

Het feit dat reisagenten/touoperators grote schade lijden door faillissementen van luchtvaartmaatschappijen is een grote ergernis in de branche. TravelPro sprak meerdere partijen over de kwestie.



# Ergernis om schade door failliete airlines

Arjen Lutgendorff

Op de ANVR-site was enkele weken geleden dan ook te lezen dat de APJC, het officiële IATA overlegorgaan van airlines en agenten in Nederland, vindt dat er beter toezicht moet komen op airlines aangezien de IATA-maatregelen ten aanzien van airlines in financiële problemen hebben gefaald. Verder kwam de APJC met het standpunt dat van agenten niet kan worden gevraagd mee te werken aan verdere reductie van de agentenrisico's voor airlines, zolang IATA niets doet aan desastreuze gevolgen van failliete airlines voor agenten. Het signaal vanuit de APJC is aan de IATA in Genève doorgegeven, helemaal aangezien de risico's door de nieuwe pakketreizenwet per 1 juli 2018 voor agenten bij vlucht met hotel verder toenemen.

## Nieuw risico

“Voor touoperators verandert er met de intrede van de nieuwe pakketreizenwet niet zo heel veel als een airline failliet gaat, maar voor reisagenten des te meer”, aldus Frank Radstake, (verantwoordelijk voor consumentenzaken en sociaal beleid bij de ANVR), die volop bezig is met de nieuwe wet. “In de huidige situatie is het een touoperatorrisico wanneer er iets gebeurt met de airline en dat blijft zo in de nieuwe situatie. Alleen de kern van de discussie is dat het binnen de huidige situatie met regelmaat voorkomt dat een reisagent een vlucht en hotel niet op eigen naam verkoopt (dus geen

pakketreis) en dat is in de nieuwe situatie in alle gevallen echt wel een pakketreis. Dit betekent dat het faillissement van een airline ook het risico wordt van de reisagent die reisorganisator is geworden. De gemiddelde reisagent verkoopt veel meer verschillende airlines, dan dat de gemiddelde touoperators contracteert voor de uitvoering van zijn reizen. Dat is echt een fundamenteel risico en vandaar dat wij in het licht van wat er is gebeurd met airberlin en Monarch Airlines ervoor pleiten dat er op Europees niveau een bescherming komt tegen airline-faillissementen. Dat willen wij om level playing field te creëren, maar ook om reisagenten en touoperators te beschermen. We merken nu al bij reisagenten dat sommigen schade hebben opgelopen, omdat ze de rol van touoperator op zich hadden genomen. Met nadruk voor reisagenten is het een nieuw risico waar zij mee te maken krijgen. Dat kan je oplossen door te werken via een consolidator die het risico van je overneemt tegen een x-vergoeding. We hopen ook dat er in de nieuwe situatie veel van dat soort modellen komen, zodat de reisagent kan blijven doen waar hij of zij het beste in is, namelijk het adviseren van de klant over de mooiste reizen en vakanties.”

**“Touoperators met vingers tussen de deur”**

## De APJC

De APJC (Agency Programme Joint Council) is het officiële overlegorgaan tussen agenten en airlines in een land. Dit officiële overlegorgaan gaat over de toepassing van IATA-regels, specifiek voor een land, want ieder land heeft een eigen APJC. Welke regels er aan bod komen? Denk aan de regels rondom de toelating van reisagenten tot het IATA-systeem. Via de APJC informeert IATA op haar beurt agenten over ontwikkelingen voor de markt. Overal ter wereld heb je APJC's en daarin zitten IATA-touoperators/consolidators/reisagenten (van leisure, business en OTA's) en airlines. Binnen de APJC mogen geen dingen worden besproken die de concurrentie kunnen beïnvloeden. Vandaar dat voor iedere vergadering een tekst wordt uitgesproken die deelnemers aan de vergadering erop wijst welke dingen er niet mogen worden besproken. Notulen van een vergadering worden dan ook door advocaten in Geneve, waar de IATA huist, doorgenomen.

## In elkaar gestort

Op het moment dat een airline failliet gaat, onderneemt de IATA, als het goed is, direct actie. Ook in het geval van een doorstart stelt IATA bepaalde eisen, zoals bijvoorbeeld het storten van een borg, zodat het vertrouwen van klanten in het product gehandhaafd blijft. Walter Schut, Adjunct-Directeur ANVR: “Alitalia ging begin mei van dit jaar in surseance. Daarna

zijn direct tussen IATA en Alitalia (en Italiaanse overheid) afspraken gemaakt over een security deposit waardoor alles wat reeds eerder geboekt is, gewoon door de airline werd gevlogen. Op het moment dat het een airline toch niet meer lukt om vluchten uit te voeren, kon er worden terugbetaald met dat geld. Op deze wijze blijft het vertrouwen en blijven klanten boeken. Ik ben zelf nog in juli met Alitalia voor een IATA-meeting naar Rome geweest. De borg die in het geval van Alitalia snel werd geregeld, was er in het geval van airberlin niet. Ik heb begrepen dat ook IATA was overvallen door de surseance van airberlin.”

### Bergafwaarts

Op 15 augustus jl. ging voor airberlin de insolventieprocedure van start en niet lang daarna kwam de Duitse overheid met een overbruggingsprocedure, waarmee alleen de airline financieel werd geholpen. Consumenten en zakelijke klanten konden fluiten naar hun geld. IATA trad in overleg met de airline, waarop overeenstemming kwam tussen IATA en airberlin over het stellen van een garantiebedrag voor refunds. “Dat was veel te laat en gold alleen voor tickets geboekt ná 15 augustus”, aldus Schut. “Het vertrouwen was echter volledig weg en iedere dag werden er vluchten uit het vluchtschema gehaald. Klanten wisten dat ze nog wel konden boeken, maar hadden geen zekerheid dat dat airberlin de vlucht zou uitvoeren. Het stortte compleet in elkaar rondom airberlin. Het verhaal toont aan dat het geen verstandige beslissing is geweest om geen garantie te geven richting de klant op het moment van surseance, omdat het vertrouwen bij zowel consument als zakelijke klanten volledig verdampt. Toen ging het zeer rap bergafwaarts en eind oktober was er helemaal niks meer van over. Je staat er verstelt

van hoe snel een normaal draaiende airline compleet in elkaar zakt. Je zag bij wijze van spreken dagelijks de vleugels eraf vallen. De case airberlin moet een les zijn dat het zo niet moet.”

### Vingers tussen de deur

Voor reisagenten in zowel Duitsland, Nederland als alle landen waar airberlin werd verkocht, was het faillissement van de luchtvaartmaatschappij buitengewoon triest. Reisagenten hebben heel veel consumenten moeten teleurstellen. “Iets dat je als reisagent/touperator niet graag doet. Ten tweede zijn er ook heel veel touoperators die door het faillissement met de vingers tussen de deur zitten. Zij hebben klanten die bijvoorbeeld met de kerst een intercontinentale vlucht zouden maken en dat kan door het faillissement allemaal niet doorgaan. Als touoperator zal je alternatieve vluchten moeten regelen maar voor deze periode is niet zo snel elders capaciteit in te kopen als je al een alternatief vindt, zal dat geen goedkope vlucht zijn”, aldus Schut.

### Geen scheur in de broek

Vanuit de Dutch Travel Alliance laat voorzitter Erik van der Waard desgevraagd weten dat er ook binnen de DTA een aantal ondernemers zijn die schade hebben geleden door het faillissement van airberlin. “Het overgrote deel van onze aandeelhouders is tevens aandeelhouder bij TourBusiness. Die gaan het via de ticketgarantie regelen of althans, die hebben de toezegging dat het uitgekeerd wordt te zijner tijd. De airline moest dan wel failliet zijn om daar aanspraak op te kunnen maken en het bleef heel lang uit dat airberlin officieel failliet werd verklaard, vandaar dat dit nu nog niet afgerond maar wel pending is. Voor de één is het een groot dossier met rechtstreekse boekingen, terwijl de ander totaal

geen of weinig schade heeft. Er zijn al vaker gesprekken over geweest dat er iets geregeld zou moeten worden voor ondernemers die met schade te maken krijgen door faillissementen van airlines of andere leveranciers omzet die niet SGR gedekt zijn. Zeker aangezien wij op alle risicodragende omzet enorme bankgaranties moeten afgeven om de consument te beschermen is het vervelend dat er niet voor deze leveranciers iets bedacht wordt. Ik heb al vaker gezegd dat je op elke vlucht een paar euro zou moeten zetten in een soort stichting of een derdenrekening, zodat ook dit soort schades wordt geregeld als er geen dekking is. Maar blijkbaar is dat toch ingewikkelder dan ik nu stel. Ik heb als Internoord ook een pittig schadedossier, maar die valt onder de dekking van Airtrade Tour Business, dus geen scheur in de broek aan mijn kant afgezien van onbetaalde uren en arbeid.”

### Meer verantwoordelijkheid

De ANVR heeft niet geïnventariseerd hoeveel schade er in Nederland is geleden door het faillissement van airberlin, maar de schade moet volgens Schut in de tonnen zijn gelopen. Dat is nog niets vergeleken met de schade die touoperators en reisagenten hebben geleden in Duitsland. Schut: “Je praat in Duitsland over een megaschade van miljoenen.” Voor Schut zijn er naast de enorme schade die reisbedrijven oplopen door een faillissement als dat van airberlin, nog twee redenen waarom de ANVR zich druk maakt. Schut: “Vanaf juli 2018 zal een reisagent die een ticket verkoopt - veel eerder dan nu - pakketverantwoordelijkheid krijgen door de nieuwe wet. Als het onder ANVR-reisvoorwaarden gaat, dan kan de klant de reisagent hierop aanspreken. Het tweede



Walter Schut (ANVR)



Frank Radstake (ANVR)



Jozef Verbruggen (Untamed Travelling)

aspect is dat na het faillissement van Airfast in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland enkele jaren geleden, IATA een programma heeft ontwikkeld waarin men tot de reductie van schade voor airlines door wanbetalende agenten wil komen. Het programma is erop gericht om de ticketing van agenten te plafonneren om fraude te voorkomen. Er wordt realtime gekeken wat er wordt geticket. De eerste proeven wijzen uit dat het programma tot 95% minder schade leidt bij airlines. Je komt zo in een situatie dat de schade bij agenten door failliete airlines weleens groter kan worden dan de schade bij airlines door failliete agenten. Daarom hebben wij zowel in de APJC als in het mondiale overleg tegen de IATA gezegd dat als ze nog iets willen afspreken met agenten ze dit probleem eerst moeten aanpakken.”

**De dupe**

Jozef Verbruggen, oprichter/eigenaar van Untamed Travelling, is blij dat hij geen schade heeft opgelopen door het faillissement van airberlin. “Gelukkig niet, omdat wij niet samenwerkten met hen, omdat airberlin zich meer specialiseerde op charteractiviteiten en Europese lijnvluchten. Ik heb van veel collega’s gehoord dat zij er wel schade door hebben opgelopen, dus om eerlijk te zijn zou het goed zijn wanneer er wordt gepraat over een garantiefonds dat touroperators helpt bij het faillissement van een airline. Aan de andere kant hoort het ook bij het ondernemerschap. Soms win je, soms verlies je.” Volgens Verbruggen zal vooral één partij de dupe worden van een garantiefonds dat touroperators helpt bij een faillissement van een airline. “De eindgebruiker, want die gaat uiteindelijk betalen. Als ondernemer ben ik voor eenvoudige en simpele oplossingen.

Ik wil niet dat ik alle kleine lettertjes van tevoren moet lezen, zodat ik weet waar ik eventueel wel en geen recht op heb wanneer er iets gebeurt. Als er iets gebeurt zou er een verzekering moeten zijn, die alles regelt.”

**“Waarom zouden reisagenten risico moeten lopen, zolang IATA niets doet aan de gevolgen van failliete airlines”**

**Een smet**

IATA heeft de mogelijkheden om op te treden wanneer een airline failliet dreigt te gaan. “Dat is in de IATA-resolutie vastgelegd”, aldus Schut. “Alleen heeft dat niet goed gewerkt in de situatie van airberlin. De regels moeten op dit punt dus worden aangepast. IATA moet meer voorzorgsmaatregelen nemen. In de APJC en in Genève hebben wij gezegd dat er aandacht besteed moet worden aan de manier hoe onder andere de IATA omgaat met het faillissement van airlines, want anders verzetten wij geen stap meer voordat IATA er wat aan gaat doen. Als ANVR-vertegenwoordigers moeten wij uitleggen wat de IATA gaat doen ter bescherming van de airlines. Agenten vragen ons wat er wordt gedaan ter bescherming van de agent. Het is niet meer uit te leggen dat daar niks aan wordt gedaan. Dat hebben we in de APJC aan de orde gesteld en daar was absoluut begrip voor. Het is natuurlijk de vraag wat men er verder mee gaat

doen.” Luchtvaartmaatschappijen zullen volgens Schut moeten beseffen dat het faillissement van airberlin niet alleen schade is voor reizigers en agenten, maar ook een smet werpt op de luchtvaartsector zelf. “Op het moment dat men er niks aan doet, dan zal er vanuit reisagenten als consumenten een grotere roep komen om wettelijke maatregelen om dit soort gedrag in te perken. Op het moment dat IATA niks doet, dan kan de wetgever er wel iets aan doen. Waarom zou je als wetgever de bescherming van consumenten niet rechtekken? Als je een pakketreis koopt van €1.000 dan ben je als consument beschermd tegen faillissement van de leverancier, maar koop je een vliegticket van €1.000 dan kan je fluiten naar je centen op het moment dat een airline failliet gaat. Dit is concurrentievervalsand en ook voor politici niet meer uit te leggen.”

**Agent kiest**

“Wanneer een consument een ticket (via een agent) koopt dan gaat de luchtvaartmaatschappij een contractuele vervoersverplichting aan met de consument. Wanneer de luchtvaartmaatschappij in gebreke blijft dan kan de consument zich tot die maatschappij wenden. De agent is hier verder feitelijk geen partij in”, zo laat Harm Kreulen (directeur KLM Nederland) weten op de vraag van TravelPro wat (Air France-) KLM vindt van reisagenten/touroperators die balen dat zij allerlei garanties moeten afgeven en de dupe zijn wanneer airlines failliet gaan? “Verder is het natuurlijk aan de agent om te bepalen met welke luchtvaartmaatschappijen zij zaken wil doen. Anderzijds is het aan de luchtvaartmaatschappij om te bepalen met welke agenten zij zaken wil doen en onder



**Harm Kreulen (KLM Nederland)**



**Erik van der Waard (Reisburo Internoord/DTA)**



**Hans de Wilde (Tenzing Travel)**

welke voorwaarden deze agenten als distributeur voor de luchtvaartmaatschappij mogen optreden. Zo stellen de luchtvaartmaatschappijen financiële criteria op waar de agenten aan moeten voldoen. Immers, in het geval van een faillissement van een agent loopt de luchtvaartmaatschappij financiële schade op, omdat de agent dan veelal niet meer kan afrekenen met de luchtvaartmaatschappij. Vandaar dat de luchtvaartmaatschappij deze risico's enigszins wil afdekken.”

### Wankelen

Bij de totstandkoming van het garantiefonds SGR in de jaren tachtig werden airlines automatisch meeverzekerd. Schut: “Destijds was dat nog geen probleem, aangezien luchtvaartmaatschappijen voornamelijk eigendom waren van overheden. Van lowcost carriers was nog geen sprake en als men failliet ging, dan hielp de overheid. Door de aanslagen op 11 september 2001 kwam het vliegverkeer in de Verenigde Staten vijf dagen stil te liggen. Daarna ontstond direct een crisis in het vliegverkeer en vlogen kisten halfeeg heen en weer. Dat leidde ertoe dat diverse Amerikaanse carriers financieel aan het wankelen waren. Op grond daarvan is als de donder de garantie op vliegtickets uit de SGR gehaald; dat moet eind 2001 zijn geweest. Als er drie grote carrier failliet zouden gaan, waar duizenden tickets op waren geboekt, dan had dat de SGR omver kunnen trekken. Het risico dat er nooit was, bleek opeens een enorm risico. Sindsdien ligt de garantie op vliegtickets bij SGR eruit.”

### Tik geïncasseerd

Natasja Eshuis, directeur Travel Trend, laat aan TravelPro weten dat ook zij met Travel Trend schade leed door het faillissement van airberlin. “Gelukkig viel de schade mee, aangezien airberlin geen preferred airline was. We hebben de tik geïncasseerd en dat hoort er ook een beetje bij in de reiswereld. Er gaat weleens iets mis, vandaar ook dat wij onze partners heel zorgvuldig kiezen. Natuurlijk kan het ook misgaan ondanks dat je je partners zorgvuldig uitzoekt. Daarnaast hebben wij als touroperators met nog veel meer aspecten te maken die kunnen tegenzitten. Denk aan de omboekingskosten van passagiers voor wie een hotel is geboekt waar legionella is geconstateerd, of het afgelopen jaar de ongemakken door de vele orkanen. Maar een apart garantiefonds waarmee touroperators worden geholpen bij een faillissement van luchtvaartmaatschappijen? Ik heb er niet zo'n vreselijk sterk standpunt over, maar als het er op de een of andere manier kan komen, dan zou dat zeker mooi zijn.”

### Afgeschoten

“Een ticketverzekering terug opnemen in de SGR betekent dat een faillissement van grote carriers ook door SGR gedragen moet worden. Bij een aparte verzekering voor bijvoorbeeld deelnemers aan SGR die airlines inschakelen, komt ook

nog de vraag kijken of je het voor iedereen gaat verplichten”, aldus Schut. “Wij hebben na 2001 uitvoerig gediscussieerd met IATA en hebben samen een plan hiervoor ontwikkeld, het zogenaamde PPP (Passengers Protection Plan). Het uitgangspunt was dat als iedereen een euro bovenop het ticket zou gooien, we daarmee passagiers konden betalen bij een faillissement van een airline. Dat plan is vrij ver gekomen en ook in de Nederlandse APJC was men vóór. Vanuit een aantal airlines is het plan uiteindelijk afgeschoten. Waarom? De airlines die het idee afschoten vonden namelijk dat consumenten bij het kiezen van een vliegticket naar de financiële situatie van een airline moeten kijken. Zij wilden niet dat de consument niet meer nadenkt over de financiële situatie van de airline waar hij een ticket boekt aangezien je toch je geld terugkrijgt bij een faillissement. Gedegen carriers willen niet betalen voor zwakke broeders. Je had ook nog de opkomst van lowcost carriers die het niks kon schelen en de business travel wilde ook niet betalen. Die vonden het het risico van het vak. Wie vandaag boekt en morgen vliegt, zoals vaak het geval is bij business travel heeft maar een klein risico. Ook in dit geval betaal je dan voor een klant die elf maanden van tevoren een ticket boekt bij een ‘wokkiwokkiairline’. Deze argumenten maken het niet eenvoudig om iets realiseren. Het kan natuurlijk via een eenvoudige wet en dan moeten de airlines het verplichtregelen. Het heeft natuurlijk financiële consequenties. Naast een vaste opslag op elk ticket is er bijvoorbeeld de optie dat airlines zelf een verzekering moeten afsluiten, maar dan krijgen de airlines die financieel zwak zitten een megapremies voor de kiezen.”

### Verantwoordelijkheid

Hans de Wilde (oprichter/directeur Tenzing Travel) laat weten weinig schade te hebben geleden door het faillissement van airberlin. Maar hij beaamt dat touroperators wel vaak het haasje zijn wanneer er iets gebeurt. “Terwijl de hele reiswereld wordt beschermd, ondervinden wij als touroperator altijd de negatieve gevolgen van een faillissement van een luchtvaartmaatschappij. Wij moeten overal garanties op afgeven, zoals SGR en IATA-garanties, maar gebeurt er iets met de airline dan zijn wij niet beschermd. Dan kan je zeggen ‘bedrijfsrisico’, maar er zijn ook grenzen. Je kunt dit wel weer verzekeren, maar hier zit een behoorlijk kostenplaatsje aan vast en met de huidige marges op vliegtickets is hier nauwelijks ruimte voor. Persoonlijk vind ik dat wij als touroperator, en met ons vele collega-touroperators, vaak veel verder gaan dan dat onze verantwoordelijkheid is. Denk alleen maar aan de momenten dat er zich ergens calamiteiten voordoen. In dat geval heb je vaak meer kosten dan dat er vergoed wordt. Overigens kunnen wij ons op die manier ook weer onderscheiden, waarvan je dan weer hoopt dat de consument het ziet.”



Natasja Eshuis (Travel Trend)



Coby van Dongen (de Jong Intra Vakanties)

### Geen hond

Volgens Schut zijn door de faillissementen van airberlin en Monarch Airlines de ticketverzekeringen die agenten aanbieden, weer bewezen van waarde te zijn. “Klanten vroegen zich eerst af waar het voor nodig was, maar nu heb je als agent dus goede voorbeelden. Ook omdat het noch voor klanten noch voor agenten is in te zien hoe een airline er financieel voor staat. Daar moet je een gedegen accountant voor zijn om die cijfers van een airline boven tafel te krijgen en hoe je ze moet interpreteren. Er is natuurlijk geen hond die een airline bij het boeken van een ticket financieel even controleert. Het is toch raar als je dat zou moeten doen. Nog een paar keer een faillissement zoals dat van airberlin of Monarch en wetgeving is onvermijdelijk. Wij als touroperators en straks ook agenten moeten op een pakketreis of samengesteld pakket een garantie geven richting klant waar een component in zit waar we nul inzicht in de financiële situatie hebben. Een voorbeeld: Alitalia lijdt al jaren verlies, is virtueel bankroet, maar ze vliegen nog steeds. Elke keer stopt de Italiaans overheid weer geld in, maar niemand weet hoe lang nog.”

### Dure grap

Henk Swama, oprichter/directeur van de Groningse touroperator Yaxa Reizen, vindt dat luchtvaartmaatschappijen een garantiefonds moeten instellen als er financieel onvermogen dreigt. “Airberlin is hier een goed voorbeeld van. Wij zijn er door het faillissement van airberlin een behoorlijk bedrag bij ingeschoten. Als touroperator hebben wij een vervoersplicht en moeten nieuwe tickets boeken en betalen. En dat is zeker voor de periode rondom kerst een dure grap! Nu kun je wel een verzekering afsluiten, maar als bekend is dat een luchtvaartmaatschappij dreigt om te vallen, dan is er geen verzekeraar die dit risico dekt. Uiteindelijk zitten wij met de gebakken peren. Wij zijn aangesloten bij het SGR, ANVR en het Calamiteitenfonds om de retail een garantie te bieden, maar wie biedt de touroperatorgarantie indien er iets mis gaat met een airline?”

## “Gedegen carriers willen niet betalen voor zwakkere broeders”

### Tegenstrijdig

“Vanuit het mondiale overleg van agenten, waar ANVR/ECTAA deel vanuit maakt, met IATA is het ook ingebracht dat het tegenstrijdig is dat IATA maatregelen neemt tegen reisagenten, maar niks voor agenten doet wanneer airlines failliet gaan”, zo laat Schut weten. “Als er morgen een reisagent of een airlines failliet gaat, dan zal er geen touroperator spontaan zeggen dat ze een tonnetje schade hebben. Niemand vindt het leuk om te melden dat ze een scheur in hun broek hebben opgelopen. Dat men op dit punt

een bepaalde openheid heeft komt voort uit het feit dat dit je overkomt en je er helemaal niks aan kan doen. De situatie was ook dat Etihad Airways van de een op de andere dag de stekker eruit haalde. Dan is het over en sluiten. Dat stekker geweld deed mij even denken aan OAD, waarbij de bank de stekker eruit haalde en het in één keer einde oefening was. Zo was dat met airberlin natuurlijk ook.”

### Meer dan welkom

Op de vraag of er een soort van (Europees/ Nederlands) fonds moet komen waarmee touroperators worden geholpen bij het faillissement van een airline laat Coby van Dongen, commercieel directeur de Jong Intra Vakanties weten: “Ik denk dat er geen reisorganiserende partij is die hier afwijzend tegenover zal staan. De zekerheden voor de consument en reisagent dienen wij te borgen en dat doen we uiteraard ook. Dat je als ondernemer bedrijfsrisico’s loopt, is evident. Neemt niet weg dat het meer dan welkom zou zijn als airlines zich net zoals wij zouden moeten verzekeren ingeval zij niet kunnen leveren zodat niet wij altijd de schade moeten dragen.”

### Botte schande

“Rondom de faillissementen van airlines zit iets oneerlijks en dat voelt niet goed. Wij zijn nu aan het procederen naar aanleiding van het faillissement van Malev uit 2012. Er is nog steeds een miljoenenbedrag in depot bij IATA. De curator heeft zijn claim verkocht aan een advocaat. Daarnaast claimen wij namens agenten. Wij vinden het een botte schande. Dit had anders kunnen en moeten lopen. Daarom zitten we er bovenop en laten niet los. Ook bij het faillissement van airberlin zit een stuk frustratie in de branche, over de procedure en de schade.

De klant vindt dat het een probleem is van de branche en daar willen we vanuit ANVR wat tegen doen, dat doe je voor de leden, je probeert er handen en voeten aan te geven”, aldus Schut. “Wanneer het in Nederland zou gebeuren dat een dergelijke partij als Monarch Airlines omvalt, dan is ons potje niet groot genoeg. Dat zijn schades die de branche niet kan trekken. In het geval van Monarch heeft de Engelse overheid ingegrepen, maar met de nieuwe pakketrichtlijn krijgt de branche een risico in de maag gesplitst waar de overheid niks aan doet en dat is een kwalijke zaak. Wij moeten garanties afgeven en een airlines niet. Als je je in Nederland suf verkoopt aan pakketreizen en vervolgens gaat de carriers failliet dan eist de consument een alternatieve vlucht en moet je betalen. Als je als touroperator niet meer kan betalen door het faillissement van de carrier en daardoor zelf failliet gaat, dan pas springt de SGR in om de garanties die jij als touroperator hebt afgegeven richting de klant, uit te betalen. Tot nu toe hebben touroperators airline faillissement kunnen dragen, maar ze moeten wel een behoorlijk jas uitdoen.”

### Niet vrijwillig

“Het klopt dat airlines geen insolventiedekking hoeven te geven”, zo laat Erik Jan Reuver (directeur SGR) aan TravelPro weten. “Bij de ontwikkeling van de nieuwe EU richtlijn pakketreizen in 2013 en 2014 (uiteindelijk aangenomen in 2015) was het ook de bedoeling dat de luchtvaart soortgelijke garanties zou moeten geven aan consumenten als reisorganisaties. Helaas was de lobby van de airlines zo sterk dat er op dit vlak geen level playing field ontstond. De vraag is of de Nederlandse wetgever hier wel iets in gaat doen, afwijkend van de Europese Unie. Dat gaat alleen gebeuren als er veel schades ontstaan door faillissementen bij airlines. Daarom zie je na het faillissement van Monarch Airlines in het Verenigd Koninkrijk en airberlin in Duitsland opeens de roep om insolventiebescherming weer ontstaan. Uit het oogpunt van level playing field zou dat een goede zaak zijn. En met het standpunt van de APCJ ben ik het volledig eens. Waarom zouden reisagenten het risico moeten lopen zolang IATA niets doet aan de gevolgen van failliete airlines.” Volgens Reuver heeft SGR een paar jaar geleden weleens gedacht aan een apart fonds voor insolventie van luchtvaartrisico’s. “Echter, de in Nederland gevestigde maatschappijen gaven aan zeker niet vrijwillig mee te gaan doen en reisagenten hadden de mogelijkheid van een luchtvaartverzekering via commerciële verzekeraars waar behoorlijke commissie werd betaald. Daarom was er een paar jaar geleden geen enkele appetite voor een apart luchtvaartfonds. Teveel tegengestelde belangen en op basis van vrijwilligheid krijg je zoiets niet van de grond.”



Henk Swama (Yaxa Reizen)



Erik Jan Reuver (SGR)