



Betere bescherming in de EU voor pakketreizen

Hoe werkt het in de praktijk?

Fact sheet | 1 juli 2018

Věra Jourová

Commissaris voor Justitie,
Consumentenzaken en Gendergelijkheid



Directoraat-generaal Justitie
en Consumentenzaken



Duidelijke bescherming voor beter afgebakende reisarrangementen

Vanaf 1 juli 2018 gelden er nieuwe EU-regels, die bescherming bieden aan de bijna 120 miljoen reizigers die een gecombineerd reisarrangement boeken). **Hierdoor zullen consumenten per jaar zo'n 430 miljoen euro minder schade lijden.** Dit doel wordt bereikt door:

- **verruiming van het begrip „pakketreis”**, zodat op maat gesneden combinaties van reizen ook onder dat begrip vallen,
- **betere informatie aan de reizigers** over het reisproduct dat zij boeken en de bescherming die daarvoor wordt geboden;
- **invoering van het concept „gekoppeld reisarrangement”** voor lossere combinaties van reisdiensten. Dit garandeert dat betalingen worden beschermd als de reisondernemer failliet gaat.



Bescherming voor reispakketten op maat

Thomas heeft op de website van luchtvaartmaatschappij X een vlucht naar Thailand geboekt. Tijdens de boeking werd hem accommodatie in een hotel aangeboden. Hij koos voor beide diensten. De website van de luchtvaartmaatschappij bracht hem voor deze combinatie van diensten een totaalprijs in rekening.

Zijn vriend James kocht een kant-en-klaarpakket dat werd aangeboden door touroperator Y, met verblijf in hetzelfde hotel en een vlucht met dezelfde luchtvaartmaatschappij.

Bij aankomst blijkt echter dat het hotel wordt gerenoveerd en dat er geen kamers beschikbaar zijn.

Volgens de regels uit de jaren 1990:

Volgens de oude regels kon James touroperator Y vragen het probleem op te lossen. Het was echter verre van zeker of de vakantiereis van Thomas als een pakket zou worden

beschouwd en luchtvaartmaatschappij X was dus niet verplicht hulp te bieden bij Thomas' problemen met het hotel.

Volgens de nieuwe regels:

Volgens de nieuwe regels wordt zowel touroperator X als luchtvaartmaatschappij Y beschouwd als organisator van een pakketreis. Zij delen James en Thomas bij de boeking met een standaardformule mee dat hun reis wordt beschouwd als een pakket in de zin van de EU-richtlijn pakketreizen. X en Y zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle reisdiensten die deel uitmaken van het pakket.

Net zoals James touroperator Y kan vragen het probleem op te lossen, kan Thomas met hetzelfde verzoek terecht bij luchtvaartmaatschappij X. Zo wordt gegarandeerd dat beiden de beschikking krijgen over accommodatie van de afgesproken kwaliteit of beter.

Bescherming voor gekoppelde reisarrangementen



Gekoppelde reisarrangementen worden voortaan ook beschermd, maar die bescherming is alleen bedoeld voor de situatie waarin de aanbieder van de eerste dienst failliet gaat. In zulke gevallen geldt een terugbetalingsgarantie en wordt waar nodig gezorgd voor repatriatie. Als de naam, het e-mailadres en de betalingsgegevens van de reiziger door de eerste website worden doorgegeven aan de tweede (er is dan sprake van een „doorklikpakket”), dan is de volledige bescherming voor pakketreizen van toepassing.

Maria heeft voor zichzelf en haar partner retourtickets naar New York gekocht op de website van luchtvaartmaatschappij X. Als de boeking is bevestigd, ontvangt zij een uitnodiging om een hotelkamer in New York te boeken via een link naar een hotelboekingsite. Maria boekt via de gelinkte website binnen 24 uur een hotelkamer. Wanneer Maria en haar partner in New York zijn aangekomen, gaat luchtvaartmaatschappij X failliet en wordt de retourvlucht geannuleerd, hoewel er op het moment van de boeking voor was betaald.

Volgens de regels uit de jaren 1990:

Maria en haar partner moesten zelf op korte termijn hun terugvlucht regelen en betalen. Ze hadden geen recht op terugbetaling van het geld dat zij voor de oorspronkelijke tickets hadden betaald.

Volgens de nieuwe regels:

De reis wordt nu beschouwd als een **gekoppeld reisarrangement** en hun repatriëring valt onder de bescherming bij insolventie die luchtvaartmaatschappij X moet bieden.

Volgens de nieuwe richtlijn moet Maria bij de ontvangst van de link voor de hotelreservering duidelijk en nadrukkelijk worden gewaarschuwd dat de vlucht en het hotel niet als pakket worden beschouwd, dus dat de luchtvaartmaatschappij niet in actie komt als er problemen zijn met de accommodatie.

Extra bescherming voor reizigers

Uitgebreide annuleringsrechten voor pakketreizen



Volgens de regels uit de jaren 1990:

Antonio boekt een trip naar Mallorca bij een reisorganisatie die groepsvakanties aanbiedt met accommodatie, binnenlands vervoer en sportactiviteiten. Een tijdje later krijgt hij een nieuwe baan en besluit hij niet mee te gaan. Volgens de oude regels kon Antonio de boeking overdragen aan een andere persoon of de vakantie opzeggen zonder recht op financiële compensatie.

Volgens de nieuwe regels:

Antonio kan nog steeds zijn vakantie aan een andere persoon overdragen. Maar nu heeft hij ook het recht om de vakantie zonder opgave van redenen te annuleren tegen betaling van redelijke annuleringskosten aan de reisorganisatie.



Eerlijke en voorspelbare prijzen

Volgens de regels uit de jaren 1990:

Susie heeft bij een touroperator een pakketreis naar Japan geboekt. Toen ze de reis boekte, kreeg ze van de touroperator te horen dat haar reis 1 700 euro zou kosten. Het bedrijf schreef haar later dat de prijs was verhoogd tot 1 850 euro wegens stijging van de olieprijs en verandering van de wisselkoers. Volgens de oude regels kon zij de reis annuleren als de prijs „aanzienlijk” was verhoogd, maar er werd niet aangegeven wanneer dat het geval was.

Volgens de nieuwe regels:

Verhoogt de organisator van de pakketreis de prijs met meer dan 8%, zoals in het voorbeeld van Susie, dan heeft zij het recht haar vakantie kosteloos te annuleren.

Meer voordelen voor bedrijven

De nieuwe richtlijn zorgt voor eerlijkere concurrentie op de markt, terwijl de nalevingskosten voor iedereen redelijk blijven. De nieuwe EU-brede regels voor pakketreizen faciliteren de grensoverschrijdende handel. Die regels betreffen precontractuele informatie, verplichte bepalingen in contracten voor pakketreizen, prijswijzigingen, het recht om het contract op te zeggen en de rechten waarop reizigers een beroep kunnen doen als er iets misgaat. Bij de nieuwe richtlijn is ook een systeem ingevoerd voor wederzijdse erkenning van bescherming bij insolventie, met een mechanisme voor structurele samenwerking tussen de lidstaten.

Verdere harmonisatie en modernisering van informatievereisten



Volgens de regels uit de jaren 1990:

De Poolse reisorganisator Adventure Tours wilde in andere lidstaten pakketreizen aanbieden. Het bedrijf moest in alle lidstaten waar het adverteerde, aan verschillende informatievereisten voldoen. Bovendien moesten alle reizigers worden geïnformeerd over de visumvereisten die voor hen golden en over de termijn waarbinnen een visum moest worden aangevraagd. Adventure Tours moest zich dus informeren over alle verschillende nationale regels voor zaken als de inhoud van een overeenkomst, de regels voor contractuele aanpassingen zoals prijswijzigingen, en de rechten die reizigers hebben als er iets misgaat.

Volgens de nieuwe regels:

Adventure Tours kan nu voor alle lidstaten dezelfde regels toepassen voor zaken als de precontractuele informatievereisten en de inhoud van de pakketreisovereenkomst. Wie een pakketreis boekt, krijgt alle informatie over zijn rechten volgens het standaardmodel dat in de nieuwe richtlijn is opgenomen. De reiziger vindt daarin algemene informatie over de visumvoorschriften op de plaats van bestemming. Er gelden uniforme regels voor contractwijzigingen, met inbegrip van prijswijzigingen en de rechten van de reiziger als er iets misgaat. Uitbreiding van de activiteiten buiten Polen is dus voor Adventure Tours veel gemakkelijker geworden.

Wederzijdse erkenning van bescherming bij insolventie



Volgens de regels uit de jaren 1990:

SunFun Travel, een Luxemburgse reisorganisator, maakte voor zijn vluchten gebruik van luchthavens in België, Frankrijk, Nederland en Duitsland en wilde zijn pakketreizen aanbieden aan klanten in die landen. SunFun Travel ondervond problemen toen het bedrijf zijn Luxemburgse regeling voor bescherming bij insolventie aanvaard wilde krijgen door deze andere lidstaten. SunFun Travel slaagde er daardoor niet in zijn activiteiten buiten Luxemburg uit te breiden.

Volgens de nieuwe regels:

SunFun kan zijn activiteiten buiten Luxemburg nu gemakkelijker uitbreiden, doordat de lidstaten elkaars regelingen voor bescherming bij insolventie erkennen. De toezichthoudende autoriteiten in de andere lidstaten krijgen van de Luxemburgse autoriteiten alle relevante informatie over de voor SunFun Travel geldende bescherming bij insolventie.