

Guidelines

Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten

Op 1 juli 2018 treedt de nieuwe [wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten](#) (hierna “de wet” genoemd) in werking. Deze wet beoogt de omzetting van [Richtlijn 2015/2302/EU 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](#) (hierna “de richtlijn” genoemd).

Om de wet te verduidelijken, stelt de Administratie guidelines ter beschikking. Het doel van guidelines is om de praktische uitwerking van de wet te kaderen en aan de sector uit te leggen en te verduidelijken hoe hij de wetgeving het best kan naleven.

In deze guidelines worden allereerst de belangrijkste definities toegelicht, verder worden de principes van de wet uitgelegd en tot slot zijn er praktische toepassingen uitgewerkt.

Belangrijke opmerking bij deze praktische toepassingen is dat het slechts om indicatieve voorbeelden gaat. Zo dient men elke casus geval per geval te beoordelen en komt de uiteindelijke beoordeling steeds toe aan de hoven en de rechtbanken.

Inhoud

1.	Definities	7
1.1.	Wat is een reisdienst?	7
1.1.1.	Art 2,1 ^o : reisdienst	7
1.1.2.	Voorbeelden	7
1.2.	Wat is een pakketreis?	8
1.2.1.	Art. 2, 2 ^o , b.5): pakketreis	8
1.2.2.	Voorbeelden	8
1.3.	Wat is een gekoppeld reisarrangement?	9
1.3.1.	Art. 2, 5 ^o , b: gekoppeld reisarrangement	9
1.3.2.	Voorbeelden	9
1.4.	Wat is een reiziger?	10
1.4.1.	Art. 2, 6 ^o : reiziger	10
1.4.2.	Voorbeelden	10
1.5.	Wat is een professioneel?	10
1.6.	Wat is een organisator?	10
1.7.	Wat is een doorverkoper?	10
2.	Principes van de wet	10
2.1.	Toepassing van de wet voor een pakketreis	11
2.1.1.	Bescherming bij insolventie (art. 54)	11
2.1.2.	Informatieverplichtingen (art. 5 t/m 7)	11
2.1.2.1	Algemeen	11
2.1.2.2	Annulatieverzekering	13
2.1.2.2.1	Wat is een annulatieverzekering?	13
2.1.2.2.2	Informatiefiche voor de consument	13
2.1.2.2.3	Wie kan zich verzekeren via een annulatieverzekering?	13
2.1.2.2.4	Praktische toepassingen	13
	Sport verzekering	13
	Verwachtingen van de reizigers	14
	Prijs van de verzekering en optionele karakter	14
	Gevallen gedekt door de annulatieverzekering	14
	Gevallen niet gedekt door de annulatieverzekering	14
2.1.3.	Uitvoering van contract (art. 33)	14
2.1.4.	Prijswijziging (art. 19 t/m 23)	15
2.1.5.	Wijzigingen van andere bepalingen (art. 24 t/m 28)	15
2.1.6.	Opzegging (art. 29 t/m 32)	16
2.1.6.1	Opzegging door de reiziger (art. 29 en 30)	16
2.1.6.2	Opzegging door de organisator (art. 31)	17
2.1.6.3	Terugbetaling door de organisator (art. 32)	17
2.1.7.	Prijsvermindering en schadevergoeding (art. 47 t/m 52)	17

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

2.2. Toepassing van de wet voor gekoppelde reisarrangementen	18
2.2.1. Bescherming bij insolventie (art. 65)	18
2.2.2. Informatieverplichtingen (art. 66)	19
2.2.3. Uitvoering contract (art. 67).....	19
2.3. Toepassing van de wet voor reisdiensten bedoeld in art. 2, 1°	19
2.3.1. Bescherming bij insolventie (art. 72)	19
2.3.2. Informatieverplichtingen (art. 71)	20
2.3.3. Uitvoering contract (art. 73).....	20
2.4. Uitzondering op basis van art. 4.....	20
2.4.1. Art. 4,1°	20
2.4.2. Art. 4,2°	20
2.4.3. Art. 4,3°	21
3. Praktische toepassingen	22
3.1. Een reiziger stapt het kantoor binnen en wenst een volledige reis te boeken. Het reiskantoor boekt een vlucht apart en de klant krijgt hiervoor een factuur van het reiskantoor. De klant heeft uiteraard ook een hotel nodig en het reiskantoor boekt via een website een hotel; de klant dient ter plaatse pas te betalen. Het kantoor legt de reiziger enkel een factuur voor de vlucht voor. De intentie van de klant is een “dynamic packaging”-reis samen te stellen. Maar hoe bewijst de klant dat, want hij heeft maar één factuur van één reisdienst?	22
3.2. De klant stapt een kantoor binnen. Hij heeft de intentie om een pakket te boeken. Hij weet in welke periode hij op vakantie gaat, legt de vluchten al vast en krijgt hiervoor een bestelbon mee. Hij krijgt verschillende opties voor een hotel, neemt die opties mee naar huis om zijn familie te laten kiezen en stapt enkele dagen later opnieuw het kantoor binnen. Het hotel wordt geboekt, maar onder een ander PO-nummer. De klant heeft twee aparte diensten geboekt en apart betaald, maar dacht dat hij een pakket boekte. Een klant boekt in september reeds een vlucht naar een verre bestemming, omdat die beslissing het meest dringend is om een voordelig vluchttarief te bekomen. Later zal het hotel nog worden vastgelegd. Er is bijgevolg enkel een instemming voor het betalen van het eerste luik, de vlucht. Kunnen we ervan uitgaan dat dat geen pakketreis is, noch een gekoppeld reisarrangement (want niet één contactmoment)?	22
3.3. Is een apart PO-nummer geen automatisch bewijs dat er een aparte boeking heeft plaatsgevonden?	23
3.4. De klant doet een beroep op een reisagentschap dat faciliteert om aparte diensten te boeken. De klant vraagt hulp bij het boeken van een vlucht. Daarna wenst de klant informatie over hotels en vraagt het agentschap om ook het hotel te boeken. De klant wenst niet apart te betalen, maar betaalt de twee facturen samen op de rekening van het agentschap.	23
3.5. Wat zijn betalingsgegevens (artikel 2, 2°, b.5)?.....	23
3.6. Hoe bepaalt men bij combinatie met “andere toeristische dienst” wat een essentieel kenmerk van de combinatie vormt? In de toelichting is sprake van een essentieel kenmerk in hoofde van de reiziger. Moet de klant zelf de essentiële kenmerken aandragen? Hoe kan een organisator weten dat het om een essentieel kenmerk gaat?	23
3.7. Hoe kan een consument bewijzen dat er sprake is van faciliteren in de zin van artikel 2, 5°, b)?.....	24
3.8. Betekent het gebruik van cookies of metadata dat er gericht wordt gefaciliteerd?.....	24
3.9. Veel organisatoren hebben een website, waar een reiziger een eigen profiel kan aanmaken en waar de reiziger vervolgens zijn eigen documenten (reisbevestiging,	

- factuur, enz.) kan terugvinden, downloaden, opslaan. De reiziger krijgt bij reservatie een e-mail, met bevestiging en link naar de documenten. Kunnen die systemen verder gebruikt worden?..... 24
- 3.10. Wat moet worden verstaan onder een beperkte groep? Gaat het hier om aantallen of eerder om een besloten groep waarbij het aanbod niet gericht is tot het publiek?..... 24
- 3.11. Nu worden enkel zakenreizen op basis van een algemene overeenkomst uitgesloten (artikel 4, 3^o). Is het mogelijk dat alle zakenreizen (met of zonder algemene overeenkomst) buiten het toepassingsgebied vallen?..... 24
- 3.12. Wat moet de algemene overeenkomst bevatten? 25
- 3.13. Volstaat een overeenkomst tot toekomstige samenwerking voor een specifiek aantal jaar, zonder exclusiviteit, om te spreken van een "algemene overeenkomst"? 25
- 3.14. Wat wordt bedoeld met "het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering"?..... 25
- 3.15. Een organisator kent de tijdstippen van vluchten nog niet op het moment dat de precontractuele informatie wordt verstrekt, en indien een uur kan worden doorgegeven, kan dat in de aanloop naar de reis nog wijzigen. Bij reizen waarin de vlucht is inbegrepen en de reisduur in dagen is vermeld, worden de aankomst- en de vertrekdag als hele reisdagen meegerekend. De vluchten die door de reisorganisator worden vermeld in de brochure, zijn meestal onder voorbehoud. 25
- 3.16. Hoe kan een reisbureau bewijzen dat de standaardinformatieformulieren werden meegegeven?..... 25
- 3.17. Is, op basis van artikel 5, §1, 8^o, een annulatieverzekering toegelaten?..... 26
- 3.18. Artikel VI.3 WER legt een algemene verplichting op een prijs aan te duiden bij de aanbieding van homogene diensten. Die algemene verplichting zou verkeerdelijk kunnen worden toegepast op brochures gedrukt door organisatoren, hoewel de nieuwe Richtlijn aan de verwachtingen van consument, organisator en hotelier tegemoet wenst te komen door geen verplichtingen meer op te leggen voor brochures. De specifieke voorschriften die nu gelden voor de brochures worden niet meer behouden, klopt dat? 26
- 3.19. Op welke manier moet er door de reissector aan art. 11 van de wet worden voldaan? ... 26
- 3.20. Op welke manier gaat de Economische Inspectie na of de informatieverplichtingen worden gerespecteerd? 27
- 3.21. In de pakketreisovereenkomst moet worden aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend. Kan hiervan worden afgeweken door de sector? 27
- 3.22. In artikel 25 is er sprake van een beduidende wijziging indien er zich een ingrijpende wijziging voordoet in een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten (artikel 5, §1, 1^o)
- In de brochure wijst de organisator dan ook op het feit dat bv. de opgegeven hotels nog wijzigbaar zijn naar een hotel van gelijkwaardige categorie. Blijft dat in de toekomst mogelijk, zonder dat dat als een ingrijpende wijziging wordt gezien?
 - Bij een georganiseerde rondreis staan verschillende excursies op het programma. Maar kort voor afreis kan een van de geplande excursies niet doorgaan wegens omstandigheden die niet gekend waren ten tijde van de contractafsluiting. Kan dat aanleiding geven tot kosteloze annulatie van de overeenkomst? 27
- 3.23. Art. 26, 3^o Moet de automatische beëindiging van de overeenkomst ook uitdrukkelijk worden gemeld aan de reiziger? 27
- 3.24. Artikel 26: wat indien de reiziger per brief wordt gecontacteerd, maar geen kennis kan nemen van de inhoud, omdat hij enkele dagen op reis is? Welke middelen moeten worden gebruikt om de reiziger te informeren? Is dat hetzelfde middel als dat bij reservatie, internet + e-mail, info per e-mail? Volstaat het achterlaten van een bericht op de telefoon? 28

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- 3.25. De opzegvergoeding moet rekening houden met de (verwachte) kostenbesparingen (art. 29, § 2 en §3). Betekent dat dat de huidige gestandaardiseerde forfaits - die naarmate het vertrek nadert, hoger worden en veelal uiteindelijk 100 % bedragen - niet meer mogelijk zijn?..... 28
- 3.26. Artikel 30 handelt over het recht van de reiziger om de overeenkomst op te zeggen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die zich voordoen op de plaats van bestemming of de onmiddellijke omgeving ervan en die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming. Het reisadvies zoals uitgevaardigd door de FOD Buitenlandse Zaken is hier het enige doorslaggevende criterium waarop de reiziger zich kan baseren om al dan niet dat recht in te roepen. Een negatief reisadvies is voor de reiziger het enige objectieve criterium om “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” aan te geven. Bijkomende vraag: Wat is “onmiddellijke omgeving”? 28
- 3.27. In de memorie van toelichting van de wet bij artikel 32 is sprake van een nieuw criterium in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wanneer men het heeft over “... die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming ...”. Hoe moet dat worden geïnterpreteerd? Het is best mogelijk dat de reiziger bij een organisator een pakketreis boekt (bv. rondreis in een land, zij het België of ergens in het buitenland), maar geen internationaal vervoer heeft bijgeboekt. Kan die reiziger dan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer invoeren om de pakketreis te annuleren?..... 29
- 3.28. Wat zijn maatstaven die gebruikt kunnen worden om te beoordelen of het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering redelijk is (artikel 37, lid 3)? 29
- 3.29. Is het correct dat indien de organisator een ander arrangement voorstelt dat vergelijkbaar is met het arrangement dat in de pakketreisovereenkomst is afgesproken (bijvoorbeeld een ander 4*-hotel dan het 4*-hotel dat in de pakketreisovereenkomst werd afgesproken), de reiziger dat niet kan afwijzen, de reiziger geen recht heeft op prijsvermindering of schadevergoeding en de organisator niet moet voorzien in de repatriëring van de reiziger? 30
- 3.30. Artikel 39 verplicht om te voorzien in drie overnachtingen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Kan hiervan worden afgeweken?..... 30
- 3.31. In artikel 43 (bijstand) staat dat de organisator verplicht is bijstand te verlenen, maar in de praktijk lopen de contacten mogelijk met de doorverkoper. De reiziger is een klant van de organisator. In crisissituaties is het wenselijk dat de organisator de klant zelf kan contacteren. Dient de doorverkoper dan niet alle nuttige informatie over de reiziger door te sturen naar de organisator om zijn plicht tot bijstand te kunnen vervullen? 30
- 3.32. Stel dat een hotel een pakketreis aanbiedt zonder passagiersvervoer (vb. overnachting + massages in het wellnesscenter van het hotel). Het hotel vraagt geen voorafgaandelijke betaling aan de consument. Is een hotel dat geen voorschot vraagt voor een pakket/arrangement (en dus geen betaling op voorhand van de reiziger ontvangt) waarin geen passagiersvervoer vervat zit, verplicht om een insolventieverzekering af te sluiten? 31
- 3.33. Uit de bewoordingen van artikel 66 van de wet is af te leiden dat het correcte standaardformulier aan de reiziger dient te worden gegeven vooraleer de overeenkomst wordt gesloten. Hoe kan dat in de praktijk het best gebeuren?..... 31
- 3.34. Indien zowel de doorverkoper als de dienstverlener (luchtvaartmaatschappij, logiesverstrekker e.a.) failliet gaan, zou de verzekeraar financieel onvermogen moeten tussenkomen; indien enkel de dienstverlener failliet gaat dan weer niet?..... 31
- 3.35. Artikel 86,3° voorziet in de opheffing van het KB van 11 juli 2003 houdende de vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding. Kan er van worden uitgegaan dat de problemen die zich in bepaalde gevallen stellen inzake prijsaanduiding opgevangen kunnen worden via artikel 5, 3°, dat voorziet in de opgave van bijkomende

- kosten die nog voor rekening van de reiziger kunnen zijn? Bv. variabele verblijfstaks, ter plaatse te betalen lasten die niet verrekend kunnen worden door de reisorganisator.... 32
- 3.36. In de sector zijn verrassingsreizen (veelal voor trouwe klanten) niet ongewoon. De klant krijgt dan wel een aanbod van een reis, soms voor 2 of 3 dagen, maar weet op voorhand niet waar hij naartoe gaat, in welke hotels hij verblijft en wat er op het programma staat. Het feit dat men een hele bus kan vullen voor dergelijke reizen spreekt voor zich. Veel klanten kijken uit naar de verrassing die de ondernemer elk jaar in petto heeft voor de trouwe klanten. Kan men bij overeenkomst afwijken van het geven van bepaalde precontractuele informatie, indien dat duidelijk de wil is van beide partijen? 32
- 3.37. Hoe worden ondernemingen waarvan de kernactiviteit bestaat in de verkoop van cadeaubonnen beoordeeld? 33

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1. Definities

De definities zijn overgenomen uit de richtlijn. De nieuwe richtlijn beoogt, anders dan de voorgaande, geen minimale harmonisatie, maar een maximale harmonisatie, waardoor er dus geen marge was bij de omzetting naar de Belgische wet.

1.1. Wat is een reisdienst?

1.1.1. Art 2,1°: reisdienst

- a) passagiersvervoer;
- b) accommodatie die niet intrinsiek deel uitmaakt van passagiersvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- c) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van [Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd](#), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, lid 3, onder c), van [Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het rijbewijs](#), is vereist;
- d) elke andere toeristische dienst die niet intrinsiek deel uitmaakt van een reisdienst in de zin van a), b) of c);

1.1.2. Voorbeelden

Er zijn vier types reisdiensten:

- 1) passagiersvervoer (vliegtuig; trein, inbegrepen een reis per nachttrein inclusief overnachting; bus; boot; ...);
- 2) accommodatie die niet voor bewoning is bestemd (hotel, vakantiewoning, kajuit tijdens een cruise);
verhuur van auto's of andere motorvoertuigen en sommige motorrijwielen. De wet verwijst naar Europese richtlijnen, en niet naar nationale regelgeving, om te bepalen wat motorvoertuigen en motorrijwielen zijn. De verhuur van fietsen of boten valt niet onder die categorie, maar onder “andere toeristische diensten”.
- 3) andere toeristische diensten, zoals toegangskaarten voor concerten, sportevenementen, excursies of evenementenparken, rondleidingen, skipassen, bootverhuur, fietsverhuur en verhuur van sportuitrusting zoals skimateriaal, of wellnessbehandelingen.

Worden niet beschouwd als reisdienst:

- accommodatie die integraal deel uitmaakt van passagiersvervoer (slaaptrein);
- accommodatie bestemd voor bewoning, met inbegrip van accommodatie voor langlopende taalcursussen;
- diensten die integraal deel uitmaken van een andere reisdienst (vervoer van bagage als onderdeel van passagiersvervoer, passagiersvervoer in het kader van een rondleiding of het pendelen tussen het hotel en de luchthaven of een station, maaltijden, dranken en schoonmaakdiensten samen met accommodatie verstrekt, toegang tot voorzieningen ter plaatse zoals het zwembad, de sauna, de wellnessruimte of de gymzaal van het hotel;

- financiële diensten (reisverzekering).

1.2. Wat is een pakketreis?

1.2.1. Art. 2, 2°, b.5): pakketreis

2° pakketreis: de combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

b) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

b.5) gekocht van verschillende professionelen via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden overgedragen van de professioneel met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten naar een andere professioneel of andere professionelen en er met de laatstgenoemde professioneel of professionelen uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst wordt gesloten.

1.2.2. Voorbeelden

Voorbeeld voor art. 2.2°, a

Een reiziger kiest op de website van een touroperator een vliegtuigreis. Vervolgens kan hij kiezen tussen verschillende hotels, die reeds aan de vlucht zijn verbonden. De reiziger kiest het gewenste hotel.

Voorbeeld voor art. 2.2°, b.1

Een reiziger koopt op de website van een vliegtuigmaatschappij een vliegtuigticket voor Malaga. Tijdens het boekingsproces verschijnen er aanbiedingen voor accommodatie in Malaga, aangeboden door verschillende reisdienstverleners. De reiziger gaat in op zo'n aanbieding en kiest een hotel. Intussen werd het vliegtuigticket bewaard in een "winkelmandje". Ook het hotel werd aan het "winkelmandje" toegevoegd. Op het einde van het boekingsproces stemt de reiziger ermee in om het vliegtuigticket en het hotel te betalen. Na die instemming mogen de vlucht en het hotel ofwel apart worden betaald, ofwel voor een totaalprijs.

Toegepast op een reservering in een fysiek verkooppunt gaat het om een pakketreis zodra de reiziger eerst een vliegtuigticket boekt en daarna een hotel. Hij aanvaardt vervolgens om alles te betalen, al dan niet afzonderlijk.

Voorbeeld voor art. 2.2°, b.2

De reisdiensten worden aangeboden, verkocht of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs.

Voorbeeld voor art. 2.2°, b.3

Een reis verkocht onder de benaming combinatiereis, forfaitreis, reisforfait of alles-in-éénreis. Louter het gebruik van dergelijke termen door de professioneel leidt er automatisch toe dat de regels van de pakketreizen van toepassing zijn op de betrokken reisdiensten.

Voorbeeld voor art. 2.2°, b.4

Een pakketreiscadeaubon waarbij een hotelovernachting wordt gecombineerd met een treinticket. De reiziger maakt zijn keuze uit de lijst hotels nadat hij de bon heeft ontvangen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Voorbeeld voor art. 2.2°, b.5

Een reiziger boekt bijvoorbeeld een hotel via de website van dat hotel. Op die website staat een hyperlink naar een autoverhuurbedrijf. De reiziger klikt op die hyperlink. Het hotel geeft automatisch de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger door aan het autoverhuurbedrijf. Binnen de 24 uur na de boeking van het hotel reserveert de reiziger ook een huurauto. Er is dan sprake van een pakketreisovereenkomst.

1.3. Wat is een gekoppeld reisarrangement?

1.3.1. Art. 2, 5°, b: gekoppeld reisarrangement

5° gekoppeld reisarrangement: ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden aangekocht, welke geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende reisdienstverleners, waarbij een professioneel:

- a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert, of
- b) op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel faciliteert waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten.

1.3.2. Voorbeelden

Voorbeelden van gekoppelde reisarrangementen:

Voorbeeld voor art. 2.5°, a

Wanneer tijdens een bezoek aan een verkooppunt de professioneel assistentie verleent aan de reiziger bij het apart selecteren en apart betalen van twee of meer reisdiensten bij verschillende reisdienstverleners.

Dat is ook het geval wanneer de online professioneel tijdens een contactmoment de aparte selectie en de aparte betaling van twee of meer reisdiensten bij verschillende reisdienstverleners door de reiziger faciliteert.

Bijvoorbeeld, een reiziger gaat naar een doorverkoper en die helpt hem met het kiezen van een hotel. Het hotel wordt betaald. Daarna helpt de doorverkoper de reiziger met het kiezen van een vlucht, die vervolgens, dus apart, wordt betaald.

Voorbeeld voor art. 2.5°, b

Wanneer een tweede reisdienst later wordt geboekt bij een andere professioneel en die boeking gericht wordt gefaciliteerd door de online professioneel met wie de reiziger de eerste overeenkomst heeft afgesloten. De tweede overeenkomst moet worden afgesloten binnen de 24 uur na de bevestiging van de eerste boeking.

Wordt niet als een gekoppeld reisarrangement beschouwd:

Reisdiensten die de reiziger los van elkaar reserveert, vaak op verschillende momenten, zelfs indien die voor dezelfde reis of vakantie zijn.

1.4. Wat is een reiziger?

1.4.1. Art. 2, 6°: reiziger

6° reiziger: iedere persoon die, binnen het toepassingsgebied van deze wet, een overeenkomst wenst te sluiten of die er op grond van een reeds gesloten overeenkomst recht op heeft te reizen;

1.4.2. Voorbeelden

Het begrip reiziger is breed en viseert niet enkel de consument (fysieke persoon die handelt buiten het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit), maar ook ondernemingen, professionelen, waaronder beoefenaars van vrije beroepen, zelfstandigen of andere natuurlijke personen, die een zaken- of dienstreis boeken via dezelfde boekingskanalen.

1.5. Wat is een professioneel?

Art. 2, 7°: professioneel

7° professioneel: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaat of publiek is, die met betrekking tot onder deze wet vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener;

1.6. Wat is een organisator?

Art. 2, 8°: organisator

8° organisator: een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt, of de professioneel die de gegevens van de reiziger aan een andere professioneel overdraagt overeenkomstig de bepaling onder 2°, b.5);

1.7. Wat is een doorverkoper?

Art.2, 9°: doorverkoper

9° doorverkoper: een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld;

2. Principes van de wet

Opdat de wet van toepassing zou zijn, moet het in de eerste plaats gaan om de verkoop van pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen door een professioneel. Louter “hulp” of “bijstand” valt niet binnen het toepassingsgebied. Er moet ook aan de elementen uit de definitie van “professioneel” zijn voldaan.

Naargelang het geval wordt men beschouwd als:

- organisator en/of doorverkoper van pakketreizen;
- organisator en/of doorverkoper van gekoppelde reisarrangementen;
- organisator en/of verkoper van reisdiensten bedoeld in art. 2, 1°.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

2.1. Toepassing van de wet voor een pakketreis

Om van een pakketreis te kunnen spreken, is steeds vereist dat er een combinatie is van minstens twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie. Zo zal er geen sprake zijn van een pakketreis wanneer een reiziger in een bepaalde regio verschillende hotels boekt voor zijn vakantieperiode, zonder dat er een andere reisdienst wordt geboekt. Een vliegtuigticket gecombineerd met een hotelovernachting, een treinticket gecombineerd met de huur van een wagen of een hotelovernachting gecombineerd met een andere toeristische dienst, zijn voorbeelden van combinaties waarbij er, indien er wordt voldaan aan de andere voorwaarden die worden opgesomd in de definitie, een pakketreis ontstaat.

2.1.1. Bescherming bij insolventie (art. 54)

De organisator en de doorverkoper moeten zich verzekeren tegen hun insolventie voor de terugbetaling van alle reeds door de reiziger betaalde bedragen voor zover de desbetreffende diensten als gevolg van hun insolventie niet worden verricht (art. 54);

Art. 54. De in België gevestigde organisatoren en doorverkopers stellen zekerheid voor de terugbetaling van alle reeds door of namens reizigers betaalde bedragen voor zover de desbetreffende diensten als gevolg van hun insolventie niet worden verricht. Indien passagiersvervoer in de pakketreisovereenkomst is inbegrepen, stellen de organisatoren en de doorverkopers ook zekerheid voor de repatriëring van de reizigers. Er kan worden aangeboden de pakketreis voort te zetten.

2.1.2. Informatieverplichtingen (art. 5 t/m 7)

2.1.2.1 Algemeen

Zowel de organisator als de doorverkoper heeft een informatieverplichting (art.5 t/m 7).

De precontractuele fase is de fase in de onderhandelingen voorafgaand aan het daadwerkelijk sluiten van een reiscontract.

Art. 5. § 1. De organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, door middel van het relevante formulier bedoeld in bijlage I, deel A of deel B, de standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis, de volgende informatie:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de reisweg en de verblijfsperioden, met de data en, indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;

- f) ingeval zulks niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;
- g) ingeval het belang van andere toeristische diensten voor de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;
- h) uitsluitel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, tevens nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;

2° de handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer en, in voorkomend geval, hun e-mailadres;

3° de totaalprijs van de pakketreis, inclusief de belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

4° de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot is te betalen, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, of de financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;

12

5° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de in artikel 31, § 1, 1°, bedoelde uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst, wanneer dit aantal niet wordt behaald;

6° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;

7° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde opzegvergoedingen die de organisator vraagt, overeenkomstig artikel 29;

8° inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.

§ 2. In geval pakketreisovereenkomsten per telefoon worden gesloten, verstrekt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper aan de reiziger de standaardinformatie als bedoeld in bijlage I, deel B, en de informatie als bedoeld in paragraaf 1, 1° tot 8°.

Art. 6. Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel 2, 2°, eerste lid, b.5), zorgen de organisator en de professioneel aan wie de gegevens worden toegezonden, ervoor dat, ieder van hen voor de reisdiensten die zij aanbieden, de reiziger, voordat hij is gebonden door een overeenkomst, de informatie bedoeld in artikel 5, § 1, 1° tot 8°, verstrekt voor zover dat relevant is voor de respectieve reisdiensten die zij aanbieden. De organisator verstrekt tegelijkertijd de standaardinformatie door middel van het formulier in bijlage I, deel C.

Art. 7. De in de artikelen 5 en 6, bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt. Schriftelijke informatie wordt in een leesbare vorm verstrekt.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

2.1.2.2 Annulatieverzekering

2.1.2.2.1 Wat is een annulatieverzekering?

Art. 5 § 1 8°

8° inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.

2.1.2.2.2 Informatiefiche voor de consument

Wat betreft de algemene informatie die aan de consument moet worden verstrekt, moet bij de annulatieverzekering de informatiefiche voor de consument zoals voorgesteld door art. 20.8 van de [Richtlijn 2016/97](#) worden gerespecteerd.

“Het informatiedocument over het verzekeringsproduct bevat de volgende gegevens:

- ✓ informatie over het soort verzekering;
- ✓ een samenvatting van de verzekeringsdekking, inclusief de belangrijkste verzekerde risico's, de verzekerde som en, in voorkomend geval, de geografische dekking en een samenvatting van de uitgesloten risico's;
- ✓ wijze en duur van betaling van de premies;
- ✓ belangrijkste uitsluitingen, in welke gevallen geen vraag voor schadevergoeding kan worden ingediend;
- ✓ verplichtingen bij het begin van de overeenkomst;
- ✓ verplichtingen tijdens de looptijd van de overeenkomst;
- ✓ verplichtingen bij aangifte van een schadegeval;
- ✓ de looptijd van de overeenkomst, met vermelding van de begin- en einddatum;
- ✓ wijze van beëindiging van de overeenkomst.”

13

2.1.2.2.3 Wie kan zich verzekeren via een annulatieverzekering?

Als reiziger kan men zichzelf verzekeren via een annulatieverzekering, maar dat is geen verplichte verzekering. De reden waarom men een beroep zou kunnen doen op de annulatieverzekering is niet alleen dat de reiziger zelf niet kan vertrekken, maar ook dat er een probleem is bij sommige personen die niet meereizen. Bijvoorbeeld: de echtgenoot of echtgenote, de ouders, de aanverwanten tot de 2e graad, enz.

2.1.2.2.4 Praktische toepassingen

➤ Soort verzekering

Hieronder kunt u een niet-limitatieve opsomming van soorten verzekeringen terugvinden:

- ✓ annuleringsverzekering (beperkt/volledig);
- ✓ bagageverzekering;
- ✓ reisongevallenverzekering;
- ✓ bijstand aan personen.

➤ **Verwachtingen van de reizigers**

Als de reiziger bijvoorbeeld een zwangere vrouw is en de annulatieverzekering zwangerschapsgerelateerde problemen niet dekt, moet de reiziger daarover worden ingelicht, tenminste als de persoon die de verzekering aanbiedt op de hoogte is van de zwangerschap.

Als de reiziger vertrekt naar een bestemming die niet door de verzekering wordt gedekt, moet de verzekering niet aan hem worden verkocht.

Er zijn heel wat domeinen waarvoor dat soort verzekering niet of niet altijd tussenkomt: reeds aanwezige ziekten, bepaalde sporten, bepaalde evenementen, enz.

➤ **Prijs van de verzekering en optionele karakter**

Precisie en duidelijkheid over de totale prijs per gedekte persoon, enz. Een annulatieverzekering mag samen met de pakketreis worden aangeboden. Een annulatieverzekering kan bijvoorbeeld begrepen zijn in de prijs van de reis, maar de informatie daaromtrent moet duidelijk worden meegedeeld en mag niet misleidend zijn. Bovendien moet er informatie worden gegeven over wat de verzekering precies dekt.

➤ **Gevallen gedekt door de annulatieverzekering**

Precies en duidelijk uitgelegd en waarbij u niets hoeft te betalen voor de geannuleerde overeenkomst. Bijvoorbeeld:

- overlijden van de verzekerde, van niet-verzekerde aanverwanten (tot welke graad?) van de verzekerde;
- ongeval (alle ongevallen, welke, van wie?);
- ziekte van de verzekerde, van een niet-verzekerde aanverwant (tot welke graad?);
- schade aan de woning van de verzekerde reiziger (bijvoorbeeld brand), met eventuele verduidelijking van de restrictieve voorwaarden (termijn waarbinnen die schade moet optreden ten opzichte van het vertrek van de reiziger, enz.);
- ontslag van de verzekerde (alles?); enz....

➤ **Gevallen niet gedekt door de annulatieverzekering**

Precies en duidelijk uitgelegd en waarbij u de geannuleerde overeenkomst zult moeten betalen. Bijvoorbeeld:

- bestaande ziekte van de verzekerde reiziger;
- bestaande ziekte van een niet-verzekerde aanverwant (tot welke graad?);
- opzettelijke feiten; enz....

2.1.3. Uitvoering van contract (art. 33)

Enkel de organisator, en in sommige gevallen ook de doorverkoper, is verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract (art. 33);

Art. 33. De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren die zijn

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

vastgelegd in dat hoofdstuk, afdeling 1 tot 4, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de voorwaarden opgesomd in voornoemde afdelingen voldoet.

2.1.4. Prijswijziging (art. 19 t/m 23)

Art. 19. Na de sluiting van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet en vermeldt dat de reiziger op grond van artikel 22 recht heeft op een prijsvermindering. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Art. 20. Indien de in artikel 19 bedoelde prijsverhoging meer dan 8 % van de totaalprijs van de pakketreis bedraagt, zijn de artikelen 25 tot 28 van toepassing.

Art. 21. Ongeacht de omvang ervan is een prijsverhoging alleen mogelijk indien de organisator de reiziger daarvan uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

Art. 22. Indien de pakketreisovereenkomst voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering die overeenstemt met elke daling van de in artikel 19, tweede lid, 1° tot 3°, bedoelde kosten die zich na de sluiting van de overeenkomst en vóór het begin van de pakketreis voordoet.

Art. 23. In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt, staft de organisator die administratieve kosten.

2.1.5. Wijzigingen van andere bepalingen (art. 24 t/m 28)

Art. 24. De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen overeenkomstig de artikelen 19 tot 23, vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

Art. 25. Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen bedoeld in artikel 11, 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1° de voorgestelde wijziging aanvaarden, of

2° de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst opzegt, kan de reiziger voor een vervangende pakketreis kiezen indien die door de organisator wordt voorgesteld. Indien mogelijk moet deze van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

Art. 26. De organisator stelt de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager zonder onnodige vertraging in kennis:

1° van de in artikel 25 voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval, in overeenstemming met artikel 27, van het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van een redelijke termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit uit hoofde van artikel 25;

3° van de automatische beëindiging van de overeenkomst indien hij de voorgestelde wijziging binnen de in de bepaling onder 2° bedoelde termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt;

4° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

Art. 27. Wanneer de in artikel 25, eerste lid, bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de in artikel 25, tweede lid, bedoelde vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

Art. 28. Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 25, eerste lid, 2°, of van artikel 26, 3°, wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle door of namens de reiziger betaalde bedragen zonder onnodige vertraging en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug. Artikelen 48 tot 52 zijn van overeenkomstige toepassing.

16

2.1.6. Opzegging (art. 29 t/m 32)

2.1.6.1 Opzegging door de reiziger (art. 29 en 30)

Art. 29. De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger uit hoofde van dit artikel kan hij worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakketreisovereenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien de reiziger hierom verzoekt, verstrekt de organisator een verantwoording van het bedrag van de opzeggingsvergoedingen.

Art. 30. Niettegenstaande artikel 29 heeft de reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

2.1.6.2 Opzegging door de organisator (art. 31)

Art. 31. § 1. De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
- b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;
- c) achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er zonder onnodige vertraging en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

§ 2. Wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

2.1.6.3 Terugbetaling door de organisator (art. 32)

Art. 32. De organisator betaalt bij toepassing van artikel 29 alle bedragen terug die door of namens de reiziger voor de pakketreis zijn betaald, eventueel verminderd met de passende opzegvergoeding.

De organisator verricht alle terugbetalingen die op grond van de artikelen 30 en 31 zijn vereist.

De terugbetalingen worden zonder onnodige vertraging aan de reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na de opzegging van de pakketreisovereenkomst.

2.1.7. Prijsvermindering en schadevergoeding (art. 47 t/m 52)

Art. 47. De organisator kent een prijsvermindering of een schadevergoeding toe aan de reiziger overeenkomstig de bepalingen van deze afdeling.

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, gelden voor de doorverkoper de verplichtingen voor organisatoren die zijn vastgelegd in deze afdeling, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator hieraan voldoet.

Art. 48. De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

Art. 49. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

Art. 50. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Art. 51. § 1. Voor zover internationale verdragen waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de organisator.

§ 2. Voor zover internationale verdragen waarbij de Europese Unie geen partij is, grenzen stellen aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, kan de Koning grenzen stellen aan de schadevergoeding die door de organisator moet worden betaald.

§ 3. In andere gevallen kan in de pakketreisovereenkomst de schadevergoeding die de organisator moet betalen, worden beperkt, behalve voor persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade, en mits zij ten minste driemaal de totale reissom van de pakketreis bedraagt.

Art. 52. § 1. Het recht op schadevergoeding of prijsvermindering uit hoofde van deze wet laat onverlet de rechten van reizigers uit hoofde van de:

1° Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91;

2° Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;

3° Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen;

4° Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004;

5° Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004;

6° internationale verdragen.

§ 2. Reizigers hebben het recht krachtens deze wet en die verordeningen en internationale overeenkomsten vorderingen in te dienen. De schadevergoeding of prijsvermindering uit hoofde van deze wet en de uit hoofde van die verordeningen en internationale overeenkomsten toegekende schadevergoeding of prijsvermindering worden met elkaar verrekend om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.

2.2. Toepassing van de wet voor gekoppelde reisarrangementen

2.2.1. Bescherming bij insolventie (art. 65)

Er rust een verplichting op de professioneel die gekoppelde reisarrangementen faciliteert om alle bedragen die hij van de reiziger heeft ontvangen, terug te betalen in geval van insolventie (art. 65).

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Art. 65. Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren, stellen zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie niet wordt verleend. Indien deze professionelen de partij zijn die voor het passagiersvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger. De artikelen 55 tot 64, zijn van overeenkomstige toepassing.

2.2.2. Informatieverplichtingen (art. 66)

Er rust een informatieverplichting op de professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert (art. 66).

Art. 66. Alvorens de reiziger wordt gebonden door een overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, wijst de professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, ook indien hij niet in een lidstaat is gevestigd maar dergelijke activiteiten op enigerlei wijze op België richt, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze op het volgende:

1° de reiziger kan geen aanspraak maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van deze wet, en elke dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten, en

2° de reiziger kan aanspraak maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming met artikel 65.

Om aan dit artikel te voldoen, verstrekt de professioneel die gekoppelde reisarrangementen faciliteert, die informatie aan de reiziger door middel van het desbetreffende standaardformulier opgenomen in bijlage II, of, indien een bepaalde soort gekoppeld reisarrangement niet in de in die bijlage vervatte formulieren is terug te vinden, de daarin opgenomen informatie.

19

2.2.3. Uitvoering contract (art. 67)

De professioneel die de gekoppelde reisarrangementen faciliteert, is verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract (art. 67).

Art. 67. Indien de professioneel die gekoppelde reisarrangementen faciliteert, de bepalingen van de artikelen 65 en 66 niet naleeft, zijn de rechten en verplichtingen zoals bedoeld in de artikelen 16 tot 18, 29 tot 32, 33, eerste lid, 34 tot 44 en 47 tot 52 van toepassing op de reisdiensten die deel uitmaken van het gekoppeld reisarrangement.

2.3. Toepassing van de wet voor reisdiensten bedoeld in art. 2, 1°

2.3.1. Bescherming bij insolventie (art. 72)

De organisator of de doorverkoper die afzonderlijke reisdiensten verkoopt, **stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval dat de desbetreffende reisdienst ten gevolge van zijn insolventie niet wordt verleend.** (art. 72).

Art. 72. De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt, stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval dat de desbetreffende reisdienst ten gevolge van zijn insolventie niet wordt verleend.

2.3.2. Informatieverplichtingen (art. 71)

De informatieverplichting rust op de organisator of de doorverkoper die afzonderlijk, als tussenpersoon, een van de reisdiensten, bedoeld in artikel 2, 1°, verkoopt (art. 71).

Art. 71. Onverminderd de informatieverplichtingen bedoeld in boek VI van het Wetboek van economisch recht, verstrekt de organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een van de reisdiensten, bedoeld in artikel 2, 1°, verkoopt, aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een reisdienstovereenkomst, op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie over:

1° de bescherming waarop hij aanspraak kan maken in geval van insolventie, in overeenstemming met artikel 72;

2° de naam van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, en haar contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, en, indien van toepassing, de bevoegde autoriteit die daarvoor door de betrokken lidstaat is aangewezen en haar contactgegevens.

2.3.3. Uitvoering contract (art. 73)

Art. 73. Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder onnodige vertraging verricht.

2.4. Uitzondering op basis van art. 4

- Wanneer de uitzondering van toepassing is, is de wet niet van toepassing.
- Wanneer de uitzondering niet van toepassing is, is de wet van toepassing.

2.4.1. Art. 4,1°

1° pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die een periode van minder dan vierentwintig uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten;

2.4.2. Art. 4,2°

De bij artikel 4,2° bepaalde uitzonderingen:

2° pakketreizen die worden aangeboden en gekoppelde reisarrangementen die worden gefaciliteerd, incidenteel en zonder winstoogmerk en uitsluitend aan een beperkte groep reizigers;

- **Overweging 19** van de [richtlijn \(EU\) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015](#) verduidelijkt: “Omdat reizigers bij korte reizen minder bescherming behoeven en omdat handelaren niet onnodig moeten worden belast, dienen reizen die korter dan 24 uur duren en waarbij geen accommodatie nodig is, alsmede pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen die uitsluitend incidenteel en zonder winstoogmerk worden aangeboden of gefaciliteerd en voor een beperkte groep van reizigers, te worden uitgesloten van het toepassingsgebied van deze richtlijn. *Tot die tweede categorie kunnen bijvoorbeeld reizen behoren die liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen of scholen niet meer dan enkele keren per jaar voor hun leden organiseren, en die niet worden aangeboden aan het publiek.* Teneinde ervoor te zorgen dat handelaren en reizigers er naar behoren over worden geïnformeerd dat die pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen niet onder deze richtlijn vallen, moet passende informatie over die uitsluiting ervan openbaar toegankelijk worden gemaakt.”

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Ter herinnering, de eerste vraag die gesteld moet worden, is nagaan of men een organisator, een doorverkoper of een “facilitator” van een gekoppeld reisarrangement is om zodoende te weten of men onder de wettelijke bepalingen valt. Indien het antwoord positief is, is het belangrijk om te onderzoeken of de voorwaarden om te voldoen aan de uitzondering van de wet vervuld zijn.

Er zijn 3 voorwaarden voor een **uitzondering** op het toepassingsgebied. De **3 voorwaarden zijn cumulatief** en dienen strikt geïnterpreteerd te worden:

- incidenteel (mag niet permanent/frequent zijn);
Deze voorwaarde kan moeilijk worden veralgemeend, het zal afhangen van het aantal georganiseerde reizen. Er kan nooit een exact, vast cijfer op worden gekleefd. In de [memorie van toelichting van de wet](#) (p. 26) wordt het voorbeeld aangehaald van een laatstejaarsreis die wordt georganiseerd door een school, enkel voor haar leerlingen en de noodzakelijke begeleiders.
- zonder winstoogmerk (= geen winst boven op de kosten nastreven);
Deze voorwaarde lijkt in de meeste gevallen niet voor problemen te zorgen.
- beperkte groep van reizigers (niet publiek, leden + begeleider).
Deze voorwaarde is vervuld als we aannemen dat de reis alleen wordt aangeboden aan een doelgroep, in tegenstelling tot een reis aangeboden aan het grote publiek, maar die “doelgroep” moet duidelijk geïdentificeerd en afgebakend zijn. Er moet aan zeer specifieke voorwaarden zijn voldaan: bijvoorbeeld, de reis wordt aangeboden aan kansarmen die OCMW-steun genieten, aan mindervaliden, enz., met de bedoeling hen de kans te geven om te reizen, enz. In de [memorie van toelichting van de wet](#) (p. 26) staat dat “dit [...] bijvoorbeeld reizen [zijn] die liefdadigheidsinstellingen, sport- en jeugdverenigingen ... organiseren en die niet worden aangeboden aan het publiek.”

De **3 cumulatieve voorwaarden** moeten *geval per geval* worden beoordeeld. De beoordeling moet **strikt** gebeuren. De uiteindelijke beoordeling gebeurt door de hoven en rechtbanken. De hier gegeven interpretatie is slechts indicatief.

De voorwaarden moeten altijd geanalyseerd worden met **gezond verstand en rekening houden met de omstandigheden**. Er moet rekening worden gehouden met de **proportionaliteit**, vooral met de activiteiten van de professionelen, het doel van de vereniging, de publiciteit die rond de activiteiten heeft plaatsgevonden en het effectieve reizigersaantal. De activiteiten moeten geanalyseerd worden volgens de “geest” en de doelstellingen van de vereniging of de groep, bv.: is er sprake van concurrentie tussen de activiteit georganiseerd door de vereniging/groep en de door een reisbureau georganiseerde activiteit?

2.4.3. Art. 4,3°

3° pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en afzonderlijk verkochte reisdiensten die worden gekocht op basis van een algemene overeenkomst voor het regelen van zakenreizen tussen een professioneel en een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

3. Praktische toepassingen

3.1. Een reiziger stapt het kantoor binnen en wenst een volledige reis te boeken. Het reiskantoor boekt een vlucht apart en de klant krijgt hiervoor een factuur van het reiskantoor. De klant heeft uiteraard ook een hotel nodig en het reiskantoor boekt via een website een hotel; de klant dient ter plaatse pas te betalen. Het kantoor legt de reiziger enkel een factuur voor de vlucht voor. De intentie van de klant is een “dynamic packaging”-reis samen te stellen. Maar hoe bewijst de klant dat, want hij heeft maar één factuur van één reisdienst?

Ermeest instemmen te betalen is voldoende. Bewijsmiddel: bevestiging van de reservatie door de website waar het hotel werd geboekt. Uiteraard is het moeilijk te bewijzen. Bovendien is er de verantwoordelijkheid van de onderneming. Die moet steeds een standaardinformatieformulier meegeven. Informatieverplichting vanwege de ondernemingen is doorslaggevend.

3.2. De klant stapt een kantoor binnen. Hij heeft de intentie om een pakket te boeken. Hij weet in welke periode hij op vakantie gaat, legt de vluchten al vast en krijgt hiervoor een bestelbon mee. Hij krijgt verschillende opties voor een hotel, neemt die opties mee naar huis om zijn familie te laten kiezen en stapt enkele dagen later opnieuw het kantoor binnen. Het hotel wordt geboekt, maar onder een ander PO-nummer¹. De klant heeft twee aparte diensten geboekt en apart betaald, maar dacht dat hij een pakket boekte.

Een klant boekt in september reeds een vlucht naar een verre bestemming, omdat die beslissing het meest dringend is om een voordelig vluchttarief te bekomen. Later zal het hotel nog worden vastgelegd. Er is bijgevolg enkel een instemming voor het betalen van het eerste luik, de vlucht. Kunnen we ervan uitgaan dat dat geen pakketreis is, noch een gekoppeld reisarrangement (want niet één contactmoment)?

Het gaat om een combinatie van twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie. Er worden afzonderlijke overeenkomsten gesloten. Indien er een overeenkomst wordt gesloten, zelfs al is dit mondeling, dat de reiziger zal terugkomen om de definitieve keuze van het hotel door te geven is artikel 2, 2°, b.4) van toepassing. Er wordt dan namelijk pas gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de professioneel de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten. Indien er echter enkel een vlucht wordt geboekt en er wordt verder niets afgesproken, gaat het om een afzonderlijke reisdienst.

¹ Purchase Order Number of een dossiernummer.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.3. Is een apart PO-nummer geen automatisch bewijs dat er een aparte boeking heeft plaatsgevonden?

Dat kan een aanduiding zijn, maar is niet voldoende op zich.

3.4. De klant doet een beroep op een reisagentschap dat faciliteert om aparte diensten te boeken. De klant vraagt hulp bij het boeken van een vlucht. Daarna wenst de klant informatie over hotels en vraagt het agentschap om ook het hotel te boeken. De klant wenst niet apart te betalen, maar betaalt de twee facturen samen op de rekening van het agentschap.

Dit is een klassiek voorbeeld van een pakket. Men kiest de vlucht, daarna kiest men het hotel. Daarna wordt er betaald (artikel 2, 2°, b.1)). De intentie van de klant speelt geen rol bij het bepalen of een bepaalde combinatie al dan niet een pakket of gekoppeld reisarrangement is. Het onderscheid moet steeds worden gemaakt op basis van de concrete omstandigheden en niet op basis van de intentie van de klant. Het is de professioneel die vooraf bepaalt welke soort diensten er worden aangeboden. Het is dan ook zijn verantwoordelijkheid om via de standaardinformatieformulieren de reiziger te informeren.

3.5. Wat zijn betalingsgegevens (artikel 2, 2°, b.5)?

Er is geen definitie van “betalingsgegevens” opgenomen in de richtlijn. Het meest voorkomende is het gebruik van het nummer van de kredietkaart. Het moet sowieso informatie zijn die wijst op één bepaalde persoon. Het louter aanduiden van de wijze van betaling volstaat dus niet. De gegevens om een betaling al door te voeren, moeten overgedragen worden.

23

3.6. Hoe bepaalt men bij combinatie met “andere toeristische dienst” wat een essentieel kenmerk van de combinatie vormt? In de toelichting is sprake van een essentieel kenmerk in hoofde van de reiziger. Moet de klant zelf de essentiële kenmerken aandragen? Hoe kan een organisator weten dat het om een essentieel kenmerk gaat?

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen “andere toeristische diensten” die als essentieel worden aangeprezen en “andere toeristische diensten” die een essentieel kenmerk zijn.

In het eerste geval is het de professioneel die de “andere toeristische dienst” aanprijst als essentieel. Dat is bijvoorbeeld het geval als die professioneel een voetbalreis organiseert en daarbij een hotel (reisdienst = accommodatie) combineert met een voetbalmatch (reisdienst = andere toeristische dienst). In dat geval is het duidelijk dat die voetbalmatch essentieel is. De reiziger hoeft er niet de aandacht op te vestigen dat hij speciaal voor die voetbalmatch reist.

In het tweede geval gaat het om een “andere toeristische dienst” die essentieel is in hoofde van de reiziger. Dat moet dan steeds geval per geval worden bekeken. Een reiziger wenst bijvoorbeeld een specifieke wellnessbehandeling in het Zwarte Woud. Hij stapt een reisbureau binnen en vraagt de professioneel om voor hem een hotel te boeken, alsook die specifieke wellnessbehandeling. Zonder die wellnessbehandeling zou de klant niet naar het Zwar-

te Woud op reis gaan. Het is belangrijk dat de klant daar de aandacht op vestigt bij het boeken van die reis.

Het onderscheid is dus ook steeds subjectief: wat voor de ene persoon essentieel is, is dat niet noodzakelijk voor de andere.

3.7. Hoe kan een consument bewijzen dat er sprake is van faciliteren in de zin van artikel 2, 5°, b)?

Het is de professioneel die vooraf moet beslissen of hij een gekoppeld reisarrangement aanbiedt of niet en of er dus gericht wordt gefaciliteerd. Dat wordt ook duidelijk gemaakt aan de reiziger door middel van de standaardinformatieformulieren, want zodra er een gerichte link wordt aangeboden, is er een informatieverplichting voor de professioneel die een gekoppeld reisarrangement aanbiedt. De bewijslast/verantwoordelijkheid rust bijgevolg niet op de consument.

3.8. Betekent het gebruik van cookies of metadata dat er gericht wordt gefaciliteerd?

Het gebruik van cookies of metadata betekent niet noodzakelijk dat er gericht wordt gefaciliteerd. Het faciliteren moet gerelateerd zijn aan de boeking van de eerste reisdienst.

3.9. Veel organisatoren hebben een website, waar een reiziger een eigen profiel kan aanmaken en waar de reiziger vervolgens zijn eigen documenten (reisbevestiging, factuur, enz.) kan terugvinden, downloaden, opslaan. De reiziger krijgt bij reservatie een e-mail, met bevestiging en link naar de documenten. Kunnen die systemen verder gebruikt worden?

Ja, op voorwaarde dat de persoonlijke informatie kan worden opgeslagen op een wijze die die informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik voor een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, én dat er een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk is. Er moet met andere woorden worden voldaan aan de voorwaarden van "duurzame gegevensdrager".

3.10. Wat moet worden verstaan onder een beperkte groep? Gaat het hier om aantallen of eerder om een besloten groep waarbij het aanbod niet gericht is tot het publiek?

Een beperkte groep bestaat bijvoorbeeld uit de leden. Wanneer de reis wordt aangeboden aan het publiek, is er sowieso geen sprake meer van een beperkte groep reizigers. Het moet gaan om groepen die vergelijkbaar zijn met een typische non-profitgroep. Dat moet geval per geval worden bekeken. Bijvoorbeeld: een Facebookgroep waarvan 1000 mensen lid zijn, is geen beperkte groep. Dergelijke groepen zijn aan te veel wijzigingen onderhevig.

3.11. Nu worden enkel zakenreizen op basis van een algemene overeenkomst uitgesloten (artikel 4, 3°). Is het mogelijk dat alle zakenreizen (met of zonder algemene overeenkomst) buiten het toepassingsgebied vallen?

Dat is onmogelijk.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.12. Wat moet de algemene overeenkomst bevatten?

Er kan sowieso geen sprake zijn van een algemene overeenkomst als die maar voor één vakantie wordt gesloten (overweging 7 richtlijn pakketreizen).

3.13. Volstaat een overeenkomst tot toekomstige samenwerking voor een specifiek aantal jaar, zonder exclusiviteit, om te spreken van een “algemene overeenkomst”?

De overeenkomst moet met een professionele reisaanbieder worden onderhandeld voor een aantal reisdiensten gedurende een vastgestelde periode.

3.14. Wat wordt bedoeld met “het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering”?

Enkel indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, mag het tijdstip bij benadering worden meegedeeld. “Bij benadering” is inderdaad een vaag begrip. Wat dat precies is, zal mede afhankelijk zijn van de betrokken sector (vliegtuig, autobus, ...). Als de uurregeling nog niet gekend is, kan ze uiteraard nog niet worden meegedeeld. Er is een link met artikel 25.

3.15. Een organisator kent de tijdstippen van vluchten nog niet op het moment dat de precontractuele informatie wordt verstrekt, en indien een uur kan worden doorgegeven, kan dat in de aanloop naar de reis nog wijzigen. Bij reizen waarin de vlucht is inbegrepen en de reisduur in dagen is vermeld, worden de aankomst- en de vertrekdag als hele reisdagen meegerekend. De vluchten die door de reisorganisator worden vermeld in de brochure, zijn meestal onder voorbehoud.

Het vormt op zich geen probleem dat de uurregeling nog wordt gewijzigd na het sluiten van de overeenkomst, mits aan de voorwaarden in artikel 8 van de wet wordt voldaan. Een wijziging van de precontractuele informatie kan bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen. De link moet worden gelegd met artikel 25 van de wet. Artikel 25 van de wet gaat onder andere over wijzigingen aan een van de voornaamste kenmerken van de reisdienst. De uurregeling vormt een dergelijk kenmerk.

In de [memorie van toelichting van de wet](#) (p. 46-47) werd uitgelegd wat de Administratie begrijpt onder een ingrijpende wijziging van de uurregeling, bijvoorbeeld indien een wijziging een grote impact heeft op een andere reisdienst of bij een gevoelige inkorting van het verblijf. Als bij een citytrip van drie dagen de dag van vertrek én de dag van aankomst wegvallen, is dat een ingrijpende wijziging van de uurregeling.

3.16. Hoe kan een reisbureau bewijzen dat de standaardinformatieformulieren werden meegegeven?

Dat is een bewijskwestie die kan worden opgelost door bijvoorbeeld de klant te laten tekenen voor ontvangst.

3.17. Is, op basis van artikel 5, §1, 8°, een annulatieverzekering toegelaten?

Er wordt inderdaad verwezen naar “verplichte verzekeringen”. Een annulatieverzekering mag samen met de pakketreis worden aangeboden. Dat is een uitzondering op het verbod in boek VI WER van een gezamenlijk aanbod met een financiële dienst. Een annulatieverzekering kan bijvoorbeeld begrepen zijn in de prijs van de reis, maar de informatie daaromtrent moet duidelijk worden meegedeeld en mag niet misleidend zijn. Bovendien moet er informatie worden gegeven over wat de verzekering precies dekt.

3.18. Artikel VI.3 WER legt een algemene verplichting op een prijs aan te duiden bij de aanbieding van homogene diensten. Die algemene verplichting zou verkeerdelijk kunnen worden toegepast op brochures gedrukt door organisatoren, hoewel de nieuwe Richtlijn aan de verwachtingen van consument, organisator en hotelier tegemoet wenst te komen door geen verplichtingen meer op te leggen voor brochures. De specifieke voorschriften die nu gelden voor de brochures worden niet meer behouden, klopt dat?

Het is inderdaad zo dat de specifieke voorschriften voor brochures, die door de huidige reiscontractenwet worden opgelegd, niet meer worden opgelegd door de nieuwe wet. Het is dus, net zoals vandaag, niet vereist om een brochure uit te geven. Indien er wel een brochure wordt uitgegeven, kan dat nu zonder dat daarin een prijs wordt vermeld. Indien er echter wel een prijs in de brochure wordt vermeld, dan bindt die precontractuele inlichting de organisator en zal dat integraal deel uitmaken van de overeenkomst, tenzij de reiziger voor contractsluiting werd ingelicht over wijzigingen ervan en die uitdrukkelijk aanvaardt. Dergelijke wijzigingen zullen op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier moeten worden meegedeeld aan de reiziger.

Het moet steeds mogelijk zijn om veranderingen aan te brengen aan precontractuele informatie waar dat uitdrukkelijk is overeengekomen door beide partijen van de pakketreisovereenkomst (p. 38 [memorie van toelichting van de wet](#)).

3.19. Op welke manier moet er door de reissector aan art. 11 van de wet worden voldaan?

De bedoeling van artikel 11 is om te verzekeren dat alle relevante informatie in de pakketreisovereenkomst wordt opgenomen, zelfs als die informatie ervoor reeds in een brochure is gegeven. De richtlijn en dus ook de wet bepalen uitdrukkelijk dat de volledige inhoud moet worden hernomen in de pakketreisovereenkomst of de bevestiging ervan. Een eenvoudige verwijzing naar een eerder ontvangen brochure of bestelbon volstaat niet. Niet alle overeenkomsten moeten in tweevoud worden afgeprint. Artikel 10 van de wet voorziet namelijk in de mogelijkheid om een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld e-mail, te verstrekken. De reiziger kan wel een papieren versie vragen indien de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.20. Op welke manier gaat de Economische Inspectie na of de informatieverplichtingen worden gerespecteerd?

Het bewijs dat er aan alle informatieverplichtingen is voldaan, moet door de organisator en de doorverkoper worden geleverd.

3.21. In de pakketreisovereenkomst moet worden aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend. Kan hiervan worden afgeweken door de sector?

De richtlijn legt de verplichting op om de berekeningswijze van de prijsherziening in de pakketreisovereenkomst aan te geven, en dat doet dus ook de wet in artikel 19. Hiervan kan in geen geval worden afgeweken.

Prijzen zijn vast. De uitzonderingen moeten restrictief worden geïnterpreteerd. Bovendien moet de reiziger zelf de berekening kunnen maken.

3.22. In artikel 25 is er sprake van een beduidende wijziging indien er zich een ingrijpende wijziging voordoet in een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten (artikel 5, §1, 1°).

-In de brochure wijst de organisator dan ook op het feit dat bv. de opgegeven hotels nog wijzigbaar zijn naar een hotel van gelijkwaardige categorie. Blijft dat in de toekomst mogelijk, zonder dat dat als een ingrijpende wijziging wordt gezien?

Bij een georganiseerde rondreis staan verschillende excursies op het programma. Maar kort voor afreis kan een van de geplande excursies niet doorgaan wegens omstandigheden die niet gekend waren ten tijde van de contractafsluiting. Kan dat aanleiding geven tot kosteloze annulatie van de overeenkomst?

In geval van artikel 25 en als het dus gaat om een ingrijpende wijziging aan een van de voornaamste kenmerken, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Het moet daarbij dus wel gaan om een ingrijpende wijziging.

In het eerste voorbeeld gaat het om een brochure. Indien daarin wordt voorzien, kan een wijziging aan de precontractuele informatie op basis van artikel 8.

In het tweede geval gaat het om het niet-doorgaan van een geplande excursie (artikel 5, §1, e)). Hier moet worden nagegaan of de wijziging “ingrijpend” is. In bevestigend geval kan de reiziger kosteloos annuleren.

3.23. Art. 26, 3° Moet de automatische beëindiging van de overeenkomst ook uitdrukkelijk worden gemeld aan de reiziger?

De richtlijn legt geen dergelijke verplichting op en bijgevolg de wet ook niet.

3.24. Artikel 26: wat indien de reiziger per brief wordt gecontacteerd, maar geen kennis kan nemen van de inhoud, omdat hij enkele dagen op reis is? Welke middelen moeten worden gebruikt om de reiziger te informeren? Is dat hetzelfde middel als dat bij reservatie, internet + e-mail, info per e-mail? Volstaat het achterlaten van een bericht op de telefoon?

De reiziger moet via een duurzame gegevensdrager op de hoogte worden gebracht. Het achterlaten van een bericht op de telefoon volstaat niet.

3.25. De opzegvergoeding moet rekening houden met de (verwachte) kostenbesparingen (art. 29, § 2 en §3). Betekent dat dat de huidige gestandaardiseerde forfaits - die naarmate het vertrek nadert, hoger worden en veelal uiteindelijk 100 % bedragen - niet meer mogelijk zijn?

Als bv. een vliegtuigticket niet meer kan worden doorverkocht, kan het gerechtvaardigd zijn dat de organisator de volledige kostprijs van dat vliegtuigticket aan de reiziger aanrekent in de vorm van een opzegvergoeding. Het hangt dus af van de concrete omstandigheden. Hoe dichterbij de datum van vertrek, hoe moeilijker het wordt om bijvoorbeeld het vliegtuigticket nog aan iemand anders door te verkopen.

28

3.26. Artikel 30 handelt over het recht van de reiziger om de overeenkomst op te zeggen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die zich voordoen op de plaats van bestemming of de onmiddellijke omgeving ervan en die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming. Het reisadvies zoals uitgevaardigd door de FOD Buitenlandse Zaken is hier het enige doorslaggevende criterium waarop de reiziger zich kan baseren om al dan niet dat recht in te roepen. Een negatief reisadvies is voor de reiziger het enige objectieve criterium om “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” aan te geven. Bijkomende vraag: Wat is “onmiddellijke omgeving”?

De omstandigheden moeten steeds geval per geval worden beoordeeld. Er zijn verschillende informatiebronnen om te bepalen of er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. De officiële reisadviezen, zoals het [reisadvies uitgevaardigd door de FOD Buitenlandse Zaken](#), is een belangrijke indicator. Het is normaal gezien de partij die zich beroept op dergelijke omstandigheden die de aanwezigheid ervan moet aantonen en bovendien moet aantonen dat ze aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis.

Ook “onmiddellijke omgeving” moet geval per geval worden beoordeeld. Het kan niet zomaar worden weggelaten, want het is zo bepaald door de richtlijn. Zie ook de [memorie van toelichting van de wet](#) bij artikel 30 (pagina 51 en 52). Het moet sowieso een aanzienlijk gevolg hebben

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

voor de uitvoering van de pakketreis of voor het passagiersvervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming.

3.27. In de memorie van toelichting van de wet bij artikel 32 is sprake van een nieuw criterium in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wanneer men het heeft over “... die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming ...”. Hoe moet dat worden geïnterpreteerd? Het is best mogelijk dat de reiziger bij een organisator een pakketreis boekt (bv. rondreis in een land, zij het België of ergens in het buitenland), maar geen internationaal vervoer heeft bijgeboekt. Kan die reiziger dan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer inroepen om de pakketreis te annuleren?

Dat is geen nieuw criterium. Artikel 32 voorziet in de terugbetaling aan de reiziger in geval van opzegging. De terugbetaling is georganiseerd door de artikelen 30 en 31. Artikel 30 bepaalt dus dat opzeggen door de reiziger mogelijk is indien er zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving ervan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis OF die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming. Dat heeft tot gevolg dat indien het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming niet mogelijk is ten gevolge van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, de reiziger gratis kan opzeggen.

29

3.28. Wat zijn maatstaven die gebruikt kunnen worden om te beoordelen of het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering redelijk is (artikel 37, lid 3)?

De woorden werden letterlijk overgenomen uit de richtlijn. Het is een feitenkwestie: de termen moeten worden geïnterpreteerd zoals gewoonlijk en op basis van gezond verstand. Wat er wordt bedoeld met “redelijk” (en de andere aangehaalde termen ...) moet geval per geval worden beoordeeld.

Bij de beoordeling of een aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering redelijk is, wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven, en moet worden gekeken naar de volgende omstandigheden die uit het alternatieve aanbod moeten blijken; de situering van de accommodatie op de plaats van bestemming:

- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de beoordeling wordt tevens rekening gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door hem(n) gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden).

3.29. Is het correct dat indien de organisator een ander arrangement voorstelt dat vergelijkbaar is met het arrangement dat in de pakketreisovereenkomst is afgesproken (bijvoorbeeld een ander 4*-hotel dan het 4*-hotel dat in de pakketreisovereenkomst werd afgesproken), de reiziger dat niet kan afwijzen, de reiziger geen recht heeft op prijsvermindering of schadevergoeding en de organisator niet moet voorzien in de repatriëring van de reiziger?

De organisator moet in beide gevallen de non-conformiteit verhelpen of gelijkwaardige alternatieve arrangementen voorstellen of bij minder kwalitatieve arrangementen een prijsvermindering toekennen. Indien dat gebeurt, kan de reiziger dergelijke alternatieven inderdaad niet afwijzen, is er geen recht op prijsvermindering of schadevergoeding en moet er niet gepatriëerd worden. De vraag blijft natuurlijk wat een gelijkwaardig alternatief arrangement is. De reiziger kan niet weigeren, tenzij de alternatieven niet vergelijkbaar zijn of indien de prijsvermindering niet geschikt is.

3.30. Artikel 39 verplicht om te voorzien in drie overnachtingen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Kan hiervan worden afgeweken?

30

Er is dus enkel een verplichting tot het verstrekken van accommodatie van gelijkwaardige waarde voor maximaal 3 nachten, of meer indien er hierover Uniewetgeving is. Er is geen verplichting voor de organisator om voedsel en drank aan te bieden aan de reizigers.

Indien Uniewetgeving inzake passagiersrechten voorziet in een langere periode dan drie overnachtingen, dan geldt die langere periode. De ratio legis van die bepaling is dat een reiziger die een pakketreis boekt, nooit minder beschermd mag zijn dan diegene die een afzonderlijke reisdienst boekt.

Ook de kleinere, gespecialiseerde organisatoren zullen ervoor moeten zorgen dat zij aan die verplichting kunnen voldoen.

3.31. In artikel 43 (bijstand) staat dat de organisator verplicht is bijstand te verlenen, maar in de praktijk lopen de contacten mogelijk met de doorverkoper. De reiziger is een klant van de organisator. In crisissituaties is het wenselijk dat de organisator de klant zelf kan contacteren. Dient de doorverkoper dan niet alle nuttige informatie over de reiziger door te sturen naar de organisator om zijn plicht tot bijstand te kunnen vervullen?

Het is inderdaad zo dat, opdat de organisator zou kunnen voldoen aan zijn bijstandsverplichting, hij moet beschikken over de nodige informatie over de reiziger. Artikel 41 bepaalt wel dat indien er contact wordt opgenomen via de doorverkoper, de doorverkoper de berichten, verzoeken of klachten doorgeeft aan de organisator.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.32. Stel dat een hotel een pakketreis aanbiedt zonder passagiersvervoer (vb. overnachting + massages in het wellnesscenter van het hotel). Het hotel vraagt geen voorafgaandelijke betaling aan de consument. Is een hotel dat geen voorschot vraagt voor een pakket/arrangement (en dus geen betaling op voorhand van de reiziger ontvangt) waarin geen passagiersvervoer vervat zit, verplicht om een insolventieverzekering af te sluiten?

Normaal verzekeren de organisator en de doorverkoper zich enkel om de terugbetaling te garanderen van de door de reiziger verrichte betalingen als de betrokken diensten niet worden uitgevoerd als gevolg van hun insolventie.

Het is duidelijk dat die professionelen zich moeten verzekeren tegen hun insolventie als er een betaling is of als een krediet- of debetkaart wordt gegeven als zekerheid (omdat het de bedoeling is dat die zal worden gedebiteerd). Bovendien moet ook rekening worden gehouden met het feit dat als de betaling gebeurt bij aankomst in het hotel, er een potentieel risico is tijdens het verblijf, bijvoorbeeld als tijdens het verblijf een van die professionelen (organisator of doorverkoper) failliet gaat, terwijl er nog arrangementen zijn die nog moeten worden uitgevoerd en niet meer kunnen worden uitgevoerd, hypothetisch gesproken, als gevolg van het faillissement van de organisator of de doorverkoper. Tot slot moet worden opgemerkt dat in de praktijk de professionelen zich globaal moeten verzekeren, en niet per arrangement.

Het geval van de organisator of doorverkoper die nooit betalingen ontvangt, komt niet frequent voor, en hoe dan ook moet aan alle overige verplichtingen worden voldaan.

31

3.33. Uit de bewoordingen van artikel 66 van de wet is af te leiden dat het correcte standaardformulier aan de reiziger dient te worden gegeven vooraleer de overeenkomst wordt gesloten. Hoe kan dat in de praktijk het best gebeuren?

De professioneel moet ervoor zorgen dat hij over een bewijs beschikt dat hij de informatie heeft gegeven. Het advies luidt een duurzame drager te gebruiken (een e-mail met een pdf, bijvoorbeeld), en de informatie niet mondeling mee te delen. Als de overeenkomst in een bureau wordt gesloten, kan worden aangeraden de reiziger te laten ondertekenen dat hij de informatie heeft ontvangen vóór het sluiten van de overeenkomst. Dat kan dus niet in hetzelfde document als de overeenkomst.

3.34. Indien zowel de doorverkoper als de dienstverlener (luchtvaartmaatschappij, logiesverstrekker e.a.) failliet gaan, zou de verzekeraar financieel onvermogen moeten tussenkomen; indien enkel de dienstverlener failliet gaat dan weer niet?

De verzekering tegen financieel onvermogen van de organisator of van de doorverkoper dekt het faillissement van de organisator of van de doorverkoper wanneer hij een reisarrangement afzonderlijk verkoopt: ze vormt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van de reiziger indien de desbetreffende reisdienst niet zou worden geleverd als gevolg van zijn insolventie. Ze dekt niet het faillissement van de dienstverlener. Zie in dat verband de [memorie van toelichting van de wet](#), p. 60, onder artikel 72.

3.35. Artikel 86,3° voorziet in de opheffing van het KB van 11 juli 2003 houdende de vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding. Kan er van worden uitgegaan dat de problemen die zich in bepaalde gevallen stellen inzake prijsaanduiding opgevangen kunnen worden via artikel 5, 3°, dat voorziet in de opgave van bijkomende kosten die nog voor rekening van de reiziger kunnen zijn? Bv. variabele verblijfstaking, ter plaatse te betalen lasten die niet verrekend kunnen worden door de reisorganisator.

Artikel 5.3° is alleen van toepassing. De informatie die bekend is, moet aan de consument worden verstrekt vóór de overeenkomst wordt gesloten, met name de informatie over de ter plaatse te betalen taksen. Bijvoorbeeld: x euro/persoon/dag.

3.36. In de sector zijn verrassingsreizen (veelal voor trouwe klanten) niet ongewoon. De klant krijgt dan wel een aanbod van een reis, soms voor 2 of 3 dagen, maar weet op voorhand niet waar hij naartoe gaat, in welke hotels hij verblijft en wat er op het programma staat. Het feit dat men een hele bus kan vullen voor dergelijke reizen spreekt voor zich. Veel klanten kijken uit naar de verrassing die de ondernemer elk jaar in petto heeft voor de trouwe klanten. Kan men bij overeenkomst afwijken van het geven van bepaalde precontractuele informatie, indien dat duidelijk de wil is van beide partijen?

Artikel 5 is van toepassing op pakketreizen zoals gedefinieerd door artikel 2.2°. Voor pakketreizen als bedoeld in artikel 2.2°, b.5 is artikel 6 van toepassing: de professionelen verstrekken elk aan de reiziger, vooraleer de overeenkomst wordt gesloten, de informatie bedoeld in punt 1° tot 8° van artikel 5, §1, voor zover die informatie relevant is voor de reisdiensten die ze respectievelijk aanbieden. De organisator verstrekt tegelijkertijd de standaardinformatie via het formulier uit bijlage I,C. In de praktijk moet, aanvullend, elke professioneel die betrokken is bij de pakketreis aan de reiziger de relevante informatie meedelen met betrekking tot de reisdienst(en) die hij aanbiedt. Die informatie is dezelfde als bij de andere pakketreizen, zoals bedoeld in artikel 5. Bij die pakketreizen is het steeds de organisator en desgevallend de doorverkoper die alle informatie over de volledige pakketreis verstrekt. In artikel 6 zijn het zowel de organisator, dat is de eerste dienstverlener die de persoonsgegevens doorgeeft, als de reisdienstverlener waarnaar wordt doorverwezen, die de informatie met betrekking tot hun eigen reisdienst moeten meedelen aan de reiziger. Zie [memorie van toelichting van de wet](#), p. 31, onder artikel 6.

Voor “verrassingsreizen” moet alle relevante informatie aan de reiziger worden verstrekt vóór het sluiten van de overeenkomst en is artikel 5 van toepassing. Als het voorwerp van de overeenkomst de verrassing omtrent de bestemming is, kan aan artikel 5, §1, 1° zijn voldaan als de vermelding “verrassingsbestemming” is opgenomen in de aan de consument verstrekte precontractuele informatie.

Er zijn 5 verschillende standaardinformatieformulieren terug te vinden onder bijlage II:

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- 1) het standaardinformatieformulier A voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), die online worden gefaciliteerd door een vervoerder die retourtickets verkoopt;
- 2) het standaardinformatieformulier B voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), die online worden gefaciliteerd door een andere professioneel dan een vervoerder die retourtickets verkoopt;
- 3) het standaardinformatieformulier C voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), wanneer de overeenkomsten in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de professioneel (die geen vervoerder is die retourtickets verkoopt) en de reiziger worden gesloten;
- 4) het standaardinformatieformulier D indien de professioneel die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 2, 5°, b), faciliteert, een vervoerder is die retourtickets verkoopt;
- 5) het standaardinformatieformulier E indien de professioneel die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 2, 5°, b) faciliteert, een andere professioneel is dan een vervoerder is die retourtickets verkoopt.

Indien in een bepaald soort gekoppeld reisarrangement niet wordt voorzien in de hierboven omschreven standaardinformatieformulieren, verstrekt de professioneel die het gekoppeld reisarrangement faciliteert, toch de daarin opgenomen informatie. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer een gekoppeld reisarrangement per telefoon wordt afgesloten. De te verstrekken informatie moet in elk geval worden meegedeeld vooraleer een contract wordt aangegaan met de professioneel die het gekoppeld reisarrangement faciliteert.

In het algemeen, en wat pakketreizen betreft, geldt dat de informatieverplichtingen (formulieren + artikel 5, wetsontwerp) de verantwoordelijkheid zijn van de organisator en van de doorverkoper. Om het doel van de richtlijn en van de wet veilig te stellen, om de reiziger correct te informeren en hem dus niet te “overinformereren”, zou het nuttig zijn te preciseren dat de professioneel die de reiziger correct heeft geïnformeerd de andere professioneel daarvan op de hoogte moet brengen, zodat die dus niet meer dezelfde informatie hoeft te verstrekken. Als bijvoorbeeld de organisator alle informatie heeft verstrekt, brengt hij de doorverkoper daarvan op de hoogte. Dat betekent echter niet dat er geraakt mag worden aan de hoofdelijke aansprakelijkheid van die twee professionelen waarin de richtlijn voorziet, maar het biedt de mogelijkheid om het verstrekken van dergelijke informatie praktisch te regelen.

3.37. Hoe worden ondernemingen waarvan de kernactiviteit bestaat in de verkoop van cadeaubonnen beoordeeld?

Degene die het pakket heeft samengesteld, is de organisator, die verantwoordelijk is voor de uitvoering. De winkel die een cadeaubox verkoopt die een pakketreis zou zijn, is de doorverkoper, die dus ook een informatieverplichting heeft. Maar dat geldt dus enkel voor doorverkopers van pakketreizen: cadeauboxen zijn niet altijd pakketreizen.

De wet is van toepassing op overeenkomsten gesloten vanaf 1 juli 2018.