

WAT MOET JE ALS ACCOMMODATIE
WETEN OVER RICHTLIJN PAKKETREIS

IEDEREEN REISORGANISATOR?

MARNIX VAN DEN BERGH

Is de richtlijn pakketreizen bij iedereen in het vakgebied genoeg onder de aandacht? Bij vliegtuigmaatschappijen en touroperators wel. Als je een camping hebt en je biedt een extra tour, val je ook zomaar onder deze regeling. Dat is voor sommige bedrijven schrikken.

De Europese Unie richt zich voor wat betreft de bescherming van de belangen van de consumenten in haar lidstaten onder andere op de reiswereld. Bekend zijn de op Europese leest geschoeide voorzieningen voor luchtvaartpassagiers, die bij vertraging of annulering een beroep kunnen doen op een vergoeding. Maar de EU zich ook op reisorganisaties. Al sinds 1990 is de Richtlijn Pakketreizen van kracht, die de rechten van reizigers ten opzichte van organisatoren van pakketreizen regelt. Deze richtlijn is herzien en per medio 2018 treden nieuwe regels in werking, die een verrassend effect kunnen hebben.

Pakketreis, welke bedrijven vallen daaronder?

De richtlijn ziet op organisatoren van pakketreizen. De essentiële vraag is dan: wie vallen daaronder? De richtlijn dateert uit de tijd dat traditionele reisbureaus nog de boventoon voerden. Dat is veranderd. De regelgeving heeft zich dan ook aangepast aan de ontwikkelingen in de branche, bijvoorbeeld de opkomst van internet. Inmiddels is het eenvoudig om elementen van een reis los te boeken, zelfs binnen eenzelfde website van een reisaanbieder. Die viel onder de oude

regels niet onder de Richtlijn Pakketreizen en gaf reizigers dus niet de bescherming die ze wel zouden krijgen als ze bij de reisagent op de hoek zouden boeken.

Toeristische diensten ten minste een kwart van de totale reissom

Toeristische diensten als 'essentieel kenmerk'

Onder het nieuwe régime gaat het als volgt: van een pakketreis wordt

gesproken indien meer dan een van de volgende diensten worden aangeboden: 1) vervoer, 2) accommodatie, 3) huur van een voertuig en 4) overige toeristische diensten (zoals excursies). Bij die laatste categorie wordt nog wel een drempel aangelegd in die zin dat de toeristische diensten ten minste een kwart van de totale reissom dienen te vertegenwoordigen of een 'essentieel kenmerk' van het pakket moeten vormen om mee te tellen.

Spoedcursus zorg van de aanbieder

Kern van de regelgeving is en was dat een organisator van een pakketreis ten opzichte van de reizigers een zorgplicht heeft. De organisator wordt niet gezien als bemiddelaar maar als verantwoordelijke voor de gehele reis. De zorgplicht wordt onder de nieuwe regelgeving een stuk strenger. Dat heeft verschillende gevolgen. Een korte cursus in 3 punten:



1 In de eerste plaats is er een financieel aspect. Onder de nieuwe regels moeten er waarborgen bestaan die de reizigers beschermen tegen financieel onvermogen van de reisorganisator zelf, maar ook tegen faillissement van de geboekte voorzieningen zoals hotels en luchtvaartmaatschappijen.

2 Dat zal de reisorganisator moeten regelen door middel van verzekeringen. In de tweede plaats moet de organisator hulp en bijstand bieden als er voor de reiziger ter plaatse iets misgaat. De reiziger mag daarvoor een redelijke termijn stellen.

3 In de derde plaats heeft de reiziger recht op een goede voorlichting; de reisorganisator heeft een informatieplicht en dient glashelder te zijn over wat de reiziger precies mag verwachten, en van wie. Dat komt tot uiting in eisen die worden gesteld aan bij voorbeeld de boekingsbevestiging die de reiziger dient te ontvangen. Die moet zeer gedetailleerd zijn en een waslijst aan punten bevatten tot en met gegevens over de verzekeraar die de organisator heeft ingeschakeld in geval van betalingsonvermogen.

Campingeigenaar of hotelier er zomaar pakketreisorganisator

Camping kan ook pakketreis aanbieden

Er werd al heel wat verwacht van een organisator van een pakketreis en dat is met de nieuwe richtlijn alleen maar strenger geworden. Maar de

RECHTEN VAN REIZIGERS DIE EEN PAKKETREIS BOEKEN

- U krijgt alle informatie voordat u het contract ondertekent.
- U hebt steeds te maken met één partij die verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van alle onderdelen van het pakket.
- U krijgt een noodnummer dat u kunt bellen als er iets misgaat.
- U kunt uw reservering aan iemand anders overdragen als u niet kunt gaan.
- De prijs van uw reis kan niet meer worden gewijzigd indien u binnen 20 dagen vertrekt.
- U kunt het contract annuleren en uw geld terugkrijgen indien een essentieel onderdeel van uw pakket veranderd is.
- U kunt uw geld terugkrijgen en vaak daarnaast nog een schadeloosstelling ontvangen als uw reis voor uw vertrek door de touroperator wordt geannuleerd.
- Als bepaalde diensten niet beschikbaar blijken, moet u kosteloos een alternatief worden aangeboden zodat u uw vakantie kunt voortzetten.
- Bij problemen krijgt u meteen hulp.
- Als uw touroperator failliet gaat, krijgt u uw geld terug en als uw reis al begonnen is, wordt u naar huis gebracht.

BRON: RAAD VAN DE EUROPESE UNIE.

verruiming van de omschrijving van de diensten die een aanbod tot een pakketreis maken, heeft ook als effect dat er steeds meer ondernemers als reisorganisatie beschouwd kunnen worden. De brancheorganisatie voor de reiswereld ANVR noemt bijvoorbeeld een camping die een tent én een concertkaartje levert of een hotel dat een dagje sauna bij de burens meeverkoopt. In die gevallen kan de campingeigenaar of hotelier er zomaar tegenaan lopen dat hij of zij als pakketreisorganisator wordt beschouwd met alle gevolgen van dien. Strikt genomen dient ook in dat geval de zeer uitgebreide informatievoorziening plaats te vinden, én moeten de benodigde verzekeringen in orde zijn, én kan de reiziger van de campingei-

genaar eisen dat die aan de slag gaat als er op het concert iets misloopt.

Is dit wenselijk?

Het is de vraag of dit wenselijk is. Sterker nog, het lijkt aannemelijk dat de campingeigenaar die hiervan niet zijn 'core business' wil maken een volgende keer wel twee keer zal nadenken voordat hij zich hieraan waagt. Wellicht dat deze pakketten dan alleen nog door grotere bedrijven worden aangeboden. Voor de bescherming van de consument is dat prettig maar de kleine ondernemer kijkt dan wel op zijn neus. 📍

Marnix van den Bergh (1978) is advocaat bij Höcker advocaten in Amsterdam.