestaan als de passagier daarmee instemt<sup>11</sup>.
- (9) In Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad<sup>12</sup> (“de richtlijn pakketreizen”) is bepaald dat reizigers recht hebben op een volledige terugbetaling van

<sup>4</sup> bijvoorbeeld: ongeveer -90 % voor het luchtverkeer, in vergelijking met een jaar geleden (bron: Eurocontrol), -85 % voor langeafstandsreizigersvervoer per spoor, -80 % voor regionaal reizigersvervoer per spoor (met inbegrip van voorstedelijke diensten), bijna volledige stilstand voor internationaal reizigersvervoer per spoor (bron: CER); meer dan -90 % voor cruiseschepen en passagiersschepen midden april, vergeleken met een jaar geleden (bron: EMSA).

<sup>5</sup> Zie het Gezamenlijk Europees stappenplan van 15 april 2020 voor de opheffing van de inperkingsmaatregelen in verband met COVID 19, [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_nl](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_nl)

<sup>6</sup> 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 en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1).

<sup>7</sup> Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

<sup>8</sup> Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1).

<sup>9</sup> Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1).

<sup>10</sup> Artikel 7, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004; Artikel 16, lid 1, onder a), van Verordening (EG) nr. 1371/2007; Artikel 18, lid 1, onder b), van Verordening (EU) nr. 1177/2010; Artikel 19, lid 1, onder b), van Verordening (EU) nr. 181/2011.

<sup>11</sup> Artikel 7, lid 3, van Verordening 261/2004; Artikel 16, lid 1, onder a), van Verordening 1371/2007; Artikel 18, lid 1, onder b), van Verordening 1177/2010; Artikel 19, lid 1, onder b), van Verordening 181/2011.

<sup>12</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening

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.

- (10) Ook wanneer wijzigingen van een pakketreisovereenkomst (bijvoorbeeld uitstel) of een vervangende pakketreis worden voorgesteld<sup>13</sup>, en wanneer die wijzigingen of het vervangende pakket ertoe leiden dat de reiziger een pakket van lagere kwaliteit of kosten aanvaardt<sup>14</sup> of de overeenkomst beëindigt<sup>15</sup>, mag de organisator een voucher aanbieden, op voorwaarde dat de reizigers hun recht op terugbetaling behouden.
- (11) Op 18 maart 2020 heeft de Commissie interpretatieve richtsnoeren vastgesteld voor de EU-verordeningen betreffende passagiersrechten in de context van de ontwikkeling van COVID-19<sup>16</sup>. De Commissie herinnerde eraan dat passagiers de keuze hebben tussen terugbetaling in geld en vergoeding in de vorm van een voucher.
- (12) Op 19 maart 2020 zijn informele richtsnoeren over de toepassing van de richtlijn pakketreizen in de context van COVID-19 gepubliceerd op de website van de Commissie<sup>17</sup>, waarin wordt bevestigd dat reizigers recht hebben op volledige terugbetaling, maar ook een voucher mogen aanvaarden.
- (13) De vele annuleringen ten gevolge van de COVID-19-pandemie hebben ertoe geleid dat de vervoers- en de reissectoren worden geconfronteerd met een onhoudbare situatie op het gebied van cashflow en inkomsten. De liquiditeitsproblemen van de organisatoren worden nog vergroot door het feit dat zij de volledige prijs van het pakket moeten terugbetalen aan de reiziger, terwijl zij zelf niet altijd tijdig terugbetaling krijgen van vooraf betaalde diensten die deel uitmaken van het pakket. Dit kan leiden tot een oneerlijke verdeling van de lasten tussen de exploitanten in het reisecosysteem.
- (14) Als organisatoren of vervoerders insolvent worden, bestaat het risico dat veel reizigers en passagiers helemaal geen terugbetaling krijgen, omdat hun vorderingen op organisatoren en vervoerders niet beschermd zijn. Hetzelfde probleem kan zich voordoen in een business-to-businesscontext, wanneer organisatoren een voucher krijgen als vergoeding voor vooraf betaald diensten van vervoerders, die vervolgens insolvent worden.
- (15) Vouchers zouden gemakkelijker door passagiers en reizigers worden aanvaard, als ze aantrekkelijker worden gemaakt als alternatief voor terugbetaling. Dit zou de liquiditeitsproblemen van vervoerders en organisatoren verlichten en zou uiteindelijk kunnen leiden tot betere bescherming van de belangen van passagiers en reizigers.
- (16) Vouchers moeten dan ook worden beschermd tegen insolventie van de vervoerder of organisator. Deze bescherming kan worden opgezet door de particuliere of de publieke

---

(EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1).

<sup>13</sup> Zie artikel 11 van de richtlijn pakketreizen.

<sup>14</sup> Zie artikel 11, lid 4, van de richtlijn pakketreizen.

<sup>15</sup> Zie artikel 11, lid 5, van de richtlijn pakketreizen.

<sup>16</sup> COM(2020) 1830 final van 18.3.2020 (PB C 89I van 18.3.2020, blz. 1).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), gepubliceerd op de website van de Commissie over de aanpak van COVID-19 [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic\\_nl](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic_nl)

sector, en moet voldoende doeltreffend en robuust zijn. Ze moet minstens betrekking hebben op de vouchers die de in deze aanbeveling beschreven kenmerken vertonen.

- (17) Die kenmerken hebben met name betrekking op de minimale geldigheidstermijn, op de termijn na dewelke reizigers of passagiers recht hebben op terugbetaling, indien zij dat wensen, in het geval van vouchers met een langere dan de minimale geldigheidstermijn, en op de voorwaarden voor terugbetaling van niet-ingewisselde vouchers. Die kenmerken moeten ook betrekking hebben op het gamma aan diensten waarvoor de voucher kan worden gebruikt, op de periode binnen dewelke de voucher kan worden gebruikt en op de overdraagbaarheid ervan. Er kunnen aanvullende kenmerken worden overwogen om de aantrekkelijkheid van vouchers verder te vergroten.
- (18) Wanneer parallel aan de afgifte van een voucher ook gebruik wordt gemaakt van de terugvorderingsregeling van een kredietkaart (chargeback), kan dit tot een vorm van dubbele terugbetaling leiden. Wanneer een passagiers of reiziger voor een voucher kiest, moet de vervoerder die informatie dan ook doorgeven aan de organisator, reisagent of andere tussenpersoon.
- (19) Om vouchers aantrekkelijk te maken voor passagiers of reizigers, kunnen de lidstaten overwegen regelingen vast te stellen ter ondersteuning van exploitanten in de reis- en vervoersectoren, in overeenstemming met de staatssteunregels van de Unie. Ze kunnen bijvoorbeeld specifieke garantieregelingen voor vouchers opzetten, die rechtstreeks gebaseerd zijn op artikel 107, lid 3, onder b), van het Verdrag. Voorts kunnen de lidstaten de exploitanten in de reis- en vervoersectoren ook ondersteunen door de-minimissteun te verlenen overeenkomstig Verordening (EU) nr. 1407/2013<sup>18</sup>.
- (20) Lidstaten die steun verlenen aan exploitanten in de reis- en de vervoersectoren om ervoor te zorgen dat voldaan wordt aan verzoeken om terugbetaling ten gevolge van de COVID-19-pandemie, moeten erop toezien dat die regelingen van toepassing zijn op alle passagiers of reizigers die onder de richtlijn pakketreizen of de toepasselijke verordeningen inzake passagiersrechten van de Unie vallen, ongeacht hun dienstenaanbieder.
- (21) Wat de eventuele behoeften aan aanvullende liquiditeit van exploitanten in de reis- en vervoerssectoren betreft, heeft de Commissie op 19 maart 2020, op basis van artikel 107, lid 3, onder b), van het Verdrag, een tijdelijke kaderregeling vastgesteld voor staatssteunmaatregelen ter ondersteuning van de economie vanwege de huidige COVID-19-uitbraak<sup>19</sup>, teneinde een ernstige verstoring in de economie van de lidstaten te verhelpen. Zowel op 3 april<sup>20</sup> als op 8 mei 2020<sup>21</sup> werden aanvullende steunmaatregelen toegevoegd aan de kaderregeling.
- (22) De tijdelijke kaderregeling geldt in beginsel voor alle sectoren en ondernemingen, met inbegrip van vervoers- en reisondernemingen, en erkent dat de vervoers- en reissectoren tot de meest getroffen sectoren behoren. Ze heeft tot doel de

---

<sup>18</sup> Verordening (EU) nr. 1407/2013 van de Commissie van 18 december 2013 betreffende de toepassing van de artikelen 107 en 108 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op de-minimissteun (PB L 352 van 24.12.2013, blz. 1).

<sup>19</sup> Mededeling van de Commissie - Tijdelijke kaderregeling inzake staatssteun ter ondersteuning van de economie vanwege de huidige COVID-19-uitbraak (PB C 91I van 20.3.2020, blz. 1).

<sup>20</sup> Mededeling van de Commissie - Wijziging van de tijdelijke kaderregeling inzake staatssteun ter ondersteuning van de economie vanwege de huidige COVID-19-uitbraak, PB C112I van 4.4.2020, blz. 1.

<sup>21</sup> Mededeling van de Commissie - Wijziging van de tijdelijke kaderregeling inzake staatssteun ter ondersteuning van de economie vanwege de huidige COVID-19-uitbraak, C(2020)3156 final.

liquiditeitstekorten van ondernemingen te verhelpen door bijvoorbeeld rechtstreekse subsidies, belastingvoordelen, staatsgaranties voor leningen en gesubsidieerde overheidsleningen toe te staan. Om snel een oplossing te vinden voor dringende liquiditeitsbehoeften van met name kleine en middelgrote ondernemingen, mogen de lidstaten per onderneming rentevrije leningen, leningen die 100 % van het risico dekken of eigen vermogen toekennen tot een nominale waarde van 800 000 euro. De tijdelijke kaderregeling voorziet voorts ook in mogelijkheid om steun ter dekking van liquiditeitsbehoeften te verstrekken bovenop de 800 000 euro per onderneming, in de vorm van garanties en rentesubsidies, voor zover voldaan wordt aan, onder meer, voorwaarden met betrekking tot minimumtarieven. In deze context kunnen lidstaten besluiten steun te verlenen aan exploitanten in de vervoers- en reissectoren om te garanderen dat terugbetalingsvorderingen ten gevolge van de COVID-19-pandemie worden ingelost, teneinde aldus de rechten van passagiers en consumenten te beschermen en te zorgen voor gelijke behandeling van passagiers en reizigers.

- (23) Om het gelijke speelveld in de interne markt te beschermen, zal de Commissie in deze context rekening houden met de besluiten tot verlening van staatssteun aan de luchtvaartsector die de lidstaten reeds hebben genomen, teneinde te voorkomen dat aanvullende steun aan dezelfde begunstigden zou leiden tot overcompensatie.
- (24) Ten slotte mogen de lidstaten besluiten om, na een faillissement van een vervoerder of organisator, de terugbetalingsvorderingen van passagiers of reizigers te dekken. Die dekking van terugbetalingsvorderingen zou alleen ten goede komen aan passagiers of reizigers, niet aan ondernemingen. Het vormt dus geen staatssteun en mag zonder voorafgaande goedkeuring van de Commissie door de lidstaten worden toegepast.
- (25) De Commissie staat klaar om de lidstaten met raad en daad bij te staan als zij bij het ontwerp van dergelijke maatregelen vragen hebben over staatssteunkwesties.
- (26) De lidstaten en exploitanten moeten worden aangemoedigd om gebruik te maken van de beschikbare regelingen van de Unie ter ondersteuning van de activiteiten en liquiditeitsbehoeften van ondernemingen.
- (27) Alle belanghebbenden krijgen informatie over deze aanbeveling en worden aangemoedigd om ze toe te passen, teneinde te garanderen dat het effect ervan zo groot mogelijk is.

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

### **Onderwerp**

1. Deze aanbeveling heeft betrekking op vouchers die vervoerders of organisatoren onder de volgende omstandigheden kunnen aanbieden aan passagiers of reizigers, als alternatief voor terugbetaling in geld, voor zover de passagier of reiziger daar vrijwillig mee instemt:
  - (a) in geval van annulering door de vervoerder of organisator sinds 1 maart 2020 om redenen die verband houden met de COVID-19-pandemie, in de context van de volgende bepalingen:
    - (1) artikel 8, lid 1, onder a), te lezen in samenhang met artikel 7, lid 3, van Verordening (EU) nr. 261/2004;
    - (2) artikel 16, onder a), te lezen in samenhang met artikel 17, leden 2 en 3, van Verordening (EG) nr. 1371/2007;

- (3) artikel 19, lid 1, onder b), van Verordening (EU) nr. 1177/2010;
  - (4) artikel 18, lid 1, onder b), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
  - (5) artikel 12, leden 3 en 4, van Richtlijn (EU) 2015/2302.
- (b) in geval van wijzigingen van de overeenkomst of beëindiging sinds 1 maart 2020 om redenen die verband houden met de COVID-19-pandemie, in de context van artikel 11, leden 4 en 5, van Richtlijn (EU) 2015/2302.

### **Bescherming tegen insolventie**

2. Om van vouchers een aantrekkelijk en betrouwbaar alternatief voor terugbetaling te helpen maken, moeten ten minste vouchers met de in de punten 3 tot en met 12 beschreven kenmerken op voldoende doeltreffende en robuuste wijze worden beschermd tegen insolventie van de vervoerder of de organisator.

### **Aanbevolen kenmerken van vouchers**

3. Vouchers moeten een minimumgeldigheidsduur van 12 maanden hebben.
- Als de voucher niet is ingewisseld en met inachtneming van punt 5 moeten vervoerders en organisatoren uiterlijk 14 dagen na het verstrijken van de geldigheidsduur van de voucher automatisch het bedrag van de voucher aan de passagier of reiziger terugbetalen. Dit geldt ook voor de terugbetaling van het saldo van de voucher, als hij slechts gedeeltelijk is ingewisseld.
4. Als vouchers langer dan twaalf maanden geldig zijn, moeten passagiers en reizigers het recht hebben om uiterlijk twaalf maanden na de afgifte van de voucher om terugbetaling te vragen. Ze moeten dit recht ook hebben op om het even welk moment daarna, met inachtneming van toepasselijke bepalingen inzake beperking in de tijd.
- Vervoerders en organisatoren kunnen overwegen om vouchers vroeger dan twaalf maanden na de afgifte terugbetaalbaar te maken als de passagier of reiziger daarom verzoekt.
5. Passagiers en reizigers moeten de vouchers kunnen gebruiken voor alle nieuwe boekingen die vóór de vervaldatum plaatsvinden, ook al wordt de betaling of de dienst na die datum verricht.
6. Passagiers en reizigers en reizigers moeten de vouchers kunnen gebruiken voor de betaling van om het even welke vervoersdienst of pakketreis die door de vervoerder of de organisator wordt aangeboden<sup>22</sup>.
7. Voor zover beschikbaar en ongeacht eventuele tarief- of prijsverschillen,
- moeten vervoerders ervoor zorgen dat vouchers passagiers in staat stellen om via dezelfde route en onder dezelfde voorwaarden te reizen als in de oorspronkelijke boeking;
  - moeten organisatoren ervoor zorgen dat vouchers reizigers in staat stellen een pakketreisovereenkomst te boeken met dezelfde soort diensten of dienstverlening waarvan de kwaliteit vergelijkbaar is met die van de beëindigde overeenkomst.

---

<sup>22</sup> Er wordt aan herinnerd dat de rechten die verplicht moeten worden toegekend uit hoofde van artikel 16, onder a), in samenhang met artikel 17, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 en artikel 18, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1177/2010 in elk geval van toepassing zijn.

8. Vervoerders en organisatoren moeten overwegen de mogelijkheden uit te breiden om vouchers te gebruiken voor boekingen bij andere entiteiten van dezelfde groep ondernemingen.
9. Als de geannuleerde vervoersdienst of pakketreis geboekt was via een reisbureau of een andere tussenpersoon, moeten vervoerders en organisatoren toestaan dat de vouchers worden gebruikt voor nieuwe boekingen via datzelfde reisbureau of een andere tussenpersoon.
10. Vouchers voor vervoersdiensten moeten zonder extra kosten overdraagbaar zijn aan een andere passagier. Vouchers voor pakketreizen moeten ook zonder extra kosten overdraagbaar zijn aan een andere reiziger, als de in het pakket opgenomen dienstverleners daarmee akkoord gaan.
11. Om vouchers aantrekkelijker te maken, kunnen organisatoren en vervoerders overwegen om vouchers uit te geven met een hogere waarde dan de prijs die voor de oorspronkelijk geboekte pakketreis of vervoersdienst is betaald, bijvoorbeeld door er een vast bedrag of een extra dienst aan toe te voegen.
12. De geldigheidsduur en alle eraan verbonden rechten moeten op de voucher worden vermeld. Vouchers moeten worden uitgegeven op een duurzame gegevensdrager<sup>23</sup>, zoals e-mail of papier.

### **Samenwerking tussen belanghebbenden**

13. Als de passagier de vervoersdienst via een reisbureau of andere tussenpersoon heeft geboekt, of als de vervoersdienst deel uitmaakte van een pakketreis, moet de vervoerder het reisbureau, de tussenpersoon of de organisator ervan in kennis stellen als de passagier of reiziger voor een voucher kiest.
14. De verschillende marktdeelnemers in de waardeketen van de vervoers- en reissectoren moeten te goeder trouw samenwerken en streven naar een eerlijke verdeling van de lasten ten gevolge van de COVID-19-pandemie.

### **Ondersteunende maatregelen**

#### *Staatssteun*

15. Lidstaten kunnen besluiten specifieke regelingen op te zetten om steun te verlenen aan exploitanten in de vervoers- en reissector, om te garanderen dat terugbetalingsvorderingen ten gevolge van de COVID-19-pandemie worden ingelost; zij mogen ook zelf beslissen over de timing en het type van die regelingen. Bij het ontwerpen van dergelijke regelingen dienen de lidstaten ervoor te zorgen dat ze ten goede komen van alle passagiers of reizigers, ongeacht hun dienstverlener.
16. Om de negatieve gevolgen voor passagiers of reizigers tijdens de COVID-19-pandemie te beperken, moeten lidstaten actief overwegen garantieregelingen voor vouchers op te zetten, teneinde ervoor te zorgen passagiers of reizigers worden terugbetaald in het geval van insolventie van de uitgever van de voucher.

---

<sup>23</sup> “Duurzame gegevensdrager” is in artikel 3, lid 11, van de richtlijn pakketreizen gedefinieerd als “ieder hulpmiddel dat de reiziger of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt”.



Dergelijke garantieregelingen beperken het financiële risico dat passagiers of reizigers nemen wanneer zij een voucher aanvaarden en vergroten de waarschijnlijkheid dat zij voor een voucher zullen kiezen in plaats van terugbetaling; ze vormen dus een voordeel voor de exploitanten omdat ze hun liquiditeitspositie helpen verbeteren, en moeten derhalve als staatssteun worden beschouwd.

Dergelijke maatregelen vallen niet onder de werkingssfeer van de tijdelijke kaderregeling, maar kunnen rechtstreeks onder artikel 107, lid 3, onder b), van het Verdrag door de lidstaten worden aangemeld en zullen individueel worden beoordeeld. Daarbij aanvaardt de Commissie dat de staatsgarantie 100 % van de waarde van de vouchers dekt, teneinde de volledige bescherming van alle passagiers en reizigers te garanderen, maar zal zij ook rekening houden met andere relevante bepalingen van punt 3.2 van de tijdelijke kaderregeling<sup>24</sup> om de evenredigheid van de steun te waarborgen.

17. Als de exploitanten in de reis- en vervoersector behoefte hebben aan algemene liquiditeitssteun, mogen de lidstaten ook besluiten regelingen te treffen om hen dergelijke steun te verlenen. Als die steun niet tegen marktvoorwaarden wordt verleend, kan er sprake zijn van staatssteun en moet de maatregel bij de Commissie worden aangemeld.

De tijdelijke kaderregeling voorziet in een grondslag om dergelijke liquiditeitssteun als verenigbaar te beschouwen, zodat exploitanten in de reis- en de vervoersector onder meer steun kunnen krijgen in de vorm van overheidsgaranties of gesubsidieerde leningen om hun werkelijke liquiditeitsbehoeften te dekken voor een periode van 18 maanden voor kmo's en 12 maanden voor grote ondernemingen, mits een passende motivering wordt verstrekt<sup>25</sup>.

18. De lidstaten mogen besluiten om, na een faillissement van een vervoerder of organisator, de terugbetalingsvorderingen van passagiers of reizigers te dekken.

Aangezien dergelijke terugbetalingen plaatsvinden na het liquidatieproces en dus geen liquiditeitssteun verlenen aan reis- of vervoerexploitanten - die niet langer een economische activiteit uitoefenen - maar alleen aan de passagiers of reizigers, is er geen sprake van staatssteun. Dergelijke regelingen mogen dus zonder voorafgaande goedkeuring van de Commissie door de lidstaten worden toegepast.

#### *Steun voor kmo's in het kader van het Europees Investeringsfonds*

19. De Commissie beveelt de lidstaten aan financiële tussenpersonen aan te sporen om gebruik te maken van COVID-19-steun in het kader van de leninggarantiefaciliteit van COSME, die door het Europees Investeringsfonds en de Europese Commissie is opgezet, en andere soortgelijke regelingen die door de Europese Investeringsbank Groep zijn opgezet. In het kader van die regelingen kunnen speciale liquiditeitslijnen en werkkapitaal voor kmo's/midcaps worden gebruikt om tegemoet te komen aan de liquiditeitsbehoeften van bedrijven ten gevolge van de COVID-19-pandemie, met inbegrip van de terugbetaling van geannuleerde tickets.

---

<sup>24</sup> Punt 3.2 van de tijdelijke kaderregeling staat toe dat voor een beperkte periode overheidsgaranties voor leningen worden gesteld.

<sup>25</sup> Punten 25.d en 27.d van de tijdelijke kaderregeling.

*Het corona-investeringsinitiatief*

20. De Commissie beveelt de lidstaten aan om te overwegen gebruik te maken van steun voor werkkapitaal voor kmo's in de reis- en vervoerssector, in de context van de extra flexibiliteit die in het kader van het cohesiebeleid van de Unie wordt geboden door het corona-investeringsinitiatief. Werkkapitaal voor kmo's kan worden gebruikt om tegemoet te komen aan de liquiditeitsbehoeften van ondernemingen ten gevolge van de COVID-19-pandemie, met inbegrip van kosten in verband met annuleringen.

**De tenuitvoerlegging van deze aanbeveling bevorderen**

21. Consumenten- en passagiersorganisaties op het niveau van de Unie en op nationaal niveau moeten reizigers en passagiers aansporen om, in plaats van terugbetaling in geld, vouchers te aanvaarden die de in deze aanbeveling beschreven kenmerken vertonen en beschermd zijn tegen insolventie.
22. Bedrijven-, consumenten- en passagiersorganisaties op het niveau van de Unie en op nationaal niveau, alsook autoriteiten van de lidstaten, met inbegrip van hun nationale handhavingsinstanties, moeten helpen om alle betrokken partijen in kennis te stellen van deze aanbevelingen en moeten bijdragen tot de tenuitvoerlegging ervan.

Gedaan te Brussel, 13.5.2020

*Voor de Commissie*  
*Adina-Ioana VALEAN*  
*Lid van de Commissie*

