

Aanvrager / Geïnspecteerde	Land	Please explain which rights you limited and in what way?	Now that it is clear [EC communication] that issuing vouchers to passengers involuntarily is illegal, what will be your efforts to comply with the regulation?	How and when will the situation for passengers who wrongfully were forced to accept vouchers be corrected?	How do you make it attractive to passengers to voluntarily accept vouchers?	When will you stop offering vouchers to passengers involuntarily?	How do you inform passengers regarding corrective actions regarding involuntarily issued vouchers?	Prove of communication to passengers attached
Naam	Land	Antwoord	Antwoord	Antwoord	Antwoord	Antwoord	Antwoord	Antwoord
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft	Duitsland	No limitations passenger rights. Rebooking rules were extended	Airlines of the Lufthansa Group always complied with Regulation EC 261/2004 and only offered the "Ticket on Hold" (Voucher) solution as an additional option to the customers. Customers at no time were refused the right for a refund in case their flights were canceled.	Passengers, booked on flights operated by Lufthansa Group, have never been forced to accept vouchers.	To incentivize customers to rebook rather than refund, Lufthansa Group is offering the 50 EUR travel voucher in addition to the actual "Ticket on Hold" value and the full flexibility to change time and destination. The "Ticket on Hold" is valid for any rebooking to be done by no later than January 31, 2021 for travel until the end of 2021, and can be switched into a refund request at any time.	not applicable given previous answers	not applicable given previous answers	nee
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.	Nederland	Op basis van de uitzonderlijke situatie als gevolg van COVID-19 pandemie en de aanwijzing aan de ILT van de minister dat er niet gehandhaafd zou worden bij het verstrekken van vouchers in plaats van een restitutie alsmede de discussie die gaande was op Europees niveau (zowel bij de Europese Commissie als in het Europese Parlement) om Verordening EU 261 / 2004 tijdelijk aan te passen, heeft KLM Passagiers de keus geboden tussen reboeking en een uitgestelde betaling in de vorm van vouchers. Deze vouchers gaven passagiers de mogelijkheid om zelf een nieuwe vlucht naar keuze te boeken of - indien geen nieuwe vlucht wordt geboekt - restitutie van de originele boeking na 12 maanden te ontvangen. Met ingang van 1 mei zijn de vouchers aantrekkelijker gemaakt en kregen passagiers bij annuleringen na 15 mei de keuze tussen een gunstiger voucher of geld terug.	KLM heeft besloten haar commerciële beleid voor geannuleerde vluchten verder aan te passen. Door de laatste ontwikkelingen op het gebied van de wereldwijde Covid-19-situatie en de geleidelijke opheffing van de reisbeperkingen, herstelt KLM haar netwerk geleidelijk en zorgvuldig. In het geval van annuleringen van vluchten door KLM, kunnen klanten kiezen tussen omboekingen, een voucher of een terugbetaling in contanten, ongeacht de annuleringsdatum van hun vlucht. Klanten die al een voucher hebben ontvangen en voor een terugbetaling in contanten willen kiezen, kunnen dit doen.	Op basis van de uitzonderlijke situatie als gevolg van COVID-19 pandemie en de aanwijzing aan de ILT van de minister dat er niet gehandhaafd zou worden bij het verstrekken van vouchers in plaats van een restitutie heeft KLM Passagiers de keus geboden tussen reboeking en een uitgestelde betaling in de vorm van vouchers. Deze vouchers zijn een mogelijkheid voor een passagier om zelf een nieuwe vlucht naar keuze te boeken of - indien geen nieuwe vlucht wordt geboekt - restitutie van de originele boeking te ontvangen. KLM past per 11 juni haar beleid aan en zal passagiers die restitutie wensen, de restitutie geven.	KLM biedt zowel de optie van een omboeking of geld terug en is op geen enkele wijze verplicht om tevens een voucher aan te bieden. De keuze om dit wel te doen en om de voucher aantrekkelijker te maken voor passagiers is een commerciële keuze, welke niet vallen onder de handhavingsoverwegingen van de ILT. Desalniettemin kan KLM aangeven dat zij nog steeds vouchers aanbiedt onder de volgende voorwaarden: a. Een voucher is geldig voor een toekomstige boeking van een vlucht en de toegevoegde waarde die wij aan de voucher toekennen bedraagt maximaal 15% van de voucherwaarde. Deze is afhankelijk van de prijs van het nieuwe ticket en de data van boeking en vlucht. b. Een klant die zijn/haar voucher omzet in een nieuw ticket dat duurer is dan de voucherwaarde, ontvangt van Air France en KLM een extra waarde tot 15% van het voucherbedrag. c. Een klant die een ticket boekt, dat in prijs lager is dan de voucherwaarde, zal de extra waarde niet ontvangen. In dat geval blijft de restwaarde uiteraard beschikbaar in voucherform die kan worden terugbetaald als deze niet wordt gebruikt. d. De klant kan een nieuwe bestemming kiezen. Air France en KLM herstellen geleidelijk en zorgvuldig hun netwerk en dit vergroot de keuze in bestemmingen voor de komende periode. e. De klant kan de vouchers gebruiken om tickets te boeken, inclusief het kopen van extra producten zoals extra beenruimte de stoelen en ingecheckte bagage. f. Als er geen nieuwe boeking is gemaakt, wordt de voucherwaarde uitbetaald, exclusief een extra waarde. g. De extra waarde is één keer van toepassing tijdens de eerste keer dat een klant de initiële voucher gebruikt. (Er wordt geen extra waarde toegepast op nieuwe voucher (s) uitgegeven met de restwaarde). h. Alle vouchers zijn geldig tot eind 2021. De extra waarde kan worden toegepast als de nieuwe ticket (s) worden geboekt en uitgegeven tot 31 oktober 2020 voor vluchten die vertrekken tot 15 juni 2021.	Passagiers hebben steeds de keuze gehad tussen een omboeking en een uitgestelde betaling in de vorm van een voucher. Ook konden passagiers - ook al was hun vlucht niet geannuleerd - kiezen om hun reis uit te stellen, ongeacht hun ticket voorwaarden. KLM heeft per 11 juni haar beleid aangepast. In het geval van annuleringen van vluchten door KLM, kunnen klanten kiezen tussen reboeking en een uitgestelde betaling in contanten, ongeacht de annuleringsdatum van hun vlucht. Klanten die al een voucher hebben ontvangen kunnen insnog voor een terugbetaling in contanten kiezen.	Via de media en op de KLM website (persbericht)	ja
BRITISH AIRWAYS PLC	Vereinigd Koninkrijk	BA hasn't limited passenger rights. Vouchers were only offered on passengers request	This question applies to carriers that have been giving vouchers on an involuntary basis. This doesn't apply to BA	This question applies to carriers that have been giving vouchers on an involuntary basis. This doesn't apply to BA	Vouchers are issued only on request and for the full value of the ticket and is valid for travel before 30 April 2022.	This question applies to carriers that have been giving vouchers on an involuntary basis. This doesn't apply to BA	This question applies to carriers that have been giving vouchers on an involuntary basis. This doesn't apply to BA	nee
Corendon Dutch Airlines B.V.	Nederland	CND heeft vouchers uitgegeven aan passagiers wiens vlucht is geannuleerd. Deze vouchers zijn vrijwel daags na de annulering van de vlucht verstrekt.	Sinds de communicatie vanuit de EC wordt actief gecommuniceerd dat er recht op terugbetaling is als de passagier de voucher niet accepteert.	CND meldt dat passagiers het recht hebben een voucher te weigeren en terugbetaling mogen vragen. Er wordt echter een voucher aangeboden met advies deze te accepteren omdat niet duidelijk is wanneer terugbetaling kan plaatsvinden.	De voucher wordt daags na de annulering verstrekt	CND meldt dat geen vouchers op onvrijwillige basis wordt verstrekt.	CND gaat de komende weken haar passagiers middels een mail informeren	ja
EASJET UK LIMITED	Vereinigd Koninkrijk	easyJet has been and continues to offer customers the voluntary choice between a flight transfer, a voucher or a cash refund, in compliance with the regulation.	easyJet has been and continues to offer customers the voluntary choice between a flight transfer, a voucher or a cash refund, in compliance with the regulation.	Not applicable	easyJet offered a range of incentives for passengers to choose a voucher with additional value on top of their original ticket value	Not applicable	not applicable	nee
Ryanair	Ierland	All affected passengers are offered the choice between rerouting or refund. Before Covid 19, a refund was done within 7 days. Since the outbreak passengers are placed in a refund "queue". This "queue" led to an alternative, vouchers, which required less staff to manage. Vouchers were presented as an offer.	0	The Ryanair travel vouchers may be accepted or not. Customers who do not explicitly accept and do not use their travel voucher remain in the refund queue and their refund will be processed as soon as possible.	flexibility on rerouting and booking and several benefits	not applicable	not applicable	ja
VUELING AIRLINES, SA	Spanje	Vueling maintained the choice to customers to choose between a voucher and a cash refund (as well as re-routing). If the passenger chooses the second option, the refund can be made in the form of a credit flight or by cash (document 2). Extra information by mail dated 7-7-2020: The refund process has been improved. The credit flight and refund are given as two alternative options at the same time (apart from the rebooking option) and after a technological development a flight credit acceptance was included in the email that passengers currently receive (document 3).	Since May 28 refund is within 7 days.	not applicable	Flight credit is transferable to other passengers. The voucher has a validity of 18 months	not applicable By mail of 7-7-2020: we are considering adding more numbers and improving our processes according to customer demand and cash liquidity week by week	Since the outbreak VY offered passenger the choice between rebooking or refund.	ja
Transavia Airlines C.V.	Nederland	Naar aanleiding van de COVID uitbraak en de afgegeven aanwijzing van de minister aan ILT is er voor gekozen om vouchers te verstrekken bij geannuleerde vluchten. Passagiers konden met die voucher een vlucht naar keuze boeken. Als geen nieuwe vlucht werd geboekt kon na 12 maanden geld terug te ontvangen. Nav het intrekken van de aanwijzing kregen met ingang van 14 mei passagiers de keuze omboeking/geld terug voorgelegd bij annulering van hun vlucht. Vanaf 11 juni 2020 geldt dat voor alle vluchten geannuleerd als gevolg van COVID-19 in de afgelopen maanden, Transavia passagiers die restitutie wensen, de restitutie geeft.	HV geeft aan dat het beleid aangepast is. Vanaf 15 mei voor annuleringen vanaf die datum en vanaf 11 juni ook voor annuleringen die vanaf 11 juni maar plaats vonden in op het huidige beleid. Er wordt bij annuleringen onderscheid gemaakt tussen passagiers die opv het oude beleid een voucher ontvingen en andere passagiers die nu geen voucher ontvingen.	HV geeft aan dat het beleid aangepast is. Vanaf 15 mei voor annuleringen vanaf die datum en vanaf 11 juni ook voor annuleringen die vanaf 11 juni maar plaats vonden. In de aanvullende brief wordt uitgelegd dat passagiers die opv het oude beleid een voucher ontvingen een andere terugbetalingstermijn hebben dan passagiers die nu geen voucher ontvingen.	Aantrekkelijker maken van voucher is geen verplichting	HV heeft haar beleid per 15 mei (voor nieuwe annuleringen) en 11 juni (voor oude annuleringen) aangepast	via media en website en e-mails to passagiers aan passagiers	ja
Delta Air Lines, Inc.	Vereinigde Staten	Passengers were always offered the choice of reimbursement.	not applicable	not applicable	Delta waived change fees	not applicable	not applicable	nee
TUI Airlines Nederland B.V.	Nederland	Vouchers were issued from 13 March.	The refund policy is adjusted. All passengers will be given the choice between a voucher or a refund.	TUI is adjusting the process and by the end of June it is expected that all passengers can request a refund. The period of actual payment of the request depends of the amount of requests. Payment is expected within 4 weeks.	vouchers are compliant with EC guidance	When flights are cancelled, vouchers are still being offered but this done with the note that a refund is an option	widely communicated, e-mails to passengers and adjustments on website.	ja