



Pakketreizen (2015/2302)

WAT IS HET DOEL VAN DE RICHTLIJN?

De richtlijn heeft ten doel te zorgen voor een hoog en uniform niveau van consumentenbescherming in verband met overeenkomsten voor pakketreizen* en gekoppelde reisarrangementen* waarbij rekening wordt gehouden met het verhoogde gebruik van onlineboekingen.

KERNPUNTEN

Informatie

De volgende informatie moet door de organisatoren of doorverkopers worden verstrekt voordat een overeenkomst wordt aangegaan:

- de route met de data en indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;
- de vervoermiddelen, met opgave van data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, tussenstops en de aansluitingen;
- de accommodatiegegevens;
- de maaltijden;
- bezoeken of andere diensten die zijn begrepen;
- in geval van een groepsreis, de omvang van de groep bij benadering;
- de taal waarin de toeristische diensten worden verricht, waar passend;
- uitsluitel of de reis geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, nauwkeurige informatie over de vraag of de reis gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;
- contactgegevens;
- de totaalprijs inclusief belastingen en, indien van toepassing, eventuele bijkomende kosten;
- de betalingsregelingen;
- het minimumaantal personen dat nodig is om de pakketreis te laten plaatsvinden en de termijn waarbinnen de overeenkomst kan worden beëindigd indien dat aantal niet is bereikt;
- paspoort- en visumverplichtingen, waaronder informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;
- de mededeling dat de reiziger de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde kan beëindigen tegen betaling van een redelijke vergoeding of de gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen die door de organisator worden verlangd;
- informatie over een facultatieve of verplichte verzekering die de kosten bij beëindiging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand bij ongeval, ziekte of overlijden dekt.

De bevestiging van de overeenkomst bevat tevens het volgende:

- bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- informatie dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, en verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert;
- de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie en van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst, welke gegevens de reiziger in staat stellen snel en efficiënt contact op te nemen met de organisator;
- de mededeling dat de reiziger verplicht is eventuele geconstateerde non-conformiteit te melden;

- voor alleenreizende kinderen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met het kind of met de persoon die op de verblijfplaats van het kind voor het kind verantwoordelijk is;
- informatie over procedures voor klachtenafhandeling;
- informatie over het recht om de overeenkomst over te dragen.

Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, alsmede de nodige reisinformatie.

Prijsverhogingen

Prijsverhogingen (beperkt tot 8 % in de meeste gevallen) zijn slechts mogelijk indien de overeenkomst expliciet voorziet in die mogelijkheid (in welk geval ook prijsverlagingen kunnen worden gevorderd) en indien deze rechtstreeks voortvloeien uit veranderingen in:

- de kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen;
- belastingen of vergoedingen die worden geheven door derden;
- de wisselkoersen.

Eventuele prijsstijgingen moeten niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis worden meegedeeld.

Beëindiging van de overeenkomst

Indien de organisator de overeenkomst aanzienlijk wijzigt of de prijs met meer dan 8 % verhoogt, kan de reiziger, vóór het begin van de pakketreis de wijziging accepteren of een vervangende pakketreis (van gelijke of hogere waarde) accepteren, of heeft de reiziger het recht om de overeenkomst te beëindigen waarbij eventuele terugbetaling binnen 14 dagen plaatsvindt.

De reiziger kan de overeenkomst op ieder moment vóór het begin van de pakketreis beëindigen (tegen betaling van een passende vergoeding).

De reiziger kan de overeenkomst ook beëindigen (zonder betaling van een vergoeding) in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis, of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het personenvervoer naar de bestemming. De reiziger heeft recht op een volledige terugbetaling maar kan geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

Uitvoering

De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten in de overeenkomst, ook indien deze diensten door andere dienstverleners worden verricht. Er zijn regels voor non-conformiteit, beëindiging en vergoeding:

- Indien een of meer reisdiensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, zorgt de organisator dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.
- Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten, geschikte alternatieve arrangementen aan van gelijkwaardige of hogere kwaliteit.
- Indien er, als gevolg van „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden”, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger, zijn de kosten van de accommodatie voor ten hoogste drie overnachtingen voor rekening van de organisator.
- Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet heeft verholpen, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.

EU-landen zien erop toe dat de reiziger berichten, verzoeken of klachten rechtstreeks kan richten tot de doorverkoper en dat de doorverkoper deze onverwijld doorgeeft aan de betreffende organisator.

Er is sprake van verhoogde bescherming voor reizigers in geval van insolventie van de organisator. Een netwerk van centrale contactpunten in EU-landen wordt ingesteld om internationale samenwerking te verbeteren.

Deze richtlijn is niet van toepassing op reisarrangementen:

- die een periode van minder dan 24 uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten;
- die incidenteel, zonder winstoogmerk alsook uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden;

- die worden gekocht op basis van een algemene overeenkomst voor reizen die betrekking hebben op bedrijfs- of beroepsactiviteiten.

Over het algemeen mogen EU-landen geen regelgeving aannemen die een niveau van bescherming van de reiziger biedt die van deze richtlijn afwijkt. De nieuwe maatregelen moeten voor 1 juli 2018 worden toegepast.

De richtlijn strekt tot intrekking van Richtlijn [90/314/EEG](#) met inwerkingtreding vanaf 1 juli 2018.

VANAF WANNEER IS DE RICHTLIJN VAN TOEPASSING?

EU-landen moesten de richtlijn vóór 1 januari 2018 omzetten naar hun nationale wetgeving. De richtlijn is vanaf 1 juli 2018 van toepassing.

De richtlijn is op 22 september 2017 opgenomen in de [Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte](#).

ACHTERGROND

Voor meer informatie zie:

- [Pakketreizen](#) (Europese Commissie)

BELANGRIJKSTE BEGRIPPEN

Pakketreis: dit betekent, in de meeste gevallen, een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten (bijvoorbeeld een vlucht, een treinreis en/of accommodatie) als onderdeel van dezelfde reis, over het algemeen gekocht bij één verkooppunt. Deze diensten worden geselecteerd voordat de reiziger overeenkomt te betalen, en ze worden verkocht voor een gezamenlijke of een totaalprijs of aangeboden als een pakketreis.

Gekoppelde reisarrangementen: ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die worden gekocht als onderdeel van dezelfde reis, waarbij er afzonderlijke overeenkomsten met de afzonderlijke reisdienstverleners zijn. Dit is van toepassing:

- indien afzonderlijke diensten zijn geselecteerd en betaald tijdens één bezoek aan het verkooppunt, of
- indien de reiziger een andere reisdienst wordt aangeboden binnen 24 uur nadat hij of zij de eerste reisdienst had geboekt.

BELANGRIJKSTE DOCUMENT

Richtlijn (EU) [2015/2302](#) van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van 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 (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1–33).

Deze pagina wordt beheerd door de Europese Commissie. De informatie op deze pagina geeft niet noodzakelijk het officiële standpunt van de Europese Commissie weer. De Commissie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor informatie of gegevens waarnaar in dit document wordt verwezen. Gelieve de juridische mededeling te raadplegen voor de auteursrechtelijke regeling voor Europese pagina's.

Laatste update: 10/09/2018