

Mysteryonderzoek reisaanbieders

De weg kwijt



Wat betekent een negatief reisadvies, annulering of faillissement voor je vakantie? Daarop moet je reisaanbieder antwoord kunnen geven. Toch gaat het bij de zes grootste reisaanbieders bij bijna de helft van onze vragen fout.

● Niemand vroeg zich twee jaar geleden af wat er gebeurt als een vakantiebestemming in een lockdown zou gaan. Dat is nu wel anders. Wisselende reisadviezen, gesloten grenzen, faillissementen en lockdowns verrassen reizigers als nooit tevoren. Toch kriebelt het bij velen om een reis over de grens te boeken. Maar wat als het onverwacht tegenzit, weten reisaanbieders dan waar je recht op hebt? Om erachter te komen, doen we ons voor als reizigers. En stellen we algemene vragen aan een aantal grote reisaanbieders. Helaas ontvangen we veel foute antwoorden. Daar schiet je dus weinig mee op.

Is daar iemand?

Zit je voor of na het boeken van een vakantie met een vraag? Dan stel je die aan de reisaanbieder. Die moet bereik-

enige contactoptie als je nog niet geboekt hebt. Pas als je goed zoekt, kom je bij een contactformulier. Na het invullen volgt een automatisch, Engels-talig antwoord waarin CheapTickets belooft binnen een week te reageren. Helemaal onderaan het bericht staat dat er alleen een reactie komt als je die mail terugstuurt. Voor een antwoord moet je dus nóg eens mailen. En dan nog kan het even duren. We ontvangen pas na 20 dagen wachten een antwoord van deze aanbieder. Gelukkig zijn de andere reisaanbieders beter bereikbaar.

Code oranje

Niet alleen de bereikbaarheid, ook de deskundigheid van de klantenservice is belangrijk. Op basis van de informatie die je krijgt, maak je misschien de afweging om al dan niet een reis te boeken. Of je uiteindelijk op reis kunt, hangt ook af van hoe gevaarlijk het is op de bestemming. Bij een burgeroorlog of natuurramp wil je waarschijnlijk liever thuisblijven, de reis annuleren en je geld terugvragen. De Rijksoverheid publiceert daarom op Nederlandwereldwijd.nl per land of regio een reisadvies. Een kleurcode geeft je een indruk van het veiligheidsrisico. Bij groen en geel kun je op reis, al moet je bij geel wel aan sommige risico's denken. Welke dat zijn, staat op die website. Is de kleurcode oranje of rood, dan raadt de overheid af om vakantiereizen te maken. Dat negatieve reisadvies is er vanwege ernstige veiligheidsrisico's of veel coronabesmettingen. Bij rood is er zelfs een levensgevaarlijke situatie of een reisverbod. Toch probeert Dé VakantieDiscounter het mooier te maken. Zo staat op de website: 'Hoewel vaak wordt gedacht dat oranje een negatief reisadvies betekent, is dit

niet zo'. Maar bij code oranje raadt de overheid vakantiereizen wel degelijk af. Kreeg een vakantiebestemming een jaar geleden de code oranje, dan annuleerden de aanbieders reizen naar zo'n bestemming. Nu slaan ze dat overheidsadvies nogal eens in de wind. Ook al raadt de overheid vakantiereizen af, de aanbieders spelen steeds vaker voor eigen rechter.

Geen vrijblijvend advies

Wat als je vakantiebestemming nadat je geboekt hebt zo'n negatief reisadvies krijgt en je dat wel wilt opvolgen? Dé VakantieDiscounter en CheapTickets beantwoorden onze vraag hierover geen enkele keer goed. Volgens een medewerker van de eerste aanbieder is 'code oranje geen verbod maar een advies' en gelden daarom de gebruikelijke annuleringsvoorwaarden. Maar zo vrijblijvend ►

'Die situatie speelt nog niet, dus we hebben daarop geen antwoord'

baar zijn en je helpen. Zeker wanneer je een pakketreis boekt, zoals een rondreis, stedentrip of zonvakantie met vlucht en accommodatie.

Het contact verloopt niet overal even soepel. CheapTickets heeft bijvoorbeeld geen telefoonnummer meer. Facebook Messenger lijkt in eerste instantie de

Het onderzoek

We stelden 5 actuele vakantie-vragen aan 6 grote reisaanbieders (CheapTickets, Corendon, Dé VakantieDiscounter, KLM Holidays, Sunweb en TUI). Dat deden we 4 keer, zodat elke reisaanbieder in totaal 20 antwoorden gaf. De vragen stelden we als reizigers op verschillende dagen. Daarvoor gebruikten we de chatfuncties op de websites en sociale media (Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp en Twitter). Als dat niet kon of lukte, belden of mailden we.

zijn de adviezen niet, oordeelde de Geschillencommissie Reizen tijdens de pandemie: 'Met code oranje mogen alleen noodzakelijke reizen plaatsvinden'. Verandert de kleurcode van je vakantiebestemming vlak voor vertrek van groen of geel naar oranje? En gold er geen negatief reisadvies toen je boekte? Dan is de kans groot dat je gratis mag annuleren. Je hebt in ieder geval recht op je geld terug als belangrijke onderdelen van de reis niet door kunnen gaan zoals afgesproken. Dus boekte je een rondreis en zijn de opgenomen bezienswaardigheden nu dicht, dan mag je annuleren. Dat geldt ook als je kunt aantonen dat de omstandigheden ter plekke zo erg zijn dat de vakantie niet kan doorgaan. Een negatief reisadvies helpt daarbij. Zowel KLM Holidays als Sunweb geven consequent het juiste antwoord. Als het reisadvies voor je vakantiebestemming voor vertrek plotseling rood wordt, mag je ook gratis annuleren. En de reisorganisatie moet de gehele reissom binnen 14 dagen terugbetalen. Overigens zouden de aanbieders reizen naar zulke gebieden zelf moeten annuleren. Toch gebeurt dat volgens medewerkers van Dé VakantieDiscounter niet altijd.

In lockdown

Het woord lockdown komt amper voor op de websites van reisaanbieders. En dat terwijl veel landen de afgelopen twee jaar tijdelijk in lockdown gingen en het een flinke impact heeft op een vakantie. Bij een strenge lockdown, waarbij hotels gesloten zijn voor toeristen, is een reis immers onmogelijk. Bij een gedeeltelijke lockdown kun je wel overnachten, maar zijn restaurants, bezienswaardigheden en musea, niet-essentiële winkels en ook stranden misschien dicht. Dat beperkt het vakantieplezier behoorlijk, maar hoeft niet te betekenen dat een land een oranje reisadvies krijgt.

Als de reisaanbieder annuleert, heb je altijd recht op volledige restitutie. En ook bij een algehele lockdown, waarbij vakantie reizen onmogelijk zijn. Maar bij gedeeltelijke lockdowns hangt het ervan af. 'Maatregelen bieden niet altijd het recht op kosteloos annuleren', vertelt Edwin van Houten, directeur Consumenten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Geldt ter plaatse alleen een avondklok, dan mag je waarschijnlijk niet gratis annuleren. Maar gaan door een lockdown belangrijke reisonderdelen niet door zoals afgesproken, dan wel.

54%

van alle antwoorden was correct

'Over deze gevolgen moeten consumenten informatie ontvangen van hun reisaanbieder, voordat zij de reis boeken', zegt Van Houten. Maar in oktober bleek tijdens onze steekproef dat dit amper gebeurde. Wat vertellen de reisaanbieders ons nu, als we hen vragen of we gratis mogen annuleren bij een plotselinge lockdown?

CheapTickets, Dé VakantieDiscounter en Corendon geven geen enkele keer een juist antwoord op deze vraag. 'Als er maatregelen gelden op de bestemming, is dat nooit een reden om kosteloos te annuleren', schrijft Corendon. Terwijl het op de website van deze reisaanbieder wél goed staat: als de vakantie door coronamaatregelen niet door kan gaan, annuleert Corendon de reis en krijg je je geld terug. Volgens een TUI-medewerker hangt het helemaal af van de reis- of annuleringsverzekering. En medewerkers van CheapTickets verwijzen ons naar de luchtvaartmaatschappij. Ook dat klopt niet. Bij een pakketreis is de reisaanbieder verantwoordelijk voor de hele reis. En voor de terugbetaling, als je daar recht op hebt.

Geen vouchers meer

Direct na het uitbreken van de coronapandemie regende het tijdelijk vouchers, ook al hadden reizigers recht op hun geld terug. Want annuleert een reisaanbieder een pakketreis, dan moet je je geld terugkrijgen binnen 14 dagen. Wij toonden toen begrip voor de situatie waarin de reisbranche terechtkwam en vroegen reizigers om vouchers toch te accepteren. Vooral omdat de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) de waarde ervan

DAAN VERMEER IS REDACTEUR-ONDERZOEKER

'Ongelooflijk hoe vaak reizigers foute antwoorden krijgen'

'Hoewel het spannend blijft door corona, lijkt er op reisgebied steeds meer te kunnen. Maar reizigers hebben het recht te weten waar ze aan toe zijn als het plotseling tegenzit. De onderzochte reisaanbieders zijn soms het spoor bijster als het om reizigersrechten gaat, terwijl de regels toch glashelder zijn. Dat reizigers zo veel foute en misleidende antwoorden krijgen op vrij eenvoudige vragen, is niet uit te leggen. Ze worden met een kluitje het riet in gestuurd. En dat terwijl ze natuurlijk met de juiste informatie op reis zouden moeten gaan.'



dekke. De SGR dekt vouchers inmiddels niet meer en reisaanbieders mogen geen vouchers meer uitgeven.

Gelukkig geven bijna alle reisaanbieders consequent een goed antwoord op de vraag of je bij annulering je geld terugkrijgt. Alleen CheapTickets geeft telkens het verkeerde antwoord door te verwijzen naar de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. En antwoordt ook dat een reissom niet altijd terugbetaald wordt. Maar welke regels een luchtvaartmaatschappij ook verzint, CheapTickets is verplicht om je binnen 14 dagen terug te betalen als de pakketreis door CheapTickets wordt geannuleerd.

Maatschappij failliet

Met enige regelmaat valt er een luchtvaartmaatschappij om. En de coronapandemie maakt het voortbestaan van maatschappijen onzekerder. Alitalia, Flybe, Jet Airways, Level en Wow Air stopten allemaal met vliegen. En nog een flink aantal staat nu onder curatele. Als de maatschappij waarmee je zou vliegen voor vertrek of tijdens je reis omvalt, gaat je reis dan wel door?

Geen enkele reisaanbieder geeft ons steeds het goede antwoord. 'Die situatie speelt nog niet, dus we hebben daarop geen antwoord' en 'Daar gaat de SGR over', krijgen we meerdere keren als reactie. CheapTickets raadt ons zelfs aan om er een aparte verzekering voor af te

sluiten, terwijl een andere medewerker ons verzekert dat 'airlines gewoon terugbetalen als die failliet gaan'. Was het maar zo mooi.

Boek je een pakketreis, dan is de reisaanbieder verantwoordelijk voor de hele reis. Gaat de luchtvaartmaatschappij failliet, dan moet de reisaanbieder met een gelijkwaardig en redelijk alternatief komen. Dat betekent in de praktijk kosteloos omboeken naar een andere vervoerder. Alleen als dat redelijkerwijs écht niet kan, mag de aanbieder pas annuleren. En dan moet die binnen 14 dagen de reissom teruggeven.

Aanbieder kopje onder

Het afgelopen jaar gingen meerdere reisaanbieders, zowel groot als klein, failliet. Een faillissement is voor niemand fijn en veroorzaakt onrust. We vragen de zes aanbieders wat er gebeurt met de reissom en vakantie bij zo'n faillissement. Het regent verkeerde en ontwijkende antwoorden. 'Daar is geen sprake van, dus daarop geven we geen antwoord', horen we van zowel Corendon als Sunweb. Toch hoef je je over dit risico weinig zorgen te maken. Alle reisaanbieders uit ons onderzoek zijn aangesloten bij de SGR. Dit garantiefonds betaalt bij een faillissement van de reisaanbieder de betaalde reissommen terug. Of het zorgt voor een vervangende vakantie. En dat is toch weer een zorg minder. ■

Goed beantwoord van de 20 vragen

CheapTickets	0
Corendon	11
Dé VakantieDiscounter	9
KLM Holidays	14
Sunweb	14
TUI	14

Reacties

De ANVR, de brancheorganisatie van reisaanbieders, beaamt dat reizigers altijd juiste en volledige informatie moeten krijgen. Dé VakantieDiscounter gaf geen reactie op de resultaten. Alle andere aanbieders beloven hun medewerkers beter te gaan trainen op de informatie over pakketreizen. Corendon voegt toe dat de situatie te maken heeft met een hoog personeelsverloop. Lees de volledige reacties van de aanbieders op consumentengids.nl/ reacties-reisaanbieders.

De juiste antwoorden

Onderstaande vragen stelden we vier keer aan de reisaanbieders. Daarbij ging het om een pakketreis, dus geen losse hotelovernachting of losse vlucht. De reisaanbieders toeverden veel vage en/of verkeerde antwoorden uit hun hoge hoed. Hier de vragen en juiste antwoorden.

VRAAG: Kan ik mijn pakketreis gratis annuleren als het reisadvies voor mijn bestemming vlak voor vertrek van geel naar oranje gaat?

ANTWOORD: Ja, als je kunt aantonen dat de omstandigheden ter plekke daardoor té erg zijn. Een negatief reisadvies (code oranje of rood) is hiervoor een goed argument.

VRAAG: Kan ik mijn pakketreis gratis annuleren als er na het boeken op de bestemming een lockdown geldt?

ANTWOORD: Ja, als vakantie reizen daardoor praktisch onmogelijk zijn. En ook als belangrijke onderdelen niet door kunnen gaan zoals afgesproken.

VRAAG: Krijg ik geld terug als de reorganisatie de reis annuleert?

ANTWOORD: Ja, de gehele reissom en binnen 14 dagen. En een voucher is niet meer toegestaan.

VRAAG: Wat gebeurt er als de luchtvaartmaatschappij failliet gaat?

ANTWOORD: Dan moet de pakketreisaanbieder met een redelijk alternatief komen, zoals een andere vlucht.

VRAAG: Wat gebeurt er als de reisaanbieder failliet gaat?

ANTWOORD: Een pakketreisaanbieder is verplicht verzekerd of aangesloten bij een garantiefonds. Die partij handelt de reis dan af of betaalt de reissom terug.

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

