

# Nieuwe richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen: **REIZIGERSBESCHERMING** UITGEBREID

Op 11 december 2015 is er een nieuwe richtlijn<sup>1</sup> op het gebied van pakketreizen (reizen die bestaan uit tenminste twee reisdiensten, bijvoorbeeld accommodatie en vervoer, en die als pakket zijn verkocht) vastgesteld. Deze zal per 1 juli 2018 in alle lidstaten gelden. Wat gaat er op het gebied van aansprakelijkheid voor dergelijke reizen veranderen?

Het doel van de richtlijn is de reizigersbescherming aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen in de reismarkt, zoals de verkoop via internet en van op maat gesneden vakanties. De richtlijn beoogt meer transparantie en rechtszekerheid te bieden aan reizigers en handelaren, en de wettelijke regelingen in de verschillende lidstaten (meer) te harmoniseren.

De richtlijn bevat een aanzienlijk pakket van regels over:

- te verstrekken precontractuele informatie;
- de mogelijkheden van wijziging van de reisovereenkomst voor het begin van de reis;
- de uitvoering van de reis, waaronder aansprakelijkheid en de gevolgen van dien; en
- de bescherming tegen insolventie van organisatoren of reisdienstverleners.

De richtlijn is van dwingende aard. Reizigers kunnen geen afstand doen van rechten die uit de richtlijn voortvloeien en bij overeenkomst kan niet ten nadele van de reiziger worden afgeweken van de rechten uit de richtlijn.

## VOOR WELKE REIZEN GELDT DE RICHTLIJN?

De richtlijn maakt onderscheid tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Bij allebei gaat het om een combinatie van tenminste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis, die tenminste 24 uur duurt of een overnachting omvat. Een 'reisdienst' is vervoer, accommodatie, verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) mo-

torfietsen of een andere toeristische activiteit die geen intrinsiek deel uitmaakt van de hiervoor genoemde diensten.

De richtlijn biedt een ruimere definitie van 'pakketreis' dan in de huidige regeling, zodat hieronder ook vallen de zogenaamde 'dynamic packaging', dat wil zeggen het door een reisbureau op initiatief van zijn klanten samenstellen van reisdiensten van anderen, en zogenaamde 'click-throughs' (het op een website boeken van een hotel, waarbij vervolgens wordt doorgelinkt naar bijvoorbeeld een site waarop een vlucht is te boeken). Het doel van de ruimere definitie is dat alle reisdienstencombinaties met de kenmerken die reizigers typisch met pakketreizen associëren, pakketreizen zijn.<sup>2</sup>

Het kenmerk van een pakketreis is dat één handelaar de reisdiensten combineert, voordat er één overeenkomst voor alle diensten wordt gesloten. Het is ook mogelijk dat, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten met reisdienstverleners worden gesloten, de reisdiensten worden:

- gekocht bij één verkooppunt binnen dezelfde boekingsprocedure;
- verkocht voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
- verkocht onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term, zoals 'combinatiereis', 'all-inclusive' of 'all-inarrangement';
- gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten, zoals ingeval van een pakketreiscadeaubon; of

e. gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de handelaar bij wie de eerste reisdienst is geboekt de naam, betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar, van wie de reiziger uiterlijk binnen 24 uur na de boekingsbevestiging een andere reisdienst koopt (art. 3 lid 2). Het incidenteel en zonder winst oogmerk en bovendien uitsluitend aan een beperkte groep reizigers aanbieden van een pakketreis, valt niet onder de bescherming van de richtlijn (art. 2 lid 2).

Bij een 'gekoppeld reisarrangement' sluiten reisdienstverleners voor iedere reisdienst een afzonderlijke overeenkomst. De handelaar faciliteert dat de reisdiensten tijdens één contactmoment (online of offline) apart geselecteerd en betaald worden, ofwel dat (zonder automatische overdracht van de gegevens van de reiziger) tenminste één aanvullende reisdienst bij een an-

## Alle reisdienstencombinaties met de kenmerken die reizigers typisch met pakketreizen associëren, zijn pakketreizen

dere handelaar wordt geboekt, binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst (art. 3 lid 5). Bij dit laatste gaat het

bijvoorbeeld om online verbonden boekingsprocedures. Te denken valt aan een reiziger, die samen met de boekingsbevestiging van een vlucht, een uitnodiging ontvangt om een hotel op de gekozen bestemming te boeken, met een link naar de boekingswebsite daarvoor. Anders dan bij een pakketreis is er bij de online boeking van een gekoppeld reisarrangement geen sprake van een winkelmandje met daarin de verschillende reisdiensten die de reiziger in één keer afrekent, maar rekent hij de reisdiensten steeds apart af.<sup>3</sup> Verder is het verschil dat de handelaar bij een gekoppeld



reisarrangement geen gegevens van de reiziger overdraagt aan de boekingsite waar de reiziger vervolgens een aanvullende reisdienst boekt.

#### VOOR WELKE PARTIJEN IS DE RICHTLIJN RELEVANT?

Onder de bescherming van de richtlijn valt niet alleen de toeristische reiziger, maar ook de zakenreiziger. De zakenreiziger geniet alleen bescherming zolang de reis niet op basis van een algemene (raam) overeenkomst voor het regelen van zakenreizen tussen beroeps-/bedrijfsmatig handelende partijen wordt gekocht (art. 2 lid 2).

De richtlijn ziet de 'handelaar' als contractant van de reiziger. Dit is een overkoepelend begrip voor alle personen die handelen met betrekking tot reizen onder de richtlijn. Voor pakketreizen is de handelaar ofwel 'organisator' ofwel

.....

#### Het kenmerk van een pakketreis: tenminste één handelaar als organisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reis

'doorverkoper'. Het verschil is gelegen in het al dan niet samenstellen van de pakketreis. De organisator stelt de pakketreis die hij verkoopt

ook samen, de doorverkoper doet dit niet maar verkoopt de pakketreis slechts door.

Het begrip 'organisator' is breder geworden doordat daaronder ook de handelaar valt die via onderling verbonden onlineboekingsprocedures bij het boeken van een reisdienst gegevens van de reiziger (naam, betalingsgegevens en e-mailadres) doorgeeft aan een andere handelaar, van wie de reiziger binnen 24 uur een andere reisdienst afneemt. Door het overdragen van die gegevens wordt de combinatie van reisdiensten een pakketreis. De eerste

handelaar bij wie de reiziger een reisdienst afneemt en die de naam, betalingsgegevens en e-mailadres van de reiziger doorgeeft aan een volgende handelaar, geldt dan als organisator.

Volgens de considerans (nr. 22) is het kenmerk van een pakketreis dat er tenminste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reis. Een handelaar kan pas als doorverkoper of tussenpersoon optreden als een *andere* handelaar optreedt als organisator van een pakket. Of een handelaar als organisator optreedt, hangt af van de mate waarin die handelaar bij de opzet van de pakketreis betrokken is, en niet van welke omschrijving hij aan zijn activiteiten geeft. Hierbij is niet relevant of de handelaar zich aan de aanbodzijde bevindt of zich als agent van de reiziger presenteert.

Nederland heeft ervoor gekozen

»

dat het aansprakelijkheidsregime van de richtlijn niet geldt voor de doorverkoper.<sup>4</sup> Verkoopt een doorverkoper pakketreizen van een buiten de EER gevestigde organisator, dan is het aansprakelijkheidsregime overigens wel op gelijke wijze op hem van toepassing (art. 20).

### REIZIGERSBESCHERMING

Het verschil tussen een pakketreis en een gekoppeld reisarrangement is van belang voor de reizigersbescherming. Bij een pakketreis heeft de reiziger de meeste bescherming. De reiziger wordt beschermd tegen insolventie van de organisator, in die zin dat hij recht heeft op terugbetaling van de niet-uitgevoerde reisdiensten en indien personenvervoer onderdeel is van de reis recht op repatriëring (art. 17). Verder geniet een reiziger van de organisator bescherming voor de goede uitvoering van de reisdiensten van de pakketreis (art. 13 en 14) en heeft hij recht op hulp en bijstand als hij in moeilijkheden verkeert (art. 16).

Een gekoppeld reisarrangement beschermt de reiziger alleen tegen insolventie van de handelaar die het gekoppeld reisarrangement faciliteert. Voor de boeking moet de handelaar de reiziger erop wijzen dat:

- a. hij geen aanspraak kan maken op de rechten voor pakketreizen en dat elke reisdienstverlener uitsluitend verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de reisdienst, maar dat
- b. hij wel aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie zoals hiervoor beschreven.



Schending van deze mededelingsplicht alsook van de verplichting van de handelaar om zekerheden te stellen voor terugbetaling van de reisdiensten als zij door insolventie niet worden uitgevoerd, leidt ertoe dat de reiziger alsnog (vrijwel) volledige reizigersbescherming geniet zoals bij een pakketreis (art. 19, lid 2 en 3). De handelaar is dan aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reis en de reiziger heeft recht op hulp en bijstand als hij in moeilijkheden verkeert.

### WANNEER EN IN HOEVERRE AANSPRAKELIJK?

Zoals genoemd is de organisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis. Deze maatstaf van aansprakelijkheid is gelijk aan die van het huidige regime.

Als de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient de organisator de non-conformiteit binnen een redelijke termijn te verhelpen of een (minstens gelijkwaardig) reisalternatief te bieden (art. 13). Als er geen passende alternatieve reisarrangementen mogelijk zijn, moet de organisator de terugkeer en eventueel tijdelijke opvang regelen en vergoeden. Verder heeft de reiziger recht op prijsverlaging over de periode waarin sprake is van non-conformiteit en schadevergoeding voor zover hij als gevolg van de non-conformiteit schade oploopt (art. 14). Recht op prijsverlaging en schadevergoeding is er niet als de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Een schadevergoedingsplicht ontbreekt ook als de non-conformiteit is te wijten aan een derde die niet bij de uitvoering van de reis is betrokken en de non-conformiteit bovendien niet kon worden voorzien of voorkomen, of indien zij is te wijten aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht). Op de organisator rust de bewijslast van deze uitzonderingen. Deze regeling is vergelijkbaar met de uitzonderingen op het recht op schadevergoeding zoals die thans gelden.

De richtlijn tast de rechten van reizigers uit andere Uniewetgeving of internationale verdragen niet aan (art. 14 lid 5). Denk bijvoorbeeld aan het recht op compensatie bij vertraging of annulering van een vlucht op grond van Verordening



(EG) nr. 261/2004.<sup>5</sup> De richtlijn bepaalt wel expliciet dat de reiziger geen dubbele vergoeding kan ontvangen.

De mogelijkheid voor de organisator om zijn aansprakelijkheid contractueel uit te sluiten is op grond van de richtlijn beperkter dan nu. Niet alleen de aansprakelijkheid voor letselschade mag niet worden beperkt, maar ook de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opzet en van nalatig handelen (dus vrijwel alle mogelijke aanspraken). Het is onduidelijk of het hier alleen om het eigen handelen van de organisator gaat of ook om het handelen van zijn reisdienstverleners. De organisator mag zich overigens wel beroepen op de beperking van aansprakelijkheid van dienstverleners zoals dat is geregeld in internationale verdragen, bijvoorbeeld het Verdrag van Montreal (inzake internationaal luchtvervoer) (art. 14 lid 4).

Ingeval van een non-conformiteit moet de reiziger de organisator of



doorverkoper daarvan direct in kennis stellen (art. 13 lid 2).

Doet hij dit niet, dan zal daarmee bij het bepalen van de schadevergoeding

of prijsverlaging rekening worden gehouden voor zover een tijdige klacht de schade had kunnen voorkomen of beperken.<sup>6</sup> De verjaringstermijn voor een vordering tot prijsverlaging en/of schadevergoeding moet volgens de richtlijn tenminste twee jaar zijn (art. 14 lid 6). In Nederland is gekozen voor een termijn van twee jaar. Dit sluit zoveel mogelijk aan bij de praktijk, waarin op grond van de ANVR-voorwaarden lange tijd een verjaringsstermijn van (maar) een jaar heeft volstaan.<sup>7</sup>

Tenslotte is nieuw dat in de richtlijn is geregeld dat de handelaar aansprakelijk is voor boekingsfouten (art. 21). Dit zijn fouten als gevolg van technische mankementen in

het boekingssysteem die aan hem te wijten zijn. De handelaar die de boeking regelt van een pakketreis of van reisdiensten die deel uitmaken van een gekoppeld reisarrangement, is aansprakelijk voor fouten tijdens het boekingsproces. Er is wel een uitzondering: als de boekingsfout aan de reiziger is te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht) wordt veroorzaakt.

#### CONCLUSIE

De richtlijn bevat een aanzienlijk pakket aan bepalingen en is qua omvang veel uitgebreider dan de huidige regeling. Wat opvalt is dat de begrippen 'pakketreis' en 'organisator' ruimer zijn en dat een nieuwe type reis wordt geïntroduceerd met een specifieke reizigersbescherming, het gekoppeld reisarrangement. Het uitgangspunt is dat indien sprake is van een pakketreis er tenminste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis. Een handelaar lijkt dus op basis van de richtlijn sneller met aansprakelijkheid te maken kunnen krijgen. Die aansprakelijkheid kan vervolgens minder makkelijk contractueel worden beperkt. Verder is de aansprakelijkheid voor fouten in het boekingsproces expliciet geregeld. ●

Mr. J. (Janneke) Kruijswijk Jansen  
De auteur is advocaat bij Kennedy van der Laan in Amsterdam.

#### VOETNOTEN:

- 1 Voluit genoemd: Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van de Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad.
- 2 Considerans nr. 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.
- 3 Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 16.
- 4 Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 2 (wetsvoorstel).
- 5 Andere Nieuwetgeving die art. 14 lid 5 Richtlijn (EU) 2015/2302 in dit verband specifiek noemt zijn Verordening (EG) nr. 1371/2007 (trein), Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad (zee), Verordening (EU) nr. 1177/2010 (scheepvaart) en Verordening (EU) nr. 181/2011 (bus en touringcar).
- 6 Considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302.
- 7 Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 34.

## GECEITEERD

*Wegnemen van 'gedoe' is wat het intermediair altijd al heeft gedaan, en zeker zal blijven doen, mits de juiste technologie wordt ingezet. Kiezen voor de klant en niet voor het proces, daar gaat het om. Dat spreekt ook jongere generaties aan.*

Tom van der Geer, algemeen directeur Van Kampen Groep, in VVP

*Relevant blijven in een snel veranderende markt is van levensbelang.*

Stephan Brendel, APMG International, in Update

*De kleine intermediairs zouden het wel eens drukker kunnen krijgen. Ik merk dat ondernemers het prettig vinden een makkelijk aanspreekpunt te hebben. Ze zien er een toevoeging in dat ik eens per jaar langskom om alles door te nemen.*

Jan Noordman, Noordman Adviesgroep, in am:

*Werkgevers die een zorgplicht ervaren richting hun werknemers, zouden hun mensen actief aan een beter pensioen kunnen helpen.*

Ronald Sminia, hoofd beleggingsplatform FitVermogen.nl, in PW magazine

*Uitmuntende inhoudelijke deskundigheid vinden wij de basis, een vanzelfsprekendheid.*

Roel Govaert, operationeel directeur EMN, in Schade Magazine

**(Het opnemen van een uitspraak betekent niet per se dat de redactie de mening deelt.)**

REAGEREN?  
Mail naar [beursbengel@nibesv.nl](mailto:beursbengel@nibesv.nl).