



2 april 2020

ACM biedt branches houvast bij opstellen voucherregeling

Vanuit diverse branches worden momenteel voucherregelingen opgesteld die erop gericht zijn om consumenten die recht hebben op geld terug een voucher of tegoedbon te bieden voor het bedrag van de aanbetaling of verplichting. Bedrijven willen hiermee faillissementen voorkomen als consumenten massaal hun geld zouden terugvragen. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) onderkent dat vanwege de huidige uitzonderlijke situatie het voor consumenten redelijk en verstandig kan zijn om een voucher te accepteren in plaats van terugbetaling te eisen. De ACM heeft daarom uitgangspunten geformuleerd voor branches die nadenken over het aanbieden van vouchers. Het gaat er hierbij om dat een regeling zowel recht doet aan het recht van consumenten op terugbetaling, maar ook rekening houdt met de huidige situatie van ondernemers ten gevolge van de coronacrisis.

Uitgangspunten voucherregeling

Deze uitgangspunten gelden voor regelingen waarbij consumenten al (aan)betaald hebben voor de levering van een product of dienst, maar nog niet geleverd hebben gekregen. Volgens de wet heeft de consument dan recht op terugbetaling. Bij het aanbieden van een voucher geldt:

- Uitgangspunt blijft dat consumenten bij annuleringen in principe recht hebben op terugbetaling. Dat is een wettelijk recht dat de ACM niet opzij kan zetten;
- De voucher moet een volwaardige vervanging zijn voor de consument, bijvoorbeeld door levering van het product of dienst op een later tijdstip met een gelijk of goed vergelijkbaar product of dienst;
- De voucher moet een redelijke geldigheidsduur hebben, bijvoorbeeld 12 maanden;
- Restbedrag (bedrag van de voucher dat nog niet is besteed) moet achteraf actief en binnen een redelijke termijn door de ondernemer worden uitgekeerd. De consument moet daar niets voor hoeven te doen;
- De voucher moet ook de eerder betaalde reserverings,- en administratiekosten e.d. vergoeden.
- Consumenten die een aanbetaling hebben gedaan, hoeven niet het restant van de som te betalen als het bedrijf de overeenkomst niet kan nakomen. De consument krijgt dan een voucher voor het bedrag van de aanbetaling die hij heeft gedaan.

Naast bovenvermelde uitgangspunten hecht de ACM eraan dat de vouchers zoveel mogelijk gedekt zijn door een garantiefonds of een vergelijkbare partij. Dit geeft de consument meer zekerheid dat de ondernemer de verplichting die verbonden is aan de uitgifte van de voucher ook kan nakomen. De ACM ondersteunt tot slot het overdraagbaar maken van vouchers, zodat consumenten deze desgewenst kunnen doorverkopen.

[Toezicht ACM op brancheregelingen](#)

Als een regeling aan deze uitgangspunten voldoet, zal de ACM niet optreden tegen bedrijven die zich aan deze regeling houden. Wel zal de ACM de uitvoering ervan kritisch volgen, onder meer aan de hand van signalen van consumenten bij ACM ConsuWijzer. Eerder heeft de ACM al de regeling van de reisbranche beoordeeld. Voor andere regelingen die aan de ACM worden voorgelegd gelden bovengenoemde uitgangspunten ook.

Informatie voor consumenten

Op [ACM ConsuWijzer](#) staat uitgelegd waar consumenten die een voucher krijgen aangeboden op moeten letten. Consumenten die niet instemmen met de regeling kunnen naar de geschillencommissie of de civiele rechter stappen.