

## Schriftelijke reactie KLM

*De persvoorlichting van KLM Royal Dutch Airlines verwees ons door naar de persafdeling van Air France voor een officiële reactie. Beide verwijzen naar een algemeen statement in het Engels. [Deze is hier te vinden](#).*

De onderstaande antwoorden van de persvoorlichter van Air France zijn (vrij) vertaald van Engels naar het Nederlands.

**1. Kunnen consumenten die reeds een voucher hebben ontvangen en daarbij niet de keuze hebben gehad om voor geld terug te kiezen, nu met terugwerkende kracht alsnog voor deze optie kiezen? Aangezien consumenten volgens het Europees consumentenrecht gewoon hun geld terug horen te krijgen als zij geen voucher accepteren?**

Nee, de optie om voor restitutie te kiezen is alleen beschikbaar voor vluchten die op of na 15 mei worden geannuleerd. Vouchers blijven restitueerbaar aan het einde van de geldigheidsperiode van twaalf maanden.

**2. Zo ja, gaan jullie deze consumenten hierover op een actieve manier benaderen?**

N.v.t.

**3. Zo nee, waarom krijgen consumenten dan niet alsnog deze mogelijkheid? Zij hebben immers – als zij dit willen – recht op hun geld terug.**

Hun vouchers blijven restitueerbaar aan het einde van de geldigheidsperiode van twaalf maanden.

**4. KLM kondigde vandaag (15 mei, red.) aan dat vouchers een meerwaarde van 15 procent zullen krijgen. Hoe gaan jullie dit doen met consumenten die hun voucher reeds hebben ontvangen? En benaderen jullie deze consumenten, of moeten zij zichzelf bij jullie melden voor deze verhoging van de voucherwaarde?**

Meer details zullen de komende dagen worden gecommuniceerd.