

Vergaderjaar 2020–2021

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 83

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 10 februari 2021

De vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over de brief van 2 oktober 2021 over de positie van de consument bij faillissement reisorganisatie (Kamerstuk 27 879, nr. 77).

De vragen en opmerkingen zijn op 13 november 2020 aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat voorgelegd. Bij brief van 5 februari 2021 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Renkema

De adjunct-griffier van de commissie,
Yaqut

Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersoon

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben de brief van de Staatssecretaris aangaande de versterking van de positie van de consument bij het faillissement van reisorganisaties met interesse gelezen. Naar aanleiding hiervan hebben deze leden nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de VVD-fractie lezen in de brief van 29 mei 2020 dat de Staatssecretaris meldt dat zij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) een lening verstrekt van 150 miljoen euro. Deze ledenvragen of dit vooralsnog genoeg blijkt? Zo nee, hoe groot is het tekort?

In de brief van 2 oktober schrijft de Staatssecretaris dat er inmiddels meerdere fondsen gebruik willen maken van een leningsfaciliteit. Deze leden vragen welk bedrag deze fondsen kunnen lenen. Gelden voor deze fondsen dezelfde voorwaarden als eerder voor SGR? Tenslotte vragen deze leden hoe deze leningsfaciliteit eruit gaat zien na de uitvoering van de motie-Aartsen c.s. die oproept tot het komen met een voorstel voor een voucherbank. Wanneer verwacht de Staatssecretaris hier meer duidelijkheid over te kunnen geven?

Het kabinet heeft besloten om de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) een leningsfaciliteit te verstrekken van € 150 miljoen¹. Eenzelfde soort faciliteit is ter beschikking gesteld aan Vereniging Zakelijke Rijders Garant (€ 2,5 miljoen) en aan het Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators (€ 4 miljoen). Met de Stichting Garantie- en Waarborgfonds Zeilreizen wordt op dit moment nog nader overlegd over een leningsfaciliteit. De voorwaarden die gesteld worden aan deze leningsfaciliteiten zijn voor de verschillende garantiefondsen hetzelfde en worden in het toetsingskader dat reeds aan uw Kamer is aangeboden verder toegelicht.²

De leningsfaciliteit blijft beschikbaar tot 31 juli 2021 conform de goedkeuring van de Europese Commissie. In aanvulling op deze leningsfaciliteit wordt op dit moment met de reissector gesproken over een voucherkredietfaciliteit. Door de voucherkredietfaciliteit is de verwachting dat de leningsfaciliteiten grotendeels niet meer noodzakelijk zijn en de gereserveerde middelen terugvloeien voor zover deze niet zijn ingezet. Dit geldt des te meer omdat de garantiefondsen de leningsfaciliteit tot op heden niet hebben aangesproken. Ik heb daarom geen reden om aan te nemen dat de leningsfaciliteit ontoereikend is.

De leden van de VVD-fractie vragen welke effecten verwacht de Staatssecretaris dat deze kredietfaciliteit heeft voor de reisbranche en de consumenten?

Met deze faciliteit kunnen garantiefondsen consumenten schadeloos blijven stellen bij faillissement van aangesloten reisorganisaties. Tevens kon door deze steun het vouchersysteem in stand gehouden worden. Dat systeem voorkomt dat consumenten massaal hun reisgelden terugvragen bij geannuleerde pakketreizen met mogelijke faillissementen van reisorganisaties tot gevolg.

¹ Kamerstuk 35 420, nr.72.

² Kamerstuk 35 420, nr. 204.

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de geagendeerde stukken. Deze leden hebben daarover de volgende vragen en opmerkingen.

De leden van de CDA-fractie lezen dat aanbieders van pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen wettelijk verplicht zijn insolventiemaatregelen te treffen waarmee consumenten beschermd zijn tegen de gevolgen van faillissement van de betreffende reisorganisatie. Dit kan consument doen door zich aan te sluiten bij een garantiefonds of door het afsluiten van een verzekering. Uit een steekproef van de Consumentenbond eerder dit jaar kwam naar voren dat consumenten niet altijd goed op de hoogte zijn van hun rechten.³ Kan de Staatssecretaris aangeven of deze informatievoorziening inmiddels is verbeterd? Het bovenstaande ziet op pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Deze leden vragen in hoeverre consumenten bekend zijn met het onderscheid tussen pakketreizen en niet-pakketreizen en wat dit betekent voor hun rechten. Wat kan de Staatssecretaris hieromtrent melden?

Aanbieders van een pakketreis zijn wettelijk verplicht om aan een aantal informatieverplichtingen te voldoen en om insolventiemaatregelen te treffen, zoals deelname aan een garantiefonds.⁴ Indien losse vliegtickets of accommodatie afzonderlijk worden aangeboden, maar binnen 24 uur worden aangeschaft via dezelfde aanbieder of partnerorganisatie, is er sprake van een gekoppeld reisarrangement. Bij een gekoppeld reisarrangement gelden minder verregaande verantwoordelijkheden voor de reisorganisator dan bij een pakketreis consumenten dan bij een pakketreis. In dat geval is het namelijk niet de reisorganisator die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst, maar degene die de concrete dienst verleent (zoals een luchtvaartmaatschappij). De concrete dienstverlener kan dan op de uitvoering van de dienst worden aangesproken door de consument. De aanbieder van een gekoppeld reisarrangement is enkel verplicht om insolventiemaatregelen te treffen. De consument moet dan wel erover worden geïnformeerd dat sprake is van een gekoppeld reisarrangement en daarmee van minder verregaande verantwoordelijkheden voor de reisorganisator.

De consument zelf is overigens niet verplicht om insolventiemaatregelen te treffen en hoeft dus niet zelf deel te nemen aan een garantiefonds en/of een verzekering af te sluiten. Dit geldt alleen voor aanbieders van pakketreizen en een gekoppeld reisarrangement.

Concrete cijfers over de mate waarin consumenten bekend zijn met hun rechten in verschillende situaties zijn er voor zover ik weet niet. De uitkomsten van het onderzoek dat de Consumentenbond heeft uitgevoerd, zijn door de Consumentenbond gedeeld met de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De ACM neemt deze uitkomsten mee in haar toezicht en houdt ook nauw contact met de Consumentenbond over de controle. Wanneer de ACM constateert dat de informatie van aanbieders van pakketreizen aan de consument gebrekkig is en niet voldoet aan de wettelijke informatieverplichtingen, dan kan zij hiertegen optreden.

Naast de informatie die aanbieders verplicht zijn te verschaffen kunnen consumenten zelf verschillende websites raadplegen, zoals Consuwij-

³ Consumentenbond, 28-09-2020, «Informatie over rechten bij pakketreizen schiet tekort» (<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2020/informatie-over-rechten-bij-pakketreizen-schiet-tekort>)

⁴ Zie artikel 7:502 en artikel 7:504 van het Burgerlijk Wetboek.

zer.nl⁵, waarin uitleg wordt gegeven over hun rechten bij het boeken van een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement.

De leden van de CDA-fractie merken op dat de Staatssecretaris de SGR een leningsfaciliteit heeft verstrekt, zodat SGR consumenten schadeloos kan blijven stellen bij een faillissement van aangesloten reisorganisatie en het vouchersysteem in stand kan blijven houden. De fondsen Vereniging Zakelijke Rijders Garant, Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators en de Stichting Garantie- en Waarborgfonds Zeilreizen hebben aangegeven van eenzelfde soort faciliteit tegen dezelfde voorwaarden gebruik te willen maken. De leden lezen dat hierover overleg plaatsvindt. Wat is de status en uitkomst hiervan?

Voor de beantwoording van deze vraag verwijs ik naar het antwoord op de vragen van de VVD-fractie.

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben met veel interesse kennisgenomen van de agenda van dit overleg. Deze leden hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de D66-fractie waren verheugd te lezen dat vouchers onder dezelfde beschermende werking van garantiefondsen als die voor pakketreizen zijn gebracht. Hiermee zijn mensen die uit solidariteit met de reissector een voucher hebben aangenomen, toch beschermd tegen insolventie. Deze leden zijn om dezelfde reden ook blij met de keuze van de Staatssecretaris om de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) een leningsfaciliteit te verstrekken. Zij zijn echter van mening dat op dit moment nog een groep consumenten flink buiten de boot valt, namelijk: consumenten van losse vliegtickets. Al voor de coronacrisis kaarten deze leden deze blinde vlek in de consumentenbescherming aan die ervoor zorgt dat consumenten van losse vliegtickets op dit moment niet zijn beschermd tegen insolventie bij faillissementen. Door de druk die coronacrisis legt op de financiële positie van luchtvaartmaatschappijen wereldwijd (en het groot aantal vouchers die soms zelfs gedwongen zijn geaccepteerd) zien deze leden dat hiervoor op korte termijn een noodzaak voor is ontstaan.

De leden van de D66-fractie vernemen daarom graag van de Staatssecretaris of zij de mening deelt dat losse vliegtickets en de vouchers die hiervoor zijn geaccepteerd, ook tegen insolventie beschermd moeten worden. Indien de Staatssecretaris het hiermee eens is, horen deze leden ook graag of zij, net als de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, bereid is zich in Europees verband in te zetten voor een vouchergarantiefonds voor vliegtickets. Tenslotte vernemen deze leden graag of de Staatssecretaris samen met haar collega hetzelfde zal doen voor een uitbreiding van het consumentenrecht naar losse vliegtickets op de langere termijn. Zo ja, bij welke overleggen voorziet de Staatssecretaris dit aan te kunnen kaarten?

Nederland heeft bij de Europese Commissie gepleit voor de oprichting van een Europees garantiefonds voor zowel vliegtickets als vouchers. Ik heb uw Kamer hier eerder over geïnformeerd.⁶ Het kabinet is van mening dat een Europese aanpak effectiever is en minder impact heeft op het gelijk speelveld tussen luchtvaartmaatschappijen. Desalniettemin is het kabinet bereid om onderzoek te doen over de oprichting van een nationaal

⁵ <https://www.consuwijzer.nl/reizen-en-accommodaties>

⁶ Aangangsel Handelingen II 2019/20, nr. 3115

vliegticketgarantiefonds dat passagiers compenseert bij een faillissement van een luchtvaartmaatschappij. De Kamer is hierover per brief van 9 december 2020 geïnformeerd.⁷

Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris en de wijze waarop de positie van de consument wordt versterkt en hebben hierover enkele vragen.

De leden van de SP-fractie vragen of de Staatssecretaris kan aangeven of met de versterking van het garantiesysteem, door de leningen aan de verschillende fondsen, de schadeloosstelling van consumenten bij faillissement van de reisorganisatie in alle gevallen gegarandeerd is.

Door het verstrekken van een lening aan verschillende garantiefondsen, zoals SGR⁸ kunnen consumenten met een voucher schadeloos worden gesteld bij faillissement van een aangesloten reisorganisatie. Ik heb op 22 januari 2021 aan SGR gevraagd om haar dekking tijdens de coronacrisis uit te breiden, zodat consumenten in de periode tussen een annulering en terugbetaling ook zijn beschermd tegen een faillissement van een reisorganisatie. Consumenten die geen voucher accepteren hebben het recht om binnen 14 dagen hun geld terug te krijgen. De ACM heeft aangekondigd dat zij strenger gaat handhaven op de afhandeling van de vouchers en de terugbetalingsverplichting.⁹

Kan de Staatssecretaris aangeven welke verantwoordelijkheid bij de reisaanbieders ligt en welke verantwoordelijkheid bij de consument als het gaat om het aanbieden of boeken van reizen naar landen met een hoog risico (rood, oranje)? Op welk moment neemt de overheid hierin haar verantwoordelijkheid en op welke wijze?

Het kabinet heeft tijdens de persconferentie van 14 december 2020 Nederlanders opgeroepen om tot medio maart 2021 niet te reizen naar het buitenland, tenzij dit strikt noodzakelijk is.¹⁰ Dat betekent dat je in die periode niet op vakantie dient te gaan en dat het onwenselijk is vakantie-reizen aan te prijzen voor die periode. Het kabinet heeft dit ook verzocht aan aanbieders van pakketreizen. De verantwoordelijkheid om de adviezen van het kabinet omtrent COVID-19 op te volgen ligt bij de consument en de reisorganisaties.

De ANVR adviseert verder haar leden om de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken op te volgen en dus geen pakketreizen aan te bieden en uit te voeren naar gebieden waarvoor een oranje of rood reisadvies geldt.

Deelt de Staatssecretaris de mening dat het onbestaanbaar is, zeker in de huidige situatie, dat reisaanbieders niet aangesloten zijn bij een garantiefonds? Kan de Staatssecretaris aangeven of naar aanleiding hiervan stappen zijn ondernomen om toezicht en handhaving van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) te versterken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze en met welk resultaat?

⁷ Kamerstuk 31 936, nr. 826.

⁸ Kamerstuk 35 420, nr. 72.

⁹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-houdt-afhandeling-vouchers-en-annuleringen-reisbranche-de-gaten>

¹⁰ Kamerstuk 35 526, R, p. 7.

Zoals eerder aan uw Kamer gecommuniceerd zijn aanbieders van pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen wettelijk verplicht om insolventiemaatregelen te treffen.¹¹ Dit kan door middel van een garantiefonds, maar dit kan ook op andere manieren, zoals een verzekering. De ACM ziet hier actief op toe en heeft recent handhavend opgetreden tegen verschillende reisaanbieders van bedevaartreizen die geen insolventiemaatregelen hebben getroffen.¹² Om deze reden heeft de ACM op 7 juli 2020 een last onder dwangsom opgelegd aan de desbetreffende reisorganisaties.

De leden van de SP-fractie vragen, nu is opgeroepen om tot zeker half januari 2021 niet op vakantie te gaan, welke resultaten er zijn geboekt in de gesprekken met de verschillende reisorganisaties om deze te bewegen gedurende deze periode geen reizen te verkopen naar gebieden met een grote kans op besmetting.

Hiervoor verwijs ik u naar het bovenvermelde antwoord op uw tweede vraag over de verantwoordelijkheid van reisaanbieders, consumenten en overheid bij reizen naar landen met een hoog risico.

Op welke wijze wordt de komende maanden voorkomen dat er opnieuw vouchers moeten worden uitgegeven? Kan de Staatssecretaris aangeven wat de financiële gevolgen zullen zijn, voor de sector en de garantiefondsen, als opnieuw grote hoeveelheden vouchers uitgegeven moeten worden? Deze leden vragen tevens welke voorbereidingen en maatregelen er in dit verband worden getroffen rond de andere vakantieperiodes in 2021?

Voor pakketreizen die in 2020 niet konden worden uitgevoerd als gevolg van COVID-19 konden consumenten vrijwillig een voucher accepteren. Hiermee kon worden voorkomen dat reisorganisaties in de financiële problemen zouden komen wanneer consumenten massaal hun geld terug zouden vragen. Met een overgangsregeling gaan de garantiefondsen gefaseerd terug naar het reguliere regime waarin consumenten binnen 14 dagen hun geld terug krijgen wanneer de pakketreis niet kan worden uitgevoerd als gevolg van COVID-19. Garantiefondsen SGR, VZR Garant en GGTO hebben besloten dat aanbieders van pakketreizen nog tot eind maart 2021 vouchers kunnen aanbieden aan consumenten voor reizen die zijn geboekt in 2020. Consumenten van wie de reis na maart wordt geannuleerd als gevolg van COVID-19 krijgen geen voucher meer aangeboden. Dit geldt ook voor consumenten die in 2021 een reis boeken die als gevolg van COVID-19 niet kan worden uitgevoerd. Deze consumenten dienen dus binnen 14 dagen hun geld terug te krijgen.

Doordat de garantiefondsen hebben besloten reisvouchers te dekken is de risicodragende omzet waar de garantiefondsen garant voor staan verhoogd. De fondsen hebben daarom een steunverzoek ingediend bij de rijksoverheid zodat de aangegane verplichtingen richting consumenten kunnen nakomen, en de consument schadeloos kan worden gesteld bij faillissement van een aangesloten reisorganisatie. In dit kader heeft het kabinet de eerder genoemde leningsfaciliteit aan de garantiefondsen beschikbaar gesteld. Daarnaast wordt met de reissector gesproken over een mogelijke voucherkredietfaciliteit, die nog verder moet worden uitgewerkt en als steunmaatregel ter beoordeling moet worden voorgelegd aan de Europese Commissie. De contouren van deze voucher-

¹¹ Kamerstuk 27 879, nr. 77.

¹² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-aanbieders-bedevaartreizen-garantiestelling-te-regelen>

krediet faciliteit zijn reeds met uw Kamer gedeeld.¹³ Garantiefondsen kunnen via de voucherkredietfaciliteit een aanvullende lening van de rijksoverheid krijgen waarmee ze vervolgens een liquiditeitslening kunnen verstrekken aan de reisorganisaties die onverhoopt en tijdelijk onvoldoende middelen hebben om vouchers terug te betalen aan consumenten. Uw Kamer wordt hier nader over geïnformeerd.

Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van de brief over de positie van de consument bij faillissement van een reisorganisatie. Deze leden hebben hierover enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van de beschermende wetgeving voor de consument in het geval van een faillissement van een aanbieder van pakketreizen. Deze leden vragen in welke mate aanbieders van pakketreizen in staat en bereid zijn zich aan deze plicht te houden. Indien de Staatssecretaris hier geen zicht op heeft, is zij dan bereid te laten onderzoeken in welke mate dit het geval is en de uitkomsten van het onderzoek te delen met de Kamer? Deze leden vragen tevens of het klopt het dat de ACM vooral signalen controleert en er niet actief op toeziet of reisorganisaties voldoen aan de wettelijke plicht om maatregelen tegen insolventie te treffen. Is de Staatssecretaris van mening dat actief toezicht van de ACM ter bescherming van de consument noodzakelijk is? Zo nee, waarom niet?

Aanbieders van pakketreizen zijn wettelijk verplicht om insolventiemaatregelen te treffen. De handhaving van deze regels is belegd bij onafhankelijk toezichthouder ACM. Zoals ik eerder heb aangegeven aan de leden van de SP-fractie, ziet de ACM hier actief op toe. Vanuit de ACM heb ik geen signalen ontvangen die een aanvullend onderzoek zouden rechtvaardigen.

De leden van de PvdA-fractie zien, gegeven de langdurige gevolgen van de wereldwijde coronacrisis op de reisbranche, het risico van een groot aantal faillissementen van aanbieders van pakketreizen en de gevolgen daarvan op de solvabiliteit van garantiefondsen. Deze leden vragen of de Staatssecretaris rekening houdt met dit risico en vragen of zij voldoende zicht heeft op de financiële staat van de gehele sector. In welke mate is het systeem aan beschermende maatregelen en voorzieningen in staat om de disruptieve effecten van de coronacrisis op de reisbranche ten volle op te vangen? Wat zijn de gevolgen voor de consument bij faillissement van meerdere grote aanbieders van pakketreizen die bij hetzelfde garantiefonds zijn aangesloten? Is de Staatssecretaris bereid om een risico- en impactanalyse uit te voeren met betrekking tot faillissementen in de reissector, waarbij de positie van de consument wordt betrokken? Met welk scenario heeft de Staatssecretaris rekening gehouden bij de bepaling van de omvang van de lening aan SGR?

Het kabinet gaat er vanuit dat ook in 2021 (grensoverschrijdende) reizen beperkt mogelijk is. Daarom wordt samen met de sector een voucherkredietfaciliteit uitgewerkt, die wordt beschreven in de Kamerbrief van 9 december 2020 over de aanpassingen in het economische steun- en herstellepakket als gevolg van de ontwikkeling in de bestrijding van het coronavirus.¹⁴

Doel van deze oplossing is om ervoor te zorgen dat reisorganisaties in staat zijn om vouchertegoeden van pakketreizen uitgegeven tot en met

¹³ Kamerstuk 35 420, V.

¹⁴ Kamerstuk 35 420, V.

31 december 2020 terug te betalen aan consumenten. Reorganisaties kunnen hiervoor een liquiditeitslening krijgen die vanaf 2022 moet worden terugbetaald. Met deze oplossing blijven de huidige garantiefondsen voldoende solvabel om onverhoopte faillissementen op te vangen.

Wat is het totaalbedrag aan vouchers dat reorganisaties aan SGR-gedekte vouchers hebben uitgegeven? Wat is het totaalbedrag aan middelen en zekerheden die de reorganisaties en de garantiefondsen hebben om houders van vouchers, in het geval de organisaties die vouchers hebben uitgegeven worden getroffen door betalingsonmacht of faillissementen, schadeloos te stellen? Zijn de beschikbare middelen en zekerheden toereikend om alle houders van SGR-gedekte vouchers te compenseren? Zo ja, kan de Staatssecretaris dat kwantificeren? Zo nee, acht de Staatssecretaris het dan verantwoord dat het beeld en de indruk is gewekt dat vouchers een volwaardig alternatief zijn voor terugbetaling van de vooruitbetaalde reissommen?

Het totaalbedrag aan vouchers dat reorganisaties aan SGR-gedekte vouchers hebben afgegeven bedroeg eind november € 675 miljoen. De inschatting van het totaalbedrag blijft een momentopname. Vouchers worden namelijk in de tussentijd terug betaald en/of omgezet in een nieuwe reis.

Bij het bepalen van de omvang van de leningsfaciliteit die verstrekt is aan SGR is rekening gehouden met het feit dat het allereerst aan de reorganisaties is om consumenten terug te betalen. Reorganisaties kunnen gebruik maken van de liquide middelen die ze tot hun beschikking hebben. De hoogte hiervan verschilt per reorganisatie. SGR dient als achtervang indien onverhoopt de reorganisatie failliet gaat en de consument nog geld tegoed heeft. In dat geval stelt SGR de consument schadeloos. Hiervoor heeft SGR per reorganisatie een bankgarantie beschikbaar (in totaal ongeveer € 210 miljoen). Indien dit onvoldoende blijkt dan heeft SGR nog € 85 miljoen aan eigen vermogen. In het verleden is gebleken dat de bankgaranties meestal voldoende waren om de schade te dekken. Bovenop het eigen vermogen is tevens de leningsfaciliteit van € 150 miljoen beschikbaar.

Door de voucherkredietfaciliteit is de verwachting dat deze leningsfaciliteit voor SGR in zeer uitzonderlijke situaties als laatste redmiddel aangesproken wordt. De verwachting is dat de hierboven beschreven beschikbare middelen en zekerheden toereikend zijn om alle houders van de SGR-gedekte vouchers te compenseren wanneer er sprake is van faillissementen.

De leden van de PvdA-fractie zien het belang van de verstrekking van vouchers als vergoeding voor de annulering van pakketreizen en zijn daarom van mening dat dit een aantrekkelijke optie moet zijn voor de consument. Deze leden zijn daarom verbaasd over signalen vanuit de Consumentenbond dat het krijgen van een vergoeding van de SGR moeizaam verloopt, met trage afhandeling van claims en gebrekkige communicatie. Is de Staatssecretaris bekend met deze signalen? Zo ja, hoe kijkt zij hiernaar? Is de Staatssecretaris bereid onderzoek te laten doen naar de dienstverlening van de verschillende garantiefondsen. Indien het moeizame verloop van het verkrijgen van een vergoeding een structureel probleem blijkt te zijn, is de Staatssecretaris dan bereid hiertegen op te treden, bijvoorbeeld door bindende afspraken te maken over een maximale afhandelingstermijn? De leden van de PvdA-fractie vragen of de Staatssecretaris de opvatting deelt dat het voor consumenten niet wenselijk is dat actoren als reorganisaties, garantiefondsen, creditcard-maatschappijen en reisverzekeraars mensen van het kastje naar de muur

sturen? Is de Staatssecretaris bereid onderzoek te laten verrichten naar de knelpunten en de mogelijkheden om deze knelpunten weg te nemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze is de Staatssecretaris dan bereid de uitkomsten met de Kamer te delen? Is de Staatssecretaris bereid hierover in overleg te treden met de Consumentenbond en de uitkomsten met de Kamer te delen?

Bij beantwoording van deze vragen van de PvdA-fractie wil ik graag onderscheid maken tussen twee typen claims; (1) de claim die een consument kan indienen bij *de reisorganisatie* om zijn reisvoucher uitbetaald te krijgen en (2) de claim die een consument kan indienen bij een garantiefonds wanneer een reisorganisatie failliet gaat.

De signalen van de Consumentenbond zien op de afhandeling van het tweede type claim door SGR. Het betrof specifiek de afhandeling van claims bij faillissementen van OAD Reizen (2013), Travelbird (2018) en Thomas Cook (2019).

SGR heeft mij laten weten dat zij in het algemene zin haar uiterste best doet om claims zo snel mogelijk af te handelen. In het geval van het faillissement van Thomas Cook heeft SGR inmiddels alle claims afgehandeld.

Hoewel consumenten natuurlijk graag de dag na een faillissement hun geld op hun bankrekening hebben staan is het ook van belang dat claimverzoeken zorgvuldig worden afgehandeld en uitbetaald. Ik ben van mening dat we in onze verwachtingen richting de garantiefonds moeten meewegen dat het kan gaan om grote aantallen claims. Navraag bij SGR en de ACM leert dat zij geen signalen hebben dat er recentelijk sprake is geweest van structurele achterstanden of gebrekkige dienstverlening door SGR. Ik zie geen aanleiding om aanvullend onderzoek te verrichten.

Op welke wijze gaat de Staatssecretaris uitvoering geven aan de motie van de leden Moorlag en Aartsen (Kamerstuk 35 420, nr. 159) over het minder kwetsbaar maken van de financieringsstructuur van de reissector?

Het kabinet hecht veel belang aan een toekomstbestendige reissector. Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat zal in 2021 een onafhankelijk en deskundig onderzoek laten uitvoeren naar de wijze waarop de financieringsstructuur van de reissector minder kwetsbaar kan worden gemaakt. Hierbij zullen consumentenorganisaties, (mkb)reisondernemers en andere relevante partijen worden betrokken.