



PERSBERICHT

Voucherproblematiek tot op heden slechts top van ijsberg

** Bijna tachtig procent Nederlanders zegt liever geld dan voucher te hebben*

** Helft Nederlanders met vakantie vouchers voornemens geld terug te eisen*

** 1 op 4 zegt gang naar de rechter niet tegen te staan*

LEUSDEN, 10 februari - Maar liefst 79 procent van de mensen met een voucher zegt liever geld te hebben dan een voucher en de helft van de Nederlanders is ook voornemens het te gaan terugvragen. Dat blijkt uit onderzoek van juridisch probleemplosser ARAG onder ruim 1500 Nederlanders over vakantie vouchers.

45 procent van de respondenten heeft al op een manier geprobeerd hun geld terug te krijgen. Bijna veertig procent (38 procent) van de Nederlanders zegt zelfs naar de rechter te willen stappen om hun geld terug te krijgen. “In de praktijk proberen we eerst onderling tot een oplossing tussen partijen te komen”, zegt jurist Laura Stam van ARAG. “Maar als dat niet lukt, is een gang naar de Geschillencommissie of de rechter mogelijk en dat is inmiddels ook al gebeurd.”

Groeiende onzekerheid door uitblijven voucherbank

Onlangs maakte de overheid bekend een voucherbank op te zetten, waarmee reisorganisaties die aangesloten zijn bij een garantiefonds geld kunnen lenen om consumenten geld terug te kunnen geven. Over de voucherbank is Stam positief: “De voucherbank voor pakketreisvouchers is een goed initiatief. Wel zouden wij graag zien dat deze op korte termijn definitief wordt goedgekeurd zodat consumenten snel uit hun onzekerheid geholpen worden. Hoe langer die beslissing uitblijft, hoe langer vele duizenden Nederlanders met vragen blijven zitten. Dat voedt onzekerheid.

Fonds vliegticketvouchers ontbreekt

Onduidelijkheid over vouchers is er ook. Uit het onderzoek van de juridisch probleemplosser blijkt dat 38 procent van de ondervraagden niet weet dat er meerdere typen vouchers bestaan. “Duidelijkheid over het type voucher is belangrijk omdat de mogelijkheden per type voucher verschillen”, legt Stam uit. “Er is bijvoorbeeld geen garantiefonds voor vliegticketvouchers terwijl dit fonds voor pakketreisvouchers wel bestaat. Die onduidelijkheid voedt het sentiment om een rechtsgang te overwegen om geld terug te krijgen.”

Gebrek aan perspectief

Ruim zeventig procent van de Nederlanders heeft ondanks de situatie begrip voor de positie van reisorganisaties. Toch wil de meerderheid geld terug. “Mensen vragen niet hun geld terug vanwege rancune of boosheid, zegt Stam. “Wel is het zo dat er weinig perspectief voor reizen is. Dan is het lastig om je voucher in te zetten. Dat zorgt ervoor dat mensen een som geld van tot wel een paar duizend euro liever op de eigen rekening hebben. Binnenkort zullen veel vouchers verlopen en is het belangrijk dat er voldoende financiële middelen zijn om iedereen terug te betalen. Via de reisorganisatie, SGR of de voucherbank.”

Over ARAG



ARAG is een onafhankelijke rechtsbijstandverzekeraar en juridisch dienstverlener. Zij maken het recht toegankelijk en betaalbaar voor iedereen. De ambitie van ARAG is om de beste juridische probleemoplosser van Nederland te zijn. Klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening zijn hierbij de uitgangspunten. ARAG Nederland maakt onderdeel uit van de ARAG Groep, een van oorsprong Duits familiebedrijf dat met 4.500 medewerkers actief is in 15 Europese landen, Australië, de Verenigde Staten en Canada. De bijna 800 professionals in Nederland werken vanuit Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Leusden en Roermond.