

N Europese raadpleging Pakketreizen A2
MH/ND/AS
878-2022

Brussel, 17 mei 2022

ADVIES

OVER

**EEN EUROPESE RAADPLEGING OVER
DE HERZIENING VAN DE RICHTLIJN PAKKETREIZEN**

(goedgekeurd door het bureau op 2 mei 2022,
bekrachtigd door de algemene vergadering van de Hoge Raad op 17 mei 2022)

Situering van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

De Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO is een Belgische federale adviesraad opgericht bij de wet van 24 april 2014 betreffende de organisatie van de vertegenwoordiging van de zelfstandigen en de kmo's. Hij groepeert 190 door de Belgische overheid erkende beroeps- en interprofessionele organisaties die de belangen van de zelfstandigen en de kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) verdedigen. De Hoge Raad bestaat in zijn huidige vorm reeds meer dan 50 jaar. Hij heeft drie opdrachten.

De Hoge Raad treedt op als spreekbuis van de Belgische zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. Volgens de Belgische definitie zijn kmo's die ondernemingen die in het kader van de Europese KMO-definitie worden aangeduid als micro- en kleine ondernemingen. De Hoge Raad vervult die rol onder meer door het geven van formele adviezen en dit in de eerste plaats aan de betrokken Ministers van de Belgische federale regering maar ook aan het Belgische Parlement en aan de Europese instanties. De adviezen van de Hoge Raad bestrijken alle mogelijke facetten van het beroepsleven van zelfstandigen en kmo's: het algemeen KMO-beleid, de beroepsreglementeringen, de handelspraktijken, de problematiek van de betalingsachterstand, administratieve vereenvoudiging, enz.

De Hoge Raad heeft ook een vertegenwoordigende bevoegdheid in die zin dat hij vertegenwoordigers afvaardigt naar beheers- of raadgevende organen van diverse socio-economische instanties. Aldus duidt de Hoge Raad in een dertigtal officiële instanties de vertegenwoordigers van de zelfstandigen en de kmo's aan.

Tot slot vormt de Hoge Raad ook een overlegplatform voor de zelfstandigen en de kmo's.

De Hoge Raad is opgenomen in het gemeenschappelijk transparantieregister van het Europees Parlement en de Europese Commissie onder het registratienummer 59919253482- 83.

INLEIDING

Opbouw van de vragenlijst

De vragenlijst is bedoeld om gegevens, informatie en opinies van belanghebbenden te verzamelen over hun ervaringen en waarnemingen over de toepassing van de huidige EU-regels voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen en over de gevolgen van opties voor mogelijke veranderingen. Bij de antwoordopties in deze vragenlijst is rekening gehouden met reeds ontvangen feedback van belanghebbenden en met aanbevelingen van relevante onderzoeken en verslagen, zoals het speciale verslag over de rechten van luchtvaartpassagiers tijdens de COVID-19-pandemie, dat de Europese Rekenkamer op 29 juni 2021 heeft gepubliceerd[1].

De antwoordopties en de volgorde geven geen voorkeuren van de diensten van de Commissie weer. De vragenlijst bevat vragen die door alle respondenten kunnen worden beantwoord en daarnaast ook specifieke vragen voor bepaalde categorieën respondenten. Hij is als volgt opgebouwd:

- I. Vragen voor alle respondenten
- II. Aanvullende vragen voor personen die gebruikmaken van reisdiensten
- III. Aanvullende vragen voor consumentenorganisaties en openbare instanties
- IV. Aanvullende vragen voor openbare instanties
- V. Aanvullende vragen voor bedrijven en bedrijfsorganisaties
- VI. Aanvullende vragen voor verstrekkers van bescherming bij insolventie

[1] Speciaal verslag nr. 15/2021 - Rechten van luchtvaartpassagiers tijdens de COVID-19-pandemie: belangrijkste rechten niet beschermd ondanks de inspanningen van de Commissie (2021/C 258/05).

Praktische informatie voor het invullen van de vragenlijst

U mag één, meerdere of alle delen invullen die voor u relevant zijn. Aan het einde van de vragenlijst, na de aanvullende vragen in deel VI, kunt u een document uploaden met specifieke opmerkingen over de kwesties die in deze vragenlijst worden besproken en/of ter ondersteuning van uw standpunt. U hebt ook de mogelijkheid om kwesties onder de aandacht te brengen die niet specifiek in de vragenlijst worden behandeld. Voor veel vragen kunt u meer dan één van de voorgestelde opties kiezen. Als u niet over voldoende informatie beschikt om een specifieke vraag te beantwoorden of uw mening hierover niet wilt geven, kunt u deze vraag overslaan of “ik weet het niet” antwoorden.

Wie bent u?

* Taal van mijn bijdrage

* Ik neem deel namens/als

* Naam van de organisatie

45 out of 255 characters used.

Inschrijvingsnummer in het transparantieregister

Controleer of uw organisatie in het [transparantieregister](#) is ingeschreven. Dit is een vrijwillige database voor organisaties die invloed willen uitoefenen op de besluitvorming van de EU.

maximaal 255 teken(s)

0 out of 255 characters used.

* Land van herkomst

Kies uw land van herkomst of het land waar uw organisatie gevestigd is.

* **Privacyinstellingen voor de publicatie van uw bijdrage**

De Commissie zal de reacties op deze openbare raadpleging publiceren. U kunt aangeven of uw gegevens mogen worden gepubliceerd of anoniem moeten blijven.

Anoniem

Alleen de gegevens over de organisatie worden gepubliceerd: De hoedanigheid waarin u aan deze raadpleging deelneemt (opgegeven type respondent), de naam van de organisatie namens welke u antwoordt, het nummer van die organisatie in het transparantieregister, de omvang van de organisatie, het land van herkomst van de organisatie en uw bijdrage, zoals wij die hebben ontvangen, worden gepubliceerd. Uw naam wordt niet gepubliceerd. Wij verzoeken u geen persoonsgegevens in de bijdrage zelf op te nemen indien u anoniem wenst te blijven.

Openbaar

De gegevens over de organisatie en de respondent worden gepubliceerd: De hoedanigheid waarin u aan deze raadpleging deelneemt (opgegeven type respondent), de naam van de organisatie namens welke u antwoordt, het nummer van die organisatie in het transparantieregister, de omvang van de organisatie, het land van herkomst van de organisatie en uw bijdrage worden gepubliceerd. Ook uw naam wordt gepubliceerd.

*

Ik ga akkoord met de [privacyverklaring](#).

Informatie over uw organisatie

De Commissie zal alle bijdragen aan deze openbare raadpleging publiceren. U kunt aangeven wat u wenst: dat uw gegevens worden gepubliceerd of dat u anoniem blijft wanneer uw bijdrage wordt gepubliceerd. **Omwille van de transparantie worden de volgende gegevens altijd gepubliceerd: type respondent (bv. ondernemersvereniging, consumentenvereniging, EU-burger), land van herkomst, naam en omvang van de organisatie en nummer van de organisatie in het transparantieregister. Uw e-mailadres wordt in geen geval gepubliceerd.** Kies de privacy optie die het beste bij u past. Standaard privacy opties op basis van het type respondent*

*

- Ik ga akkoord met de [privacyverklaring](#).

Ondernemingen of organisaties: geef de belangrijkste activiteit(en) op die u of uw leden uitoefent (uitoefenen). Als deze activiteiten in twee of meer van de hierna genoemde categorieën vallen, geef deze dan allemaal aan.

- Organisator van pakketreizen
- Doorverkoper van pakketreizen
- Handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert
- Onlineplatforms die informatiediensten verstrekken, zoals prijsvergelijking en samenvoeging van beschikbare aanbiedingen, ongeacht of deze diensten worden verstrekt aan consumenten of aan andere bedrijven
- Onlineplatforms die boekingen voor op zichzelf staande reisdiensten en/of pakketreizen faciliteren
- Vervoerder (aanbieder van passagiersvervoerdiensten)
- Hotels, gastenverblijven en andere aanbieders van accommodatie (met of zonder maaltijden) voor toeristische doeleinden
- Autoverhuuronderneming
- Handelaar die andere toerismegerelateerde diensten verstrekt
- Aanbieder van bescherming bij insolventie, bv. een reisgarantiefonds (hetzij openbaar, hetzij particulier beheerd), verzekeringsmaatschappij (primaire verzekering of herverzekering), bank enz.
- Instantie voor alternatieve geschillenbeslechting
- Een Europees ConsumentenCentrum
- Overige

I. VRAGEN VOOR ALLE RESPONDENTEN

I.1. Marktontwikkelingen

Vraag 1. Waarom kiezen reizigers pakketreizen in plaats van reisdiensten afzonderlijk te boeken?

- Pakketreizen besparen tijd bij het plannen van reizen.
- Het is gemakkelijker om alle diensten op één verkoopplaats te vinden.
- Het stelt reizigers in staat reizen te maken die zij zelf niet zouden hebben georganiseerd, zoals “exotische” plaatsen bezoeken.
- De prijs voor pakketreizen is aantrekkelijker.
- Pakketreizen bieden meer garanties.
- Andere redenen

Vraag 2. De richtlijn pakketreizen was bedoeld om de consumentenbescherming te verbeteren en om te zorgen voor eerlijkere concurrentie door de definitie van pakketreizen uit te breiden. Hebt u een van de volgende trends vastgesteld sinds juli 2018, de datum waarop de richtlijn pakketreizen van kracht werd?

- De meeste handelaren aanvaardden hun (nieuwe) rol als organisator van pakketreizen, ook voor combinaties van reisdiensten die vroeger niet als pakketreizen werden ingedeeld (of waarbij dit onduidelijk was).
- Veel handelaren hebben hun bedrijfsmodel/boekingsproces aangepast om niet als organisator van pakketreizen te worden beschouwd.
- Veel handelaren beweren dat zij geen pakketreizen organiseren, terwijl zij dit in feite wel doen.
- Andere wijzigingen waargenomen.
- Ik weet het niet.

Vraag 3. Hoe goed is de richtlijn pakketreizen volgens u aangepast aan markttrends, zoals de voortdurende uitbreiding van verkoop via onlineboeking en van boekingen op mobiele toestellen?

- Zeer goed aangepast
- Redelijk goed aangepast
- Niet goed aangepast
- Ik weet het niet

Vraag 3bis. Licht de redenen toe en stel oplossingen voor.

De omzetting van Richtlijn 2015/2302 heeft de beoogde doelstellingen niet gehaald. Het ging in de eerste plaats om de regels aan te passen aan de ontwikkelingen van de reismarkt, die sinds 1990 veel digitaal is geworden. Men kan echter alleen maar vaststellen dat veel actoren die hoofdzakelijk online actief zijn, blijven ontsnappen aan de verplichtingen voor professionals

die pakketreizen verkopen. In de antwoorden op de volgende vragen en in het document dat bij de vragenlijst is gevoegd, zijn voorstellen ter verbetering van de richtlijn opgenomen.

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 4. Hebt u na het begin van de COVID-19-gezondheidscrisis en tijdens de crisis een van de volgende veranderingen in bedrijfspraktijken vastgesteld met betrekking tot pakketreizen, waaronder voorwaarden van overeenkomsten?

- Meer mogelijkheden voor reizigers om veranderingen aan de pakketreis aan te brengen of om de overeenkomst te beëindigen zonder vergoedingen te betalen
- Organisatoren aarzelen om pakketreizen aan te bieden.
- Andere veranderingen.

Vraag 4 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

De bescherming van de reizigers werd door de nieuwe wet aanzienlijk versterkt. Dit blijkt met name uit de nieuwe voorrechten die de reiziger krijgt bij non-conformiteit in de loop van de reis, uit de mogelijkheid om overmacht in te roepen om de reis zonder kosten op te zeggen en ook uit de verplichting voor de reisorganisator om de kosten van de nodige accommodatie te dragen bij overmacht.

Een van de voornaamste problemen van de Richtlijn en haar omzetting betreft de moeilijke interpretatie ervan. Dit heeft een belangrijke invloed op de omvang van de administratieve last voor de professionals uit de sector, veroorzaakt rechtsonzekerheid en brengt het level playing field in gevaar. De ambiguïteit van sommige bepalingen en de invoering van vage nieuwe concepten veroorzaken veel onzekerheid en leiden tot sterk verschillende interpretaties.

maximaal 1000 teken(s)

I.2. Definities en toepassingsgebied

In de initiële feedback van belanghebbenden waren er opmerkingen over het toepassingsgebied van de richtlijn pakketreizen en de definities, waaruit blijkt dat het in bepaalde situaties moeilijk kan zijn een onderscheid te maken tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Vraag 5. In de richtlijn pakketreizen wordt een “[pakketreis](#)” gedefinieerd als een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten (bv. vervoer en accommodatie) voor dezelfde reis of vakantie waarbij is voldaan aan bepaalde criteria die duiden op een nauwe band tussen de diensten. Wat is uw mening over de huidige definitie van een pakketreis?

- Deze moet worden behouden.
- Deze moet meer combinaties van reisdiensten omvatten.
- Deze moet minder combinaties van reisdiensten omvatten.
- Deze moet worden verduidelijkt.
- Ik weet het niet.

Vraag 5 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 6. Bent u van mening dat handelaren die verschillende reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie voor reizigers boeken, zelfs wanneer deze diensten samen op één verkooppunt worden geselecteerd, door een verandering van de huidige definities niet langer als organisatoren aansprakelijk zouden mogen worden gesteld?

- Mee eens, zelfs als er een inclusieve of totaalprijs voor de geselecteerde reisdiensten is.
- Mee eens, maar niet als er een inclusieve of totaalprijs voor de geselecteerde reisdiensten is.
- Mee eens, maar uitsluitend voor pakketreizen die persoonlijk worden verkocht (dus niet voor onlineboekingen).
- Mee eens, maar uitsluitend voor kleine, fysieke reisagentschappen (dus niet voor grote fysieke reisagentschappen en niet voor onlineboekingen).
- Mee eens, maar uitsluitend voor onlineboekingen in de vorm van een “winkelmandje”.
- Mee eens, maar alleen als er duidelijke informatie beschikbaar is dat reizigers in die gevallen niet beschermd zijn door de regels voor pakketreizen.
- Oneens

Vraag 6bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Opgemerkt dient te worden dat de definitie van pakketreizen gekocht via onderling verbonden onlineboekingsprocedures niet de verwachte resultaten heeft opgeleverd, aangezien zij gemakkelijk te omzeilen is. Wanneer een luchtvaartmaatschappij bijvoorbeeld via een hyperlink een aanvullende dienst zoals het reserveren van een hotelkamer of het gebruik van een huurauto aanbiedt aan klanten die reeds een vliegticket hebben gekocht op haar website,

zou dit in principe moeten beantwoorden aan de definitie uit artikel 3, 2° b) v). Opdat het volgens deze definitie zou gaan om een pakketreis moet de maatschappij de persoonsgegevens van de reiziger uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst (in dit geval het vliegticket) overdragen. In de praktijk is dit gemakkelijk te omzeilen: de luchtvaartmaatschappij dient enkel langer te wachten dan deze termijn van vierentwintig uur om te vermijden dat zij zich moet onderwerpen aan de verplichtingen met betrekking tot de pakketreisovereenkomst.

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 7. Vindt u dat de definitie van “doorklikpakketreis” behouden moet blijven of moet worden veranderd?

Doorklikpakketreis (artikel 3, punt 2, b), v), van de richtlijn pakketreizen): onlineboekingen die zijn gedaan op verschillende verkooppunten worden gedefinieerd als “pakketreis” wanneer de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt naar de aanbieder van een tweede reisdienst en de tweede overeenkomst uiterlijk 24 uur na de eerste overeenkomst is gesloten.

- Deze definitie moet behouden blijven omdat dergelijke “doorklik”-boekingen een boekingsmodel vormen dat moet worden gereguleerd en gekwalificeerd als een pakketreis.
- Deze definitie moet behouden blijven, maar de overdracht van betalingsgegevens van de ene handelaar naar een tweede handelaar mag *niet* vereist zijn zodat meer combinaties als pakketreizen kunnen worden beschouwd.
- Deze definitie moet worden ingetrokken, omdat deze geen of slechts zeer beperkte praktische waarde heeft of moeilijk in de praktijk is toe te passen.
- Er moeten andere wijzigingen aan deze definitie worden aangebracht.
- Ik weet het niet.

Vraag 7bis. Gelieve toe te lichten.

Aangezien de definitie van doorklikpakketreizen in ruime mate wordt omzeild, dringt een inclusievere definitie zich op om dit rechtsvacuüm op te vullen. De regel met betrekking tot de overdracht van de persoonsgegevens binnen de 24 uur dient facultatief te worden en de regel met betrekking tot de overdracht van slechts één soort persoonsgegevens moet verplicht worden gesteld. Aldus zouden de pakketreizen die worden beschreven in artikel 3, 2° b) v) het volgende worden: “*een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij de naam of de betalingsgegevens of het e-mailadres van de reiziger worden overgedragen van de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten naar een andere handelaar of handelaren of er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst wordt gesloten.*”

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 8. Momenteel worden combinaties van accommodatie en toeristische diensten die geen vervoer of autoverhuur zijn, niet beschouwd als pakketreizen, wat betekent dat ze zijn vrijgesteld van de richtlijn pakketreizen, als de waarde van de andere toeristische dienst(en)

(bv. massages en andere wellnessdiensten in een hotel) minder dan 25 % van de totale waarde van de combinatie uitmaakt.

Vindt u dat dergelijke combinaties van reisdiensten vrijgesteld moeten zijn van de richtlijn pakketreizen, zelfs als de waarde van de andere toeristische diensten meer dan 25 % van de totaalprijs uitmaakt?

- Ja, ze moeten worden vrijgesteld.
- Nee, ze moeten niet worden vrijgesteld.
- Nee, ze moeten niet worden vrijgesteld, maar de regels moeten op een andere wijze worden gewijzigd.
- Ik weet het niet.

Vraag 8 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Deze andere toeristische diensten (wellness, tickets voor sportwedstrijden, ...) vormen vaak een wezenlijk kenmerk dat, wanneer ervan wordt afgezien, de reis haar aantrekkingskracht voor de reizigers ontnemt.

Vraag 9. Zou u andere wijzigingen aan de definitie van “reiziger”, reisdienst” of “pakketreis” of aan het toepassingsgebied van de richtlijn pakketreizen willen voorstellen? Zo ja, licht toe. Er moet worden overwogen om afzonderlijke reisdiensten die worden verkocht door tussenpersonen zoals de online reisbemiddelaars (*brokers*) en de online reisagenten (OTA) onder het toepassingsgebied van de Richtlijn te brengen.

I.3. Annulering, liquiditeit en terugbetalingen

Volgens de richtlijn pakketreizen kunnen reizigers de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde beëindigen en een terugbetaling van alle kosten krijgen, met aftrek van een passende beëindigingsvergoeding. Daarnaast hebben reizigers (en organisatoren) het recht om de pakketreisovereenkomst te beëindigen wanneer de uitvoering ervan aanzienlijk wordt beïnvloed door “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” ([artikel 12, lid 2](#), [artikel 12, lid 3](#), en [artikel 3, punt 12](#) van de richtlijn pakketreizen). In dergelijke gevallen hebben reizigers recht op een volledige terugbetaling van hun vooruitbetalingen binnen 14 dagen zonder beëindigingsvergoeding.

De COVID-19-pandemie heeft geleid tot massale annuleringen van reizen, maar vaak kregen reizigers hun terugbetaling pas veel later of werden zij ertoe verplicht vouchers te aanvaarden in plaats van een terugbetaling. Organisatoren stelden dat zij liquiditeitsproblemen hadden die waren veroorzaakt door de COVID-19-pandemie en dat zij reizigers niet konden terugbetalen omdat zij zelf geen terugbetalingen hadden gekregen van dienstverleners, zoals luchtvaartmaatschappijen. Daarnaast waren organisatoren en reizigers het er niet altijd over eens of een annulering gerechtvaardigd was.

De richtlijn pakketreizen bevat geen bepalingen over de mogelijkheid om vouchers aan te bieden en de kenmerken hiervan, en dus ook geen vereiste om voor vouchers bescherming bij insolventie te verstrekken. In haar [Aanbeveling \(EU\) 2020/648](#) van 13 mei 2020 ontwikkelde de Commissie beginselen om vouchers aantrekkelijker te maken voor reizigers, bijvoorbeeld door voor vouchers te voorzien in bescherming bij insolventie.


Vraag 10. Bent u het eens met de volgende stellingen over annuleringsrechten voor pakketreizen?

- De huidige regels over annuleringsrechten zijn duidelijk genoeg.
- De huidige regels over annuleringsrechten zouden beter kunnen worden uitgelegd door niet-bindende richtsnoeren.
- De huidige regels over annuleringsrechten zijn niet duidelijk genoeg en moeten worden gewijzigd.
- Ik weet het niet.

Vraag 10bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Wanneer een pakketreis wordt geannuleerd omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn de organisatoren bijvoorbeeld verplicht om hun klanten volledig terug te betalen, ondanks het feit dat het geld van de boekingen reeds werd doorgestort aan de aanbieders van de reisdiensten. In het bijzonder bij luchtvaartmaatschappijen is het voor de reisorganisator vaak onmogelijk om de gestorte bedragen te recupereren, ook al zijn de diensten nog niet geleverd.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 11. Moet de richtlijn pakketreizen specifiek de gevolgen van “officiële reiswaarschuwingen” reguleren, bv. hun rechtswaarde met betrekking tot annuleringen wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden?

- Ja
- Nee
- Andere standpunten

Vraag 11 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Tijdens de coronacrisis hebben er talrijke discussies plaatsgevonden over de interpretatie van de adviezen die door de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken werden uitgebracht. Het is niet duidelijk of de aanbevelingen “reizen verboden”, “reis afgeraden” of “reis sterk afgeraden” kunnen leiden tot het beëindigen van de pakketreisovereenkomst overeenkomstig artikel 12 van de Richtlijn.

Deze crisis heeft aangetoond dat de beëindiging in onvermijdbare en buitengewone omstandigheden problematisch is op het vlak van verzekeraarbaarheid, aangezien verzekeraars en schade-experts deze gronden kunnen uitsluiten. In deze omstandigheden zou het risico evenrediger moeten worden gespreid.

Tot slot dient te worden onderlijnd dat de volledige terugbetaling aan de reiziger van alle betaalde bedragen niet toelaat de organisator/ doorverkoper te vergoeden. De Richtlijn zou moeten worden aangepast en moet voorzien dat deze laatste een redelijk bedrag kan inhouden in geval van annuleringsbijstand.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 12. Moet de richtlijn pakketreizen specificeren dat organisatoren vouchers mogen uitreiken in plaats van een terugbetaling binnen 14 dagen op voorwaarde dat a) de reizigers hiermee akkoord gaan, b) er een waarborg is dat reizigers hun geld zullen terugkrijgen als de voucher niet binnen zijn geldigheidstermijn wordt gebruikt en c) vouchers moeten worden beschermd bij insolventie van de uitgever ervan?

- Ja
- Nee
- Ik weet het niet.

Vraag 13. Volgens de richtlijn pakketreizen moeten reizigers worden geïnformeerd over de identiteit van de *organisator* van de pakketreis. Als de overeenkomst wordt beëindigd, is de organisator verplicht om eventuele vooruitbetalingen aan de reizigers terug te betalen. Wanneer een pakketreis via een doorverkoper wordt verkocht, stellen sommige lidstaten dat doorverkopers ook verantwoordelijk zijn voor terugbetalingen. In de praktijk weten reizigers evenwel niet altijd wat de rol van verschillende handelaren is en wie verantwoordelijk is voor een terugbetaling. Met welke van de volgende stellingen bent u het eens?

- De huidige regels zijn duidelijk genoeg en hoeven niet te worden gewijzigd.
- Zowel organisatoren als doorverkopers moeten wettelijk aansprakelijk worden gesteld voor terugbetalingen in alle lidstaten.
- Handelaren moeten verplicht worden om reizigers duidelijk te informeren over welke handelaar optreedt als organisator, doorverkoper of dienstverlener met betrekking tot een pakketreis en over hun verplichtingen tegenover reizigers.
- Ik weet het niet.

Vraag 14. Wanneer een pakketreisovereenkomst door de organisator of de reiziger wordt beëindigd, moeten volgens de richtlijn pakketreizen de organisatoren en niet de individuele dienstverleners de pakketreizigers terugbetalen, aangezien organisatoren verantwoordelijk zijn voor pakketreizen als geheel en aangezien reizigers de prijs van individuele diensten mogelijk niet kennen. Volgens dezelfde logica bevestigt [Verordening \(EG\) nr. 261/2004 \(de verordening rechten van luchtreizigers\)](#) dat wanneer een vlucht een onderdeel is van een pakketreis die niet wordt uitgevoerd, de organisator en niet de luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk is voor de terugbetaling van reizigers. Tegelijkertijd stellen sommige organisatoren dat het voor hen moeilijk is om pakketreizigers terug te betalen als zij zelf geen terugbetalingen van dienstverleners krijgen. Met welke van de volgende stellingen bent u het in deze context eventueel eens?

- De huidige regels moeten niet worden gewijzigd.
- Pakketreizigers moeten een direct recht op terugbetaling krijgen ten opzichte van dienstverleners, zoals luchtvaartmaatschappijen of hotels. Dienstverleners moeten de terugbetaling kunnen weigeren als ze de terugbetaling al aan de organisator hebben betaald.
- Organisatoren moeten recht hebben op een terugbetaling ten opzichte van dienstverleners, zoals luchtvaartmaatschappijen of hotels, binnen een specifieke termijn, zodat zij reizigers kunnen terugbetalen.
- Organisatoren moeten recht hebben op een terugbetaling ten opzichte van dienstverleners, zoals luchtvaartmaatschappijen of hotels, binnen een specifieke termijn, zodat zij reizigers

kunnen terugbetalen, maar alleen wanneer de betreffende diensten door de dienstverleners werden geannuleerd.

- Er moeten andere wijzigingen worden aangebracht.

Vraag 15. Wanneer pakketreisovereenkomsten worden beëindigd als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, bedraagt de termijn voor terugbetalingen momenteel 14 dagen vanaf de beëindiging van de overeenkomst. Deze termijn stemt overeen met andere EU-wetgeving ter bescherming van de consument. Daar staat tegenover dat terugbetalingstermijnen voor op zichzelf staande tickets die door de vervoersdienstverlener worden geannuleerd, variëren van zeven dagen tot een maand, afhankelijk van het vervoermiddel. Met welke van de volgende stellingen bent u het eventueel eens?

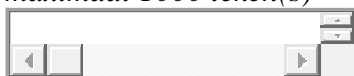
- De huidige termijn van 14 dagen in de richtlijn pakketreizen moet voor alle pakketreizen behouden blijven.
- De terugbetalingstermijn voor pakketreizen moet afhankelijk zijn van het vervoermiddel dat in een pakketreis is opgenomen en moet overeenstemmen met de termijnen die van toepassing zijn voor op zichzelf staande tickets met betrekking tot het betreffende vervoermiddel.
- Geen van bovenstaande stellingen

Vraag 15bis. Gelieve toe te lichten.

In het geval van pakketreizen en tijdens de coronacrisis zijn de reisorganisatoren verplicht om binnen een termijn van 14 dagen terug te betalen, hoewel velen onder hen het geld dat zij aan aanbieders hadden betaald niet hebben kunnen recupereren of niet in staat zijn om dit te doen. Om deze situatie te verhelpen, hebben 15 Lidstaten een bijzondere maatregel genomen om de liquiditeitspositie van de sector van de reisagentschappen en de reisorganisatoren te verzekeren door middel van het mechanisme van de vouchers.

Het lijkt vanzelfsprekend dat de reiziger binnen deze termijn van de organisator het volledige bedrag van reis moet terugbetaald krijgen. Omwille van het gebrek aan coördinatie tussen de verschillende aanbieders (hotels, restaurants, musea, luchtvaartmaatschappijen, ...) houdt de Richtlijn echter in dat de organisator van de pakketreis de rol van bank moet vervullen. Een aanpassing en afstemming van de terugbetalingstermijn is daarom noodzakelijk, evenals het behoud van het vouchersysteem.

maximaal 1000 teken(s)



I.4. Bescherming bij insolventie, vooruitbetalingen en voorbereiding op een liquiditeitscrisis

Volgens de richtlijn pakketreizen kunnen lidstaten zelf de details van hun stelsels voor bescherming bij insolventie bepalen, waaronder de keuze van een of meerdere openbare of particuliere reisgarantiefondsen of een stelsel op basis van verzekeringspolissen of bankgaranties. De richtlijn pakketreizen bevat evenwel criteria voor de doeltreffendheid van de nationale stelsels, en tijdens de omzetting van de richtlijn pakketreizen had de Commissie regelmatige uitwisselingen met de lidstaten over hoe zij voor doeltreffende bescherming bij insolventie konden zorgen.

Na de insolventie van Thomas Cook in 2019 en in de context van de COVID-19-pandemie doken er vragen op over mogelijke leemten in sommige nationale stelsels voor bescherming bij insolventie en over de beschikbaarheid van verzekeringsoplossingen. Daarnaast blijkt uit

initiële feedback van belanghebbenden dat onbeperkte garanties mogelijk niet altijd realistisch zijn.

Daarom kan het nuttig zijn om verdere harmonisatie, bijkomende mechanismen en/of beperkingen op vooruitbetalingen te onderzoeken, alsook manieren om terugbetalingen bij een liquiditeitscrisis te verzekeren.

Vraag 16. Zijn de normen voor bescherming bij insolventie voor organisatoren (en, waar van toepassing, doorverkopers) volgens u in sommige lidstaten aanzienlijk lager dan in andere lidstaten?

- Ja
- Nee
- Ik weet het niet

Vraag 16bis. Gelieve voorbeelden te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

A text input field with a light gray background and a thin border. It contains a small square icon on the left and a small square icon on the right, both with arrows pointing outwards. The field is currently empty.

Vraag 17. Hebben de overblijvende verschillen tussen de nationale stelsels voor bescherming bij insolventie volgens u de volgende gevolgen?

- Onvoldoende bescherming van reizigers in sommige lidstaten.
- Oneerlijke concurrentie binnen de interne markt.
- Ze kunnen een invloed hebben op het besluit van ondernemingen over waar zij hun activiteiten zullen uitoefenen of waar zij hun bescherming bij insolventie zullen organiseren.
- Andere gevolgen.
- Ik weet het niet.

Vraag 17 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

A text input field with a light gray background and a thin border. It contains a small square icon on the left and a small square icon on the right, both with arrows pointing outwards. The field is currently empty.

Vraag 18. Met welke van de volgende suggesties betreffende de doeltreffendheid en robuustheid van nationale stelsels voor bescherming bij insolventie bent u het eens?

- De huidige regels van de richtlijn pakketreizen zijn geschikt en moeten niet worden gewijzigd.
- De Commissie moet de regels met betrekking tot de lidstaten beter handhaven.
- De nationale stelsels voor bescherming bij insolventie moeten verder worden geharmoniseerd.
- Er moet een back-upstelsel (bv. een fonds) op EU-niveau worden opgericht als veiligheidsnet voor gevallen waarin de bescherming bij insolventie van een organisator

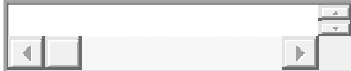
onvoldoende is om alle terugbetalingen en repatriëringen te dekken, zelfs als er geen algemene crisis is.

- Andere suggesties.

Vraag 18 bis. Gelieve toe te lichten.

Om het probleem op te lossen dat wordt veroorzaakt door massale annuleringen van reizen in buitengewone en onvermijdbare omstandigheden, wat het voortbestaan van de professionals in de sector in gevaar brengt, dient er een noodfonds te worden opgericht. (cf. antwoord op vraag 23 bis en bijkomende opmerkingen, punt 2 c)).

maximaal 1000 teken(s)



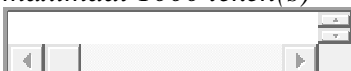
Vraag 19. Volgens de richtlijn pakketreizen moeten organisatoren momenteel zekerheid stellen voor de terugbetaling van alle betalingen van reizigers “voor zover de desbetreffende diensten als gevolg van de insolventie van deze organisatoren niet worden verricht”. Deze bescherming dekt niet noodzakelijkerwijs terugbetalingsrechten of vouchers die zijn uitgegeven voordat een organisator insolvent wordt. Met welke van de volgende stellingen bent u het eens?

- Terugbetalingsrechten ten opzichte van een organisator moeten beschermd zijn in geval van insolventie.
- Vouchers die door organisatoren zijn uitgegeven, moeten beschermd zijn in geval van insolventie.
- Vorderingen voor prijsvermindering of compensatie voor het niet goed uitvoeren van prestaties voordat een organisator insolvent wordt, moeten beschermd zijn in geval van insolventie.
- Geen van bovenstaande stellingen. De bestaande bescherming bij insolventie is voldoende. Een uitbreiding van de bescherming zou buitensporige kosten met zich meebrengen.

Vraag 20. Ziet u andere mogelijkheden om de doeltreffendheid, efficiëntie en duurzaamheid van bescherming bij insolventie krachtens de richtlijn pakketreizen te verbeteren? Zo ja, licht toe.

Gevraagd wordt dat de verplichting om een bescherming tegen insolventie af te sluiten zou worden uitgebreid naar de luchtvaartmaatschappijen en naar alle professionals die diensten van luchtvervoer van passagiers binnen het Europese luchtruim verkopen, evenals naar online platformen die dit soort diensten aanbieden, zoals gedefinieerd in de Richtlijn pakketreizen. Het risico op faillissement is immers bijzonder groot voor luchtvaartmaatschappijen. Er is evenwel geen enkele reden om reizigers die hun vluchten boeken via een luchtvaartmaatschappij of een platform minder goed te beschermen dan reizigers die een soortgelijke dienst vragen aan een pakketreisorganisator. Daarentegen zouden autobus- en touringcarbedrijven niet mogen worden verplicht een dergelijke verzekering af te sluiten, aangezien het passagiersvervoer over de weg reeds onderworpen is aan voorwaarden voor de toegang tot het beroep, met name wat betreft de financiële draagkracht, en het risico op faillissement in die sector gering is.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 21. In welke mate dragen beschermingsmechanismen via betalingssystemen, zoals creditcards (terugboekingen) en systemen zoals PayPal, volgens uw ervaring bij tot de bescherming van betalingen van pakketreizigers wanneer overeenkomsten worden beëindigd of wanneer een organisator insolvent wordt?

- Hoge bijdrage
- Gematigde bijdrage
- Werkt alleen in specifieke situaties.
- Hangt af van de betrokken lidstaat.

Vraag 21 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Deze betaalmethoden zijn veelal te duur voor de klanten en organisatoren/ doorverkopers. Tijdens de recente sanitaire crisis werden organisatoren/ doorverkopers in precare liquiditeitspositie bovendien geconfronteerd met situaties waarin deze betalingssystemen geblokkeerd werden.

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 22. Beperkingen op vooruitbetalingen voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen voordat de dienst wordt verleend, kunnen de noodzaak aan bescherming bij insolventie en problemen met betrekking tot terugbetalingen beperken. Tegelijkertijd kunnen zij de kosten voor reizigers verhogen. Met welke van de volgende stellingen bent u het eens?

- Vooruitbetalingen voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen moeten volledig verboden worden.
- Vooruitbetalingen voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen moeten beperkt worden tot een maximum van 20 % op het moment van boeken. De rest wordt dan kort voor vertrek betaald (bv. drie dagen van tevoren).
- Vooruitbetalingen voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen moeten beperkt worden tot 50 % en moeten ten vroegste een maand vóór vertrek worden betaald. De rest wordt dan kort voor vertrek betaald (bv. drie dagen van tevoren).
- Organisatoren van pakketreizen moeten reizigers de optie geven om de betaling uit te stellen tot kort voor het vertrek.
- Er moeten andere beperkingen worden ingevoerd.
- Verbodsbepalingen of beperkingen op vooruitbetalingen voor pakketreizen zijn niet nodig.
- Ik weet het niet.

Vraag 22 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Sommige dienstverleners vereisen meerdere maanden of zelfs jaren op voorhand een betaling. Indien er in het kader van deze Richtlijn een beperking wordt ingesteld, zou dit leiden tot een verstoring van het level playing field en de klant er toe aanzetten rechtstreeks bij de dienstverlener te boeken.

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 22 ter. Bent u het ermee eens dat vooruitbetalingen voor pakketreizen alleen verboden moeten zijn als andere aanbieders van reisdiensten, zoals luchtvaartmaatschappijen en andere vervoerders, aan soortgelijke beperkingen zijn onderworpen?

- Ja
- Nee

Vraag 23. Ondersteunt u het idee van een *crisisfonds*, om ervoor te zorgen dat organisatoren over voldoende liquiditeit beschikken om te voorzien in tijdige terugbetalingen voor pakketreizigers bij massale annuleringen door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden?

- Ja. De richtlijn pakketreizen moet van de lidstaten eisen dat zij een nationaal crisisfonds oprichten.
- Ja. Er moet een crisisfonds op EU-niveau worden opgericht.
- Andere ideeën om een liquiditeitscrisis aan te pakken.
- Een dergelijk fonds is niet nodig. De bestaande regels in de richtlijn pakketreizen, plus adhocmaatregelen voor staatssteun door de lidstaten, zijn voldoende.
- Nee. De kosten voor reizigers van een dergelijk fonds zouden niet in verhouding zijn tot de mogelijke voordelen.

Vraag 23 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

Artikel 12.3 van de Richtlijn zou moeten worden aangevuld met een punt c):

“Indien een pakketreis niet kan plaatsvinden omwille van buitengewone en onvermijdbare omstandigheden treedt er een Europees noodfonds in werking om aan alle betrokken partijen na voorleggen van hun aantoonbare kosten en verliezen een billijke vergoeding te verstrekken”.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 24. Als er een crisisfonds op nationaal of EU-niveau zou worden opgericht om tijdige terugbetalingen voor pakketreizigers te verzekeren, wie moet hier dan aan bijdragen?

- Organisatoren (en, waar gepast, doorverkopers) via regelmatige bijdragen.
- Alle pakketreizigers met een verplichte bijdrage per pakket.
- Aanbieders van reisdiensten (bv. vervoer en accommodatie) die deel uitmaken van een pakketreis, voor zover zij vooruitbetalingen ontvangen.
- Tussenpersonen, waaronder onlineplatforms, voor zover zij vooruitbetalingen voor een pakket ontvangen.
- Handelaren gevestigd in niet-EU-/EER-lidstaten die pakketreizen in de EU/EER aanbieden, op basis van relevante omzet in de EU/EER of omzet in de relevante lidstaat of lidstaten.
- Elke lidstaat via financiering met openbare fondsen, geheel of gedeeltelijk.
- De lidstaten samen via een EU-fonds.

- Andere partijen.

Vraag 24 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 25. Als een organisator tijdens de reis of vakantie insolvent wordt, garandeert de richtlijn pakketreizen de repatriëring van reizigers. Daarnaast stelt de richtlijn pakketreizen dat “er kan worden aangeboden de pakketreis voort te zetten”. Moet de richtlijn pakketreizen verwijzen naar voortzetting van de vakantie als standaardoplossing, zodat repatriëring vóór het geplande einde van de vakantie alleen plaatsvindt wanneer voortzetting onmogelijk of bijzonder moeilijk is?

- Ja
- Nee. De richtlijn pakketreizen biedt voldoende flexibiliteit voor passende oplossingen.

I.5. Gekoppelde reisarrangementen

Gekoppelde reisarrangementen werden in het leven geroepen als een categorie tussen pakketreizen en op zichzelf staande reisdiensten. In [artikel 3, punt 5, a\) en b\)](#), worden twee soorten gekoppelde reisarrangementen gedefinieerd, die te maken hebben met verschillende boekingsscenario's. (Zie deze [flowchart \[nl\]](#) voor meer informatie.)

In tegenstelling tot pakketreizen is geen enkele handelaar verantwoordelijk voor de uitvoering van de reis of vakantie als geheel. De meeste rechten die gelden voor pakketreizen zijn hier dan ook niet van toepassing. Reizigers genieten bescherming bij insolventie ([artikel 19, lid 1](#)) als de handelaar die het gekoppelde reisarrangement faciliteert vooruitbetalingen van reizigers ontvangt (wat niet altijd het geval is) en voor zover die handelaar het geld nog niet aan een dienstverlener heeft overgemaakt. Repatriëring is inbegrepen als de handelaar die het gekoppelde reisarrangement faciliteert een vervoerder is.

Met betrekking tot potentiële gekoppelde reisarrangementen moeten reizigers aan de hand van verplichte formulieren in [bijlage II](#) bij de richtlijn pakketreizen ervan op de hoogte worden gebracht dat de regels voor pakketreizen niet van toepassing zijn, maar dat hun betalingen aan de handelaar die het gekoppelde reisarrangement faciliteert onder de bescherming bij insolventie vallen.

Volgens initiële feedback bestaat de zorg dat de regels over gekoppelde reisarrangementen mogelijk te complex, te moeilijk te handhaven en te verwarrend voor reizigers zijn.

Beide soorten gekoppelde reisarrangementen worden in de vragen hierna afzonderlijk behandeld, behalve in de laatste vraag.

Vraag 26. Volgens [artikel 3, punt 5, a\)](#), van de richtlijn pakketreizen is er sprake van een “gekoppeld reisarrangement” als de reiziger verschillende soorten reisdiensten boekt tijdens één bezoek aan of contactmoment met een verkooppunt (bv. een reisagentschap of een onlineboekingsite) maar elke reisdienst apart selecteert en betaalt (bv. eerst voor een vlucht en dan hotelaccommodatie of omgekeerd). Hebben de bepalingen over deze soorten gekoppelde

reisarrangementen volgens u de bescherming voor reizigers verbeterd en tegelijkertijd bijgedragen tot eerlijke concurrentie?

- Ja
- Nee, dat is niet zo. (Mogelijke redenen kunt u aangeven in de volgende vraag.)

Vraag 26 bis. Als u op de vorige vraag “Nee” hebt geantwoord, wat zijn de redenen?

- Reizigers genieten niet de bescherming voor pakketreizen en zullen vaak geen bescherming bij insolventie genieten of deze in de praktijk moeilijk kunnen invoeren.
- Handelaren kunnen gekoppelde reisarrangementen gebruiken om de aansprakelijkheid van organisatoren van pakketreizen te vermijden.
- Voor reizigers en handhavingsautoriteiten is het moeilijk te controleren of de diensten samen werden geselecteerd (pakketreis) of apart (gekoppeld reisarrangement).
- Reizigers vinden het moeilijk te begrijpen welke soort bescherming zij kunnen verwachten en of zij bescherming bij insolventie genieten.
- Andere redenen.

Vraag 26 ter. Gelieve toe te lichten.

...

maximaal 1000 teken(s)

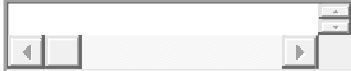
Vraag 27. Moeten er wijzigingen worden aangebracht aan de regels over gekoppelde reisarrangementen zoals gedefinieerd in [artikel 3, punt 5, a](#)), van de richtlijn pakketreizen?

- Er zijn geen wijzigingen nodig, want de huidige regels zijn voldoende duidelijk en doeltreffend.
- Er is behoefte aan een definitie of aan officiële richtsnoeren over het criterium “één bezoek of contactmoment”, om een duidelijker onderscheid te maken tussen gekoppelde reisarrangementen en louter op zichzelf staande diensten.
- In de informatieformulieren ([bijlage II](#), delen A, B en C) hoeven reizigers alleen op de hoogte te worden gebracht van bescherming bij insolventie voordat ze de overeenkomst afsluiten wanneer ze daadwerkelijk een dergelijke bescherming genieten, zodat geen valse verwachtingen worden gewekt.
- Wanneer reizigers bescherming bij insolventie genieten, moeten ze bevestiging van deze bescherming en de limieten ervan krijgen nadat de overeenkomst is afgesloten (momenteel is dergelijke informatie niet verplicht), zodat ze deze indien nodig kunnen invoeren.
- Dergelijke gekoppelde reisarrangementen moeten worden geschrapt zonder enige vervangende regels.
- Andere veranderingen.
- Ik weet het niet.

Vraag 27 bis. Gelieve toe te lichten.

Gevraagd wordt dat het concept van het gekoppeld reisarrangement zou worden geschrapt en dat de definitie van de pakketreizen zou worden uitgebreid naar de situaties die worden beschreven in artikel 3, 5 a) en b).

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 28. Volgens [artikel 3, punt 5, b](#)), van de richtlijn pakketreizen is er sprake van een “gekoppeld reisarrangement” wanneer een handelaar (bv. een vervoerder), nadat de reiziger bij hem een reisdienst heeft geboekt, op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten. In tegenstelling tot [artikel 3, punt 5, a](#)), van de richtlijn pakketreizen worden boekingen gedaan bij twee of meer verkooppunten (bv. websites).

Volgens initiële feedback van belanghebbenden wordt dit model van gekoppelde reisarrangementen in de praktijk zelden gebruikt, aangezien het vaak niet duidelijk is wanneer de facilitering als “gericht” wordt beschouwd en aangezien handelaren die dergelijke gekoppelde reisarrangementen faciliteren vaak geen informatie van andere handelaren ontvangen dat een tweede boeking binnen 24 uur is gedaan. Daarnaast beschikken reizigers vaak niet over bewijsmateriaal dat aantoont dat er een gekoppeld reisarrangement is gevormd en waarin is aangegeven of zij al dan niet recht hebben op bescherming bij insolventie.

Hebben de bepalingen over deze soorten gekoppelde reisarrangementen ([artikel 3, punt 5, b](#)), van de richtlijn pakketreizen) volgens u de bescherming voor reizigers verbeterd en tegelijkertijd bijgedragen tot eerlijke concurrentie?

- Ja, dat is zo.
- Nee, dat is niet zo. (Mogelijke redenen kunt u aangeven in de volgende vraag.)

Vraag 28 bis. Als u op de vorige vraag “Nee” hebt geantwoord, wat zijn de redenen?

- Reizigers genieten niet dezelfde bescherming als voor pakketreizen. Ze zullen vaak geen bescherming bij insolventie genieten of deze in de praktijk moeilijk kunnen inroepen.
- Het is vaak niet duidelijk of de boeking van een tweede reisdienst op gerichte wijze was gefaciliteerd.
- Het is voor handelaren die een potentieel gekoppeld reisarrangement faciliteren vaak niet duidelijk of de betrokken reiziger binnen 24 uur een boeking bij een tweede handelaar heeft gedaan.
- Reizigers vinden het moeilijk te begrijpen welke soort bescherming zij kunnen verwachten en of zij bescherming bij insolventie genieten.
- Handelaren kunnen gekoppelde reisarrangementen gebruiken om de aansprakelijkheid van organisatoren van pakketreizen te vermijden.
- Andere redenen.

Vraag 28 ter. Gelieve toe te lichten.

Het gekoppeld reisarrangement wordt op negatieve wijze gedefinieerd door het te stellen tegenover het begrip pakketreis. De onderliggende logica van de invoering van deze categorie, die minder bescherming biedt aan de reizigers in verhouding tot pakketreizen, is dat de verschillende gekoppelde reisarrangementen, ondanks het feit dat ze in concurrentie staan met deze pakketreizen, minder nauw verbonden zijn dan bij een pakketreis het geval is. Het gebruik van vage begrippen, zoals “waarbij een handelaar (...) faciliteert” en “op gerichte wijze” maakt de definitie echter onduidelijk. Het is bijgevolg bijzonder moeilijk om te begrijpen welke echte

situaties beantwoorden aan dit nieuwe begrip dat werd ingevoerd door de wet tot omzetting van Richtlijn 2015/2302.

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 29. Moeten er wijzigingen worden aangebracht aan de regels over gekoppelde reisarrangementen zoals gedefinieerd in [artikel 3, punt 5, b](#)), van de richtlijn pakketreizen?

- Er zijn geen wijzigingen nodig, want de huidige regels zijn voldoende duidelijk en doeltreffend.
- Er is behoefte aan een definitie of aan officiële richtsnoeren over de interpretatie van het criterium “op gerichte wijze faciliteren”.
- De verplichting voor handelaren bij wie een reiziger binnen 24 uur een tweede boeking doet om de handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert op de hoogte te brengen van de tweede boeking, moet worden gehandhaafd.
- Handelaren moeten verplicht worden om aan reizigers te bevestigen dat er een gekoppeld reisarrangement is gevormd als er bescherming bij insolventie is, zodat reizigers dit recht indien nodig kunnen invoeren.
- Dergelijke gekoppelde reisarrangementen moeten worden geschrapt en/of vervangen door eenvoudiger regels (zie vraag 30 hierna.)
- Dergelijke gekoppelde reisarrangementen moeten worden geschrapt zonder enige vervangende regels.
- Andere veranderingen.
- Ik weet het niet.

Vraag 29 bis. Gelieve toe te lichten.

Gevraagd wordt dat het concept van het gekoppeld reisarrangement zou worden geschrapt en dat de definitie van de pakketreizen zou worden uitgebreid naar de situaties die worden beschreven in artikel 3, 5 a) en b).

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 30. Als u in vraag 27 en/of vraag 29 hebt aangegeven dat het concept van gekoppelde reisarrangementen volgens artikel 3, punt 5, a) en/of b), moet worden geschrapt en/of vervangen door eenvoudiger regels, welke aspecten vindt u in deze context dan belangrijk?

- Of handelaren, zoals onder de huidige regels, verplicht blijven om reizigers te informeren dat aanvullende boekingen niet zullen leiden tot het ontstaan van een pakketreis (zodat reizigers een geïnformeerde keuze kunnen maken).
- Of er algemene precontractuele informatievereisten bestaan voor alle handelaren die helpen bij de boeking van reisdiensten (bv. een verplichting om de aansprakelijke partij te identificeren en te specificeren wie de betalingen van de reiziger ontvangt).
- Of vervoersondernemingen (bv. luchtvaartmaatschappijen) verplicht zullen worden om bescherming bij insolventie af te sluiten ongeacht of zij de boeking van gekoppelde reisarrangementen faciliteren (de Commissie beoordeelt momenteel opties voor passende

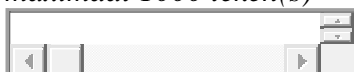
financiële bescherming van passagiers tegen het risico van een liquiditeitscrisis of een insolventie betreffende de terugbetaling van tickets en, indien nodig, repatriëring, met betrekking tot haar strategie voor duurzame en slimme mobiliteit).

- Of alle handelaren die helpen bij de boeking van reisdiensten en die vooruitbetalingen ontvangen, verplicht worden om bescherming bij insolventie te verkrijgen.
- Andere factoren.
- Ik weet het niet.

Vraag 30 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)



I.6. Andere vraagstukken

Vraag 31. Moet de richtlijn pakketreizen worden gewijzigd om de milieueffecten van reizen en toerisme te verkleinen?

- Er zijn geen nieuwe regels nodig in de richtlijn pakketreizen. De milieueffecten van reizen en toerisme moeten in sectorspecifieke wetgeving worden aangepakt, bijvoorbeeld over vervoer.
- De richtlijn pakketreizen moet handelaren ertoe verplichten reizigers te informeren over de milieuvoetafdruk van pakketreizen vóór het boeken.
- Er moet informatie komen over de milieuvoetafdruk van pakketreizen (zoals in de vorige optie). Daarnaast moet de richtlijn pakketreizen ook op andere manieren helpen bij het verminderen van de milieueffecten van reizen en toerisme.

Vraag 31 bis. Op welke andere manier moet de richtlijn pakketreizen helpen bij het verminderen van de milieueffecten van reizen en toerisme?

...

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 32. Moeten er EU-regels komen over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor organisatoren van pakketreizen, die bijvoorbeeld dekking biedt bij compensatievorderingen en het risico om reisdienstverleners te moeten vervangen?

- Ja
- Nee

Vraag 33. Ziet u andere aspecten die hierboven niet zijn vermeld en die in de richtlijn pakketreizen moeten worden gereguleerd om consumentenbescherming en/of de werking van de interne markt uit te breiden? Gelieve toe te lichten.

...

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 34. De richtlijn pakketreizen vereist dat lidstaten over passende en doeltreffende middelen beschikken om de bepalingen van de richtlijn te doen naleven en om ervoor te zorgen dat sancties doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn ([artikelen 24 en 25](#)), maar bevat geen verdere details. Andere richtlijnen met betrekking tot consumentenbescherming[1] verplichten lidstaten ertoe specifieke regels voor sancties vast te stellen, waaronder boetes voor [wijdverbreide grensoverschrijdende inbreuken](#) met een maximumbedrag van ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar in de betrokken lidstaat/lidstaten.

Wat moet er worden gedaan om de handhaving van de richtlijn pakketreizen in alle lidstaten te verbeteren?

- Er zijn geen aanvullende bepalingen over handhaving en boetes nodig in de richtlijn pakketreizen.
- Er moeten specifieke regels over boetes komen, ook voor inbreuken van nationale bepalingen die de richtlijn pakketreizen omzetten.
- Er moeten boetes komen voor wijdverspreide grensoverschrijdende inbreuken met een maximumbedrag van ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar in de betrokken lidstaat/lidstaten.
- Er moeten andere maatregelen worden genomen om de handhaving van de richtlijn pakketreizen te verbeteren.

[1] Zie Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (PB L 328 van 18.12.2019, blz. 7).

DE VOLGENDE DELEN ZIJN NIET OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT

II. AANVULLENDE VRAGEN VOOR PERSONEN DIE GEBRUIKMAKEN VAN REISDIENSTEN

III. AANVULLENDE VRAGEN VOOR CONSUMENTENORGANISATIES EN OPENBARE INSTANTIES

IV. AANVULLENDE VRAGEN VOOR OPENBARE INSTANTIES

V. AANVULLENDE VRAGEN VOOR BEDRIJVEN EN BEDRIJFS-ORGANISATIES

Vraag 52. Kunt u, aan de hand van gegevens waarover u beschikt of naar schatting, aangeven hoe het aandeel pakketreizen (met inbegrip van kant-en-klare pakketreizen en op maat gemaakte pakketreizen) is geëvolueerd op de algemene EU-markt voor reizen sinds 2018 wat het aantal verkochte reizen betreft, in vergelijking met de periode vóór 2018? Als u deze vraag niet voor de hele EU kunt beantwoorden, antwoord dan voor de nationale markten die u kent.

- Het aandeel pakketreizen in het aanbod van alle reisdiensten is stabiel gebleven.
- Het aandeel pakketreizen in het aanbod van alle reisdiensten is toegenomen.
- Het aandeel pakketreizen in het aanbod van alle reisdiensten is afgenomen, los van de COVID-19-gezondheids crisis.
- Het aandeel pakketreizen in het aanbod van alle reisdiensten is afgenomen, voornamelijk door de COVID-19-gezondheids crisis.
- Ik weet het niet.

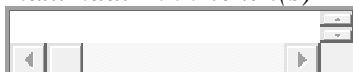
Vraag 53. Voor organisatoren/doorverkopers: geef aan of u/uw leden pakketreizen verkoopt/verkoop in of vanuit verschillende lidstaten en of er verschillen zijn in de manier waarop u/uw leden actief bent/zijn in verschillende lidstaten, en als dit zo is, wat hiervoor de reden is?

- Wij/onze leden verkopen pakketreizen in of vanuit slechts één lidstaat.
- Wij/sommige van onze leden verkopen pakketreizen in of vanuit meer dan één lidstaat.
- Er is geen aanzienlijk verschil in de werkwijze in verschillende lidstaten.
- Wij/onze leden werken als organisator van pakketreizen in een of meer lidstaten en als doorverkoper in een of meer andere lidstaten door blijvende verschillen in de nationale regels tot omzetting van de richtlijn pakketreizen.
- Wij/onze leden werken als organisator van pakketreizen in een of meer lidstaten en als doorverkoper in een of meer andere lidstaten door verschillen in nationaal recht dat geen verband houdt met pakketreizen.
- Wij/onze leden werken als organisator van pakketreizen in een of meer lidstaten en als doorverkoper in een of meer andere lidstaten om andere redenen.
- Wij/onze leden werken als organisator van pakketreizen in een of meer lidstaten en als handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert in een of meer andere lidstaten vanwege verschillen in de nationale regels tot omzetting van de richtlijn pakketreizen.
- Wij/onze leden werken als organisator van pakketreizen in een of meer lidstaten en als handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert in andere lidstaten om andere redenen.

Vraag 53 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

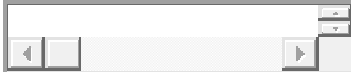


Vraag 54. Hoe kan de bescherming bij insolventie meer kostenefficiënt worden gemaakt? Gelieve toe te lichten.

Het opleggen van een insolventieverzekering aan luchtvaartmaatschappijen en aan alle handelaars die diensten van luchtvervoer van passagiers binnen het Europese luchtruim verkopen, zal toelaten om de kost van de verzekering voor de reisorganisator en bijgevolg voor de verzekerde te verminderen.

Bovendien is er dringend behoefte aan een Europees fonds om de kost van de door de verzekerde betaalde verzekering te beperken.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 55. Hoe vaak gebruikt u of gebruiken uw leden het mechanisme voor wederzijdse erkenning van bescherming bij insolventie zoals beschreven in de richtlijn pakketreizen?

- Vaak
- Zelden
- Nooit
- Ik weet het niet

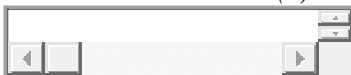
Vraag 56. Werd(en) u of uw leden geconfronteerd met problemen met de mechanismen voor wederzijdse erkenning van bescherming bij insolventie?

- Ja
- Nee

Vraag 56 bis. Gelieve toe te lichten

Er zijn te veel uitsluitingsgevallen en voorwaarden en dit wordt volledig overgelaten aan het oordeel van de verzekeraar.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 57. In welke mate waren er faillissementen van organisatoren en/of doorverkopers sinds februari 2020?

Op 25 maart 2022 telde men in België 27 faillissementen op 1155 bestaande ondernemingen (reisagentschappen), zijnde 2,3% van de ondernemingen in de sector. Wat de autocarondernemingen betreft, vallen er geen significante faillissementen te melden. Dit is in belangrijke mate te danken aan de steunmaatregelen naar aanleiding van de Covid-19-crisis die werden toegekend door de Belgische federale overheid evenals door de Gewesten, hoewel te betreuren valt dat deze maatregelen zeer ongelijk waren naar gelang het betrokken gewest.

maximaal 1000 teken(s)



Vraag 58. Voor organisatoren: hoe sterk is de invloed van de volgende factoren bij het bepalen van uw beleid/het beleid van uw leden met betrekking tot vooruitbetalingen die u aan reizigers vraagt?

	Sterk	Matig	Zwak	Ik weet het niet
Beperkingen op vooruitbetalingen in nationaal recht of rechtspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten voor bescherming bij insolventie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mogelijkheid om meer aantrekkelijke/concurrerende pakketreizen aan te bieden	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vooruitbetalingen vereist door vervoerders, bv. luchtvaartmaatschappijen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vooruitbetalingen vereist voor accommodatie, bv. door hotels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere factoren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 59. Voor doorverkopers: hoe sterk is de invloed van de volgende factoren bij het bepalen van uw beleid/het beleid van uw leden met betrekking tot vooruitbetalingen die u aan reizigers vraagt?

	Sterk	Matig	Zwak	Ik weet het niet
Beperkingen op vooruitbetalingen in nationaal recht of rechtspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten voor bescherming bij insolventie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beleid inzake vooruitbetalingen van de organisator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ons eigen beleid/het beleid van onze leden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere factoren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 60. Voor doorverkopers: hoe vaak verkoopt u of verkopen uw leden pakketreizen van organisatoren die in andere EU- of EER-lidstaten zijn gevestigd?

- Helemaal niet
- Zelden
- Vaak

Vraag 61. Voor doorverkopers: hoe vaak verkoopt u of verkopen uw leden pakketreizen van organisatoren die buiten de EU/EER zijn gevestigd?

- Helemaal niet
- Zelden
- Vaak

Vraag 62. Voor doorverkopers: wanneer doorverkopers pakketreizen verkopen van organisatoren buiten de EU/EER, zijn zij volgens de richtlijn pakketreizen volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreizen en moeten zij bescherming bij insolventie verkrijgen als de organisator deze verplichtingen niet nakomt. Dit is van toepassing, ondanks dat doorverkopers meestal niet aansprakelijk en verantwoordelijk zijn voor bescherming bij insolventie volgens het toepasselijke nationale recht. Heeft deze bepaling in de praktijk tot problemen geleid?

- Ja
- Nee

Vraag 62 bis. Gelieve toe te lichten

...

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 63. Voor handelaren die gekoppelde reisarrangementen faciliteren/aanbieders van bescherming bij insolventie: bent u/zijn bedrijven op de hoogte van het volume vooruitbetalingen dat voortvloeit uit de facilitering van gekoppelde reisarrangementen zoals vermeld in [artikel 3, punt 5, a](#)), van de richtlijn pakketreizen en, indien van toepassing, van de dekking die nodig is voor repatriëringen, waarvoor u/zij bescherming bij insolventie nodig hebt/hebben?

- Wij/zij hebben een duidelijk idee van dit volume.
- Wij/zij hebben slechts een vaag idee van dit volume.
- Wij/zij zijn van mening dat wij/zij niet verplicht zijn om bescherming bij insolventie te regelen, aangezien wij/zij geen vooruitbetalingen ontvangen.

Vraag 63 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

maximaal 1000 teken(s)

Vraag 64. Voor handelaren die gekoppelde reisarrangementen faciliteren/aanbieders van bescherming bij insolventie: bent u/zijn bedrijven op de hoogte van het volume vooruitbetalingen dat voortvloeit uit de facilitering van gekoppelde reisarrangementen zoals vermeld in [artikel 3, punt 5, b](#)), van de richtlijn pakketreizen en, indien van toepassing, van de dekking die nodig is voor repatriëringen, waarvoor u/zij bescherming bij insolventie nodig hebt/hebben?

- Wij/zij hebben een duidelijk idee van dit volume.
- Wij/zij hebben slechts een vaag idee van dit volume.
- Wij/zij zijn van mening dat wij/zij niet verplicht zijn om bescherming bij insolventie te regelen, aangezien wij/zij geen vooruitbetalingen ontvangen.

Vraag 64 bis. Mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te geven.

...

Bijkomende opmerkingen

Aangezien verschillende kwesties met betrekking tot pakketreizen niet in de vragenlijst zijn opgenomen, wil de Hoge Raad de aandacht vestigen op de hieronder beschreven punten. Enkele van die punten zijn ook opgenomen in het advies¹ dat de Hoge Raad eerder uitbracht over de wet tot omzetting van Richtlijn 2015/2302 in België.

1. Administratieve vereenvoudiging: informatieverplichting in de precontractuele fase opheffen

De nieuwe bepalingen van de wet inzake informatieverplichtingen in de precontractuele fase leiden tot een aanzienlijke verzwaring van de administratieve last en tot rechtsonzekerheid voor de professionals in de sector. Dit druist in tegen de tendens van administratieve vereenvoudiging die de Europese Unie voorstaat voor de kmo's (cf. met name de *Small Business Act*)

Men stuit enerzijds op extra administratieve lasten die voortvloeien uit de uitgebreide informatieverplichting. Deze administratieve lasten verzwaren het werk van de organisatoren en doorverkopers in de reissector aanzienlijk en veroorzaken verwarring bij de reizigers. Anderzijds hebben de nieuwe bepalingen gezorgd voor onzekerheid bij het gebruik van de standaardinformatieformulieren, wat de goede toepassing van de wetgeving in gevaar brengt. De complexiteit die wordt veroorzaakt door de informatieverplichting veronderstelt een hoog opleidingsniveau van het personeel van de ondernemingen uit de sector en druist in tegen de liberalisatie van de toegang tot het beroep, die gevraagd werd door de Europese Unie.

Er wordt gevraagd terug te keren naar het systeem van de eenvoudige bestelbon die alle betrokken partijen een duidelijk overzicht geeft van de reis, zowel wat de inhoud als wat de prijs betreft, en die de basis vormt voor een contractuele verbintenis. De precontractuele documenten die vóór de overeenkomst moeten worden ingevuld, moeten worden geschrapt.

2. Ontbinding van de overeenkomst bij buitengewone en onvermijdbare omstandigheden

¹ [Advies 826-2020 over de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.](#)

a) Artikel 12 §2 opheffen

Het is belangrijk te wijzen op het nieuwe recht van de reiziger, die zich voortaan mag beroepen op overmacht om zijn reis kosteloos te annuleren vóór de aanvang van de pakketreis. Dit nieuwe recht geeft de reizigers een mogelijkheid tot interpretatie en riskeert door sommigen te worden misbruikt, waardoor ook het aantal beroepsprocedures dat wordt ingesteld bij de gerechtshoven en rechtbanken en/of geschillencommissies zou toenemen. Hoewel de officiële reisadviezen zonder de minste twijfel een betrouwbare bron zijn om te bepalen of het al dan niet om dergelijke omstandigheden gaat, bestaan er talrijke nuances tussen de adviezen, wat niet toelaat een algemene regel vast te stellen (cf. antwoord op vraag 11 bis). Er bestaat geen duidelijk regel op het niveau van de EU, die te veel verschilt van lidstaat tot lidstaat. Het begin van de COVID-19-crisis in Europa heeft duidelijk aan het licht gebracht dat er uiteenlopende interpretaties kunnen worden gegeven aan deze adviezen. De Hoge Raad meent dat deze bepaling rechtsonzekerheid creëert en zou moeten worden opgeheven.

b) Beperkte aansprakelijkheid van de organisator

Indien het recht van de reiziger om een pakketreisovereenkomst kosteloos op te zeggen bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zou worden behouden, zou deze bepaling moeten worden aangepast teneinde de aansprakelijkheid van de organisatoren te beperken. De organisator van de pakketreis draagt momenteel immers alle risico's. De Richtlijn zou moeten bepalen dat alle betrokken partijen billijk worden vergoed voor het werk dat zij verrichten en voor de diensten en verantwoordelijkheden die door de Richtlijn worden opgelegd. Krachtens het economisch recht mogen ondernemingen niet met verlies werken. De Covid-19-crisis heeft echter aangetoond dat de sector van de reisagentschappen en touroperators genooddaakt is om dit wel te doen. Om rekening te houden met het werk dat hij heeft verricht om de terugbetaling te verkrijgen, zou de organisator aan de consument een redelijke bijdrage moeten kunnen vragen als inhouding op de terugbetaling van de reis, d.w.z. opzeggingskosten. Deze opzeggingskosten zouden door een verzekering moeten worden gedekt.

c) Oprichting van een noodfonds

In het geval van massale annuleringen van pakketreizen omwille van overmacht wordt de solvabiliteit - en dus het voortbestaan - van de reisorganisatoren in het gedrang gebracht. Deze ondernemingen zijn verplicht hun klanten volledig terug te betalen, ook al werd het geld van de boekingen reeds doorgestort aan de aanbieders van de reisdiensten. Bij luchtvaartmaatschappijen is het voor de reisorganisator vaak onmogelijk om de gestorte bedragen te recupereren, zelfs indien de diensten nog niet geleverd zijn.

De calamiteitenverzekeringen die door reisorganisatoren kunnen worden afgesloten, mogen niet de enige oplossing zijn om het hoofd te beiden aan situaties van overmacht zoals beschreven in de Richtlijn. Enerzijds zijn deze verzekeringen voor sommige reisorganisatoren te duur. Anderzijds bestaat het risico dat de premies voor deze verzekeringen sterk zullen stijgen ingevolge de crisis veroorzaakt door de COVID-19-pandemie. Er wordt dus gevraagd een noodfonds op te zetten ter ondersteuning van pakketreisorganisatoren in geval van massale annuleringen omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Dit Europees fonds zou het mogelijk moeten maken om alle reisorganisatoren te ondersteunen die een maatschappelijke zetel hebben in een Europese lidstaat en die het slachtoffer zijn van massale reisannuleringen, wat ook de betrokken bestemming is.

Dit fonds zou niet enkel de kosten moeten dekken die worden veroorzaakt door het repatriëren van de reizigers bij overmacht, maar ook de daling van de marge van de professionals uit de sector die voortvloeit uit de repatriëringen, de annuleringen van dossiers, het uitgeven van een voucher, de reorganisatie van de reis, ... Ook het verlies van niet-gebruikte diensten die niet worden terugbetaald door de lokale aanbieders zou moeten worden gedekt.

Voorts moet worden verwezen naar de antwoorden op vragen 18 bis, 23 bis en 24 bis van de vragenlijst.

3. Samenhang tussen de verschillende rechtsregels

De wisselwerking tussen de Richtlijn en andere regelgeving roept een aantal vragen op, meer bepaald vanuit het oogpunt van de B2B relaties. Hieronder worden meerdere problematische situaties besproken, zonder dat deze lijst evenwel exhaustief is.

Ten eerste, hoewel artikel 13 §7 van de Richtlijn de verplichting voorziet voor de organisator om bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden de kosten van de accommodatie te dragen voor ten hoogste drie overnachtingen, verplicht artikel 9 van Verordening (EG) 261/2004 de luchtvaartmaatschappij ertoe de passagiers gratis accommodatie in het hotel aan te bieden indien een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of indien een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door de passagier geplande verblijf. Indien een dergelijke situatie zich voordeed in het kader van een pakketreis zou de reisorganisator, die bijstand heeft moeten verlenen aan de reiziger, vervolgens van de luchtvaartmaatschappij een volledige terugbetaling moeten kunnen eisen van de extra kosten die in dat kader werden gemaakt.

Ten tweede bepaalt artikel 14 §5 dat “*de schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze richtlijn en de uit hoofde van die verordeningen en internationale overeenkomsten toegekende compensatie of prijsverlaging worden met elkaar verrekend om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.*” Meer nog, overeenkomstig artikel 22 “ (...) *zien de lidstaten erop toe dat de organisator of doorverkoper het recht heeft om verhaal te halen op derden die hebben bijgedragen aan de gebeurtenis die heeft geleid tot de schadevergoeding, prijsverlaging of andere verplichtingen.*” Betekent dit ook dat de organisator de schadevergoedingen die hij aan de reiziger moet betalen, mag verrekenen met de bedragen die deze reiziger reeds heeft ontvangen of kan ontvangen op basis van de verschillende regelingen? Moeten de organisatoren en doorverkopers van wie terugbetalingen worden gevraagd dan zelf deze informatie opvragen bij de vervoerdiensten voor passagiers?

Tot slot zijn de verplichtingen van luchtvaartmaatschappijen inzake de wijziging van vluchtschema's in tegenspraak met de verplichtingen van professionelen die pakketreizen aanbieden. Artikel 5, 1. C) van Verordening (EG) 261/2004 bepaalt bijvoorbeeld dat de luchtvaartmaatschappijen tot twee weken voor het vertrek een vlucht mogen annuleren zonder een schadevergoeding te betalen aan de reiziger en dus de vluchttijden mogen wijzigen, terwijl de organisator reeds tijdens de precontractuele fase dit vluchtschema moet verstrekken indien het gekend is (art. 1 §5 a) ii)). Indien de luchtvaartmaatschappij het vluchtschema wijzigt en de vlucht inbegrepen is in de pakketreis kan dit worden beschouwd als een ingrijpende wijziging en kan de reiziger zijn pakketreis dus zonder kosten annuleren. De verplichtingen van deze twee spelers zijn dus tegenstrijdig. Kan een organisator die een reiziger moet vergoeden die zijn pakketreis opzegt omwille van de wijziging van een vluchtschema de opzeggingskosten verhalen op de betrokken luchtvaartmaatschappij?

In de drie hierboven beschreven situaties dienen de bevoegde overheden de regels te verduidelijken of aan te passen.