

TER ADVISERING

Aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat

Directoraat-generaal
Economie en Digitalisering

Auteur

Datum

10 januari 2024

Kenmerk

DGED / documentId

ZK-0000048102

Kopie aan

Bijlage(n)

1

nota

Aanbieding van het BNC-fiche 'herziening van de
Richtlijn pakketreizen'

Parafenroute

[Redacted signature area]

Aanleiding

Op 29 november 2023 heeft de Europese Commissie een voorstel gepubliceerd om de huidige Richtlijn pakketreizen te herzien.

Geadviseerd besluit

U kunt akkoord gaan met het concept BNC-fiche.

Kernpunten

- Bijgevoegd BNC-fiche zal op 17 januari besproken worden tijdens het BNC-overleg en op 23 januari in de CoCo. Op 26 januari zal het BNC-fiche na goedkeuring in de Ministerraad naar de Kamer worden gestuurd.
- in het BNC-fiche wordt aangegeven dat het kabinet positief is over de doelstellingen van het voorstel. Dit ziet met name op het verbeteren van de consumentenbescherming bij pakketreizen, ook tijdens een crisis (zoals COVID-19 crisis).
- Het kabinet acht de proportionaliteit positief met één kanttekening. Deze ziet op het opleggen van een beperking op aanbetalingen tot 25% van de reissom¹ (met uitzondering).
 - Allereerst grijpt dit in op de concurrentieverhoudingen tussen reisorganisatoren, is er een ongelijk speelveld met losse reisdiensten en is de toegevoegde waarde beperkt: reizigers zijn in normale tijden al voldoende beschermd.
 - Daarnaast kunnen reisorganisatoren ingevolge het voorstel een hogere aanbetaling vragen als zij kunnen verantwoorden dat dit

Ontvangen BBR

¹ Nu is dit gemiddeld 32%, met grote verschillen tussen reizen.

nodig is voor het betalen van leveranciers. Hierdoor zullen de aanbatalingen in de praktijk waarschijnlijk niet wezenlijk dalen, maar de motiveringsplicht veroorzaakt wel extra administratieve lasten voor de reisorganisaties en de toezichthouder (de ACM).

- Tijdens de onderhandelingen zal het kabinet inzetten op het volgende:
 - Het kabinet zal tijdens de onderhandelingen vragen stellen over de noodzaak en de uitvoerbaarheid van de bepalingen ten aanzien van het beperken van de aanbatalingen.
 - Het kabinet gaat vragen stellen over de beperking van het vragen van het restantbedrag tot uiterlijk 28 dagen voor aanvang van de reis, omdat dat niet goed aansluit bij de huidige praktijk. In de praktijk is volledige vooruitbetaling 6-8 weken voor aanvang van de reis gebruikelijk, waarna ook leveranciers worden betaald.
 - Het kabinet pleit ervoor om het concept gekoppelde reisarrangementen² uit de richtlijn te halen, omdat deze in de praktijk niet goed werken. Het probleem in de praktijk is dat de tweede aanbieder niet altijd op de hoogte is van de eerste boeking, door gebrek aan technische middelen of AVG-regels. Hierdoor wordt de consument alsnog niet beschermd tegen faillissement.
 - Het kabinet stelt ook vragen over o.a. de reikwijdte en uitvoerbaarheid van de aanpassing van de definities pakketreis en onvermijdbare buitengewone omstandigheden, de introductie van een regresrecht, de vrijwillige vouchers en het verplichte toezicht op aanbieders van insolventiebescherming (bijv. garantiefondsen).
- Op 29 november heeft de Commissie ook een voorstel gepubliceerd ten aanzien van strengere handhaving van bestaande passagiersrechten bij losse vliegtickets. Het Ministerie van I&W is penvoerder voor het BNC-fiche. De wijzigingen zijn beperkt te noemen. Er wordt geen beperking van de aanbatalingen voorgesteld; reden te meer om in voorliggend fiche kritisch te zijn op zo een beperking bij pakketreizen.

Toelichting

Consumenten bij pakketreizen onder de huidige richtlijn

- Consumenten hebben bij een annulering door de aanbieder recht op een vervangende reis, óf terugbetaling binnen 14 dagen.
- Ook bestaat er een recht op repatriëring, en hulp en bijstand bij calamiteiten.
- Pakketreisaanbieders moeten maatregelen treffen om de consument te beschermen tegen een faillissement.

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

² Gekoppelde reisarrangementen zijn losse reisdiensten die binnen 24 uur van elkaar worden geboekt. Bij een gekoppeld reisarrangement heeft een consument beperktere bescherming dan bij een pakketreis (geen recht op hulp en bijstand of repatriëring, wel bescherming tegen een faillissement).

Beperking op aanbetalingen

- Reisorganisaties mogen niet meer dan 25% aanbetaling vragen van het totaalbedrag, tenzij de reisorganisator de aanbetaling nodig heeft om de uitvoering van de pakketreis te kunnen garanderen. Daarnaast mag het restantbedrag niet eerder dan 28 dagen voor aanvang van de reis worden gevraagd.

Aanpassing van definities

- De definitie van een pakketreis³ wordt gewijzigd. Dit zou betekenen dat platforms (zoals Booking, Tix.nl etc.), die als tussenpersoon losse reisdiensten aanbieden voor een klein deel van hun omzet onder de reikwijdte van de richtlijn kunnen gaan vallen, als een consument in een korte periode achter elkaar twee losse reisdiensten boekt bij hetzelfde platform.
- De regels bij het gekoppeld reisarrangement worden aangepast. De handelaar wordt verplicht om een faciliteit aan de reiziger te bieden om het doen van een aanvullende boeking te registeren, zodat de reiziger kan aantonen dat sprake is van een gekoppeld reisarrangement.
- Consumenten kunnen onder de huidige richtlijn al kosteloos een reis annuleren als sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zoals een overstroming. Belangrijke indicaties voor het annuleren van de reis worden straks (ook) de situatie in het land van het vertrek en een afgegeven reisadvies door autoriteiten van lidstaten.

Verbetering van insolventiebescherming

- Reizigers die in afwachting zijn van een terugbetaling na annulering (vallen nu buiten de richtlijn, dit probleem speelde bij D-reizen) en reizigers die een voucher accepteren worden beschermd tegen insolventie.
- Lidstaten moeten toezicht houden op de markt voor insolventiebescherming. Het is nog niet duidelijk wat er precies verandert.

Regels t.a.v. terugbetalingen

- Reisorganisaties krijgen een regresrecht richting reisleveranciers (zoals hotels en luchtvaartmaatschappijen), als een reisleverancier een onderdeel van een pakketreis annuleert. De reisleverancier moet de reisorganisator bij annulering binnen 7 dagen terugbetalen.

Vouchers

- Het uitgeven van vouchers bij annulering van een pakketreis wordt toegestaan, als de reiziger hierover wordt geïnformeerd en hiermee instemt.



³ Pakketreizen bestaan uit ten minste twee reisdiensten (personenvervoer, accommodatie, autohuur of andere toeristische diensten zoals een excursie).

		Kenmerk
		
		