

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie
et des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS
Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel

Woensdag 30 mei 2018

Betere bescherming voor wie een reis boekt

Guidelines geven antwoorden op vragen van de reissector en de reizigers.

Op 1 juli treedt de nieuwe strengere wetgeving voor pakketreizen in werking. In opdracht van minister Peeters werkte de FOD Economie ook guidelines uit die de reissector ondersteunen bij de correcte toepassing van de nieuwe regels. Deze worden nu in functie van datum inwerkingtreding van 1 juli aan de sector overgemaakt en op de website van de FOD Economie geplaatst. Wie vragen heeft kan deze dan ook raadplegen. U vindt deze guidelines ook als bijlage.

De regels werden opgesteld door vice-eersteminister en minister van consumenten Kris Peeters. Wie een pakketreis boekt, wordt beter beschermd. Ook internetreizen vallen onder de bescherming.

Kris Peeters: "Een pakketreis zou voor de consument minder zorgen moeten betekenen, maar dat is niet altijd zo. Reisorganisatoren veranderen het hotel zonder het akkoord van de klant of laten de klant de volle pot betalen als hij de reis wil opzeggen. Nieuwe regels voor reisorganisatoren brengen daar verandering in. Klanten zullen hun akkoord moeten geven als de organisator na de boeking nog belangrijke wijzigingen aanbrengt aan de reis. Reizigers zullen voortaan ook in alle omstandigheden hun reis kunnen annuleren, mits een redelijke opzegvergoeding. Met duidelijke guidelines begeleiden we de reissector bij de juiste toepassing van de nieuwe regels."

Elk jaar boeken heel wat Belgen een pakketreis waarin diensten als transport, verblijf en uitstappen gebundeld zijn. Wie een dergelijke reis boekt, wil minder zorgen, maar in de praktijk loopt het soms mis. Organisatoren veranderen na de boeking soms het hotel. De klant wordt dan vaak geacht de wijziging te aanvaarden.

Op initiatief van minister Kris Peeters werden nieuwe regels opgesteld die een betere bescherming voorzien van de consument. Zowel de sector van de pakketreizen als consumentenorganisaties werden betrokken bij de wetwijziging. De wet werd in de eerste helft van 2017 uitgewerkt en treedt in werking op 1 juli 2018. Dat gaf de reissector voldoende tijd om zich voor te bereiden. In opdracht van minister Peeters werkte de FOD Economie guidelines uit om de sector te ondersteunen bij de correcte

toepassing van de nieuwe regels. De sector werd daarbij betrokken. De guidelines gaan in op concrete situaties en bevatten talrijke voorbeelden.

Klanten moeten hun akkoord geven voor belangrijke wijzigingen

Na het boeken van een pakketreis worden door de organisator geregeld nog veranderingen aangebracht aan de reis. Momenteel moet de reiziger zich uitdrukkelijk verzetten als hij dit niet wil. Reizigers zijn zich echter vaak niet bewust van die mogelijkheid.

De nieuwe wet voorziet dat de reiziger zich uitdrukkelijk akkoord moet verklaren met een belangrijke wijziging aan de pakketreis. Doet hij dit niet, dan zal dat automatisch betekenen dat het reiscontract wordt ontbonden.

Kris Peeters: Wanneer een reisorganisator bijvoorbeeld een reis verkoopt met een hotel aan zee, maar omwille van een overboeking naar een hotel meer in het binnenland moet overschakelen, zal hij daar het akkoord van de klant voor moeten vragen. Is de klant niet akkoord, dan wordt het contract ontbonden en krijgt hij binnen de 14 dagen zijn geld terug.”

Ook wanneer vluchten worden gewijzigd moet daar soms de toestemming van de reiziger voor worden gevraagd. Kris Peeters: “Als je twee weken op reis gaat en een vlucht wordt met een paar uur vervroegd of verlaat, is dat uiteraard geen belangrijke wijziging. Maar als je een weekend weg gaat, en de terugvlucht wordt met een halve dag vervroegd, dan is dat een grote hap uit je reis. In zo een geval moet de reisoperator het akkoord van de klant vragen.”

Opzeggingsrecht

Voortaan kan een klant steeds een pakketreis opzeggen, weliswaar mits betaling van een eventuele opzegvergoeding. Kris Peeters: “Het maakt niet uit of een reis wordt opgezegd omwille van bijvoorbeeld gezondheidsproblemen, familiale redenen of professionele redenen. De reiziger moet geen motivering geven aan de reisorganisator.”

Als de reisorganisator een opzegvergoeding vraagt moet dat voorzien zijn in de voorwaarden van de pakketreisovereenkomst. Bij die vergoeding moet rekening worden gehouden met een eventueel alternatief gebruik van de reis. Als de pakketreis met andere woorden aan een andere reiziger wordt verkocht, moet dat tot een lagere opzegvergoeding leiden.

De opzegvergoeding wordt berekend op basis van het tijdstip van opzegging voor de start van de pakketreis of op basis van de reële kosten voor de organisator.

Wanneer er zich buitengewone omstandigheden op de bestemming van de pakketreis, zoals een natuurramp of grote politieke onrust, heeft de reiziger eveneens een opzeggingsrecht. In dat geval is de opzegging volledig kosteloos. Zelfs administratieve kosten kunnen dan niet doorgerekend worden aan de klant.

Internetreizen

De nieuwe wet houdt verder rekening met het feit dat reizen steeds vaker via het internet worden geboekt. Boekingssites sturen consumenten vaak door naar aanbieders van andere diensten. Wie een vlucht boekt bijvoorbeeld, kan kiezen om te worden doorgeleid naar een andere site om een hotelkamer of een auto te huren.

Indien de eerste boekingsite de naam, het e-mailadres en de betalingsgegevens van de reiziger overmaken aan de tweede dienstverlener, beschouwt de nieuwe wet dit als een pakketreis. Het bedrijf achter de eerste website wordt dan gezien als reisorganisator die aansprakelijk is voor het hele pakket. Kris Peeters: “Een luchtvaartmaatschappij die op deze manier hotelkamers aanbiedt is ook voor het hotel verantwoordelijk. Als het hotel failliet gaat zal de luchtvaartmaatschappij voor een terugbetaling of een alternatief moeten zorgen.”

Indien geen gegevens worden overgemaakt aan de tweede dienstverlener is er geen sprake van een pakketreis volgens de wet, maar wel van een gekoppeld reisarrangement. Vandaag is er in die situatie geen specifieke bescherming voor de reiziger. Voortaan zal de reiziger beschermd zijn tegen het faillissement van de eerste dienstverlener. De dienstverlener moet daarvoor een verzekering afsluiten. Daarnaast zal de eerste dienstverlener de reiziger duidelijk moeten inlichten dat hij niet de volle bescherming van pakketreizen krijgt. Hij moet duidelijk maken dat hij niet verantwoordelijk is voor de andere diensten en enkel aansprakelijk is voor de goede uitvoering van zijn eigen aanbod.

Duidelijke diensten

Tenslotte zorgt de wet dat de reiziger beter geïnformeerd is over de diensten die onderdeel uitmaken van de pakketreis. De wet voorziet een minimum waarover de organisator de reiziger moet informeren. Het gaat om onder meer het volgende:

- het vervoer, tijdstippen, tussenstops en aansluitingen
- de maaltijden waarop hij recht heeft
- de kenmerken van de accommodatie (en de categorie volgens de classificatieregels in het land van bestemming)
- andere reisdiensten (zoals excursies en bezoeken) die in de pakketreis zitten
- de taal waarin andere diensten worden verstrekt (bv. bezoeken en rondleidingen met een gids)
- geschiktheid van de pakketreis voor mensen met beperkingen
- het recht van de reiziger om op elk ogenblik voor aanvang van de reis, zijn overeenkomst op te zeggen (eventueel mits betaling van een opzegvergoeding)
- facultatieve / verplichte annulatie- of bijstandsverzekeringen.

Kris Peeters: “Goede informatie en goede afspraken zorgen voor tevreden klanten. Door in de wet een aantal zaken vast te leggen waarover de reiziger moet worden ingelicht, vermijden we dat hij voor onaangename verrassingen komt te staan.”