

**REGELS BIJ PAKKETREIZEN**

# Twijfelachtige praktijken

Reisorganisaties en reisbureaus negeren massaal de regels bij pakketreizen. En dat terwijl je met zo'n pakketreis juist sterk zou moeten staan bij een annulering, negatief reisadvies of faillissement.



Bij een online reisbureau klik je zelf zo een combinatie van vlucht, huurauto en/of hotelovernachting bij elkaar. Maar bij een negatief reisadvies, faillissement van een hotelier of annulering van een vlucht trek je liever niet aan het kortste eind. Daarom kun je, zeker in deze tijd, beter een vakantie boeken met enige houvast.

Stel je zelf een vakantie samen bij één aanbieder of boek je een kant-en-klare pakketreis, dan is de reisorganisatie verantwoordelijk voor de uitvoering van de reis. Bij problemen tijdens de reis moet die dus voor een oplossing zorgen. Bijvoorbeeld door je om te boeken, financieel te compenseren, terug te halen of terug te betalen. Helaas blijkt uit onze steekproef dat zowel reisbureaus (verkopers van reizen) als

## We betwijfelen of een aantal van de reisaanbieders wel op de hoogte is van de regels

reisorganisaties (uitvoerders van reizen) hun reizigers niet of slecht informeren over de soort vakantie die ze boeken. Reizigers tasten daardoor in het duister over hun rechten. We betwijfelen zelfs of een aantal van de reisaanbieders wel op de hoogte is van de regels bij pakketreizen en samengestelde reisovereenkomsten.

### De nieuwe pakketreis

In 1939 organiseerde het inmiddels failliete Thomas Cook de allereerste pakketreizen naar de Franse Riviera. In de decennia daarna werden kant-en-klare combinaties van vlucht, transfer en onderkomen aan de Middellandse Zee betaalbaar voor velen. Met de komst van een vernieuwde Europese richtlijn in juli 2018, die intussen is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek, is de definitie van een pakketreis fors uitgebreid. Alle reizen die aangeprezen worden met termen als all inclusive, pakketreis of package deal zijn per definitie een pakketreis. Vooral reisorganisaties zoals TUI,

Corendon en Sunweb verkopen die. Maar ook individuele maatwerkreizen kunnen een pakketreis zijn. Daarvoor moet de reis uit tenminste twee diensten bestaan. Dat zijn vervoer, verblijf, verhuur van motorvoertuigen en/of een excursie die een essentieel onderdeel vormt van de reis. Verder moet de reis uit minimaal één overnachting bestaan of minstens 24 uur duren. En hij moet geboekt worden bij één verkooppunt voor één totaalprijs. Een combinatie van een treinreis naar Parijs met voor twee dagen toegangskaartjes voor Disneyland voor één totaalprijs is dus een pakketreis. En dan zijn er nog bijzondere gevallen die ook een pakketreis zijn. Denk aan een verkoper van de ene reisdienst die het kopen van een tweede reisdienst bij een andere partij faciliteert, door je persoons- en betalingsgegevens door te geven. Bijvoorbeeld wanneer je tegelijkertijd met een

## KIEZEN VOOR ZEKERHEID

Deze tien punten gelden als je een pakketreis boekt.

1. **Je reissom is verzekerd via een garantiefonds (meestal de SGR).**
2. **De reis is gratis te annuleren bij buitengewone omstandigheden.**
3. **Voor vertrek kun je annuleren tegen redelijke voorwaarden.**
4. **De reisorganisatie is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reis.**
5. **Bij een faillissement van bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij, zorgt de reisorganisatie voor een alternatief.**
6. **De reisorganisatie zorgt voor kosteloze repatriëring bij calamiteiten.**
7. **Je krijgt bijstand ter plekke via een noodnummer of een lokaal aanspreekpunt.**
8. **Schiet de reisorganisatie tekort, dan krijg je een schadevergoeding of prijsverlaging.**
9. **Je kunt de reis overdragen aan iemand anders.**
10. **Bij klachten kun je je wenden tot een geschillencommissie.**

# 12

## VAN DE 15 AANBIEDERS GAVEN NIET ALLE VERPLICHTE INFORMATIE OVER REIZIGERSRECHTEN

vliegticket een hotelkamer boekt bij Ryanair. Achter de schermen loopt de hotelreservering weliswaar via Hotels.com, maar Ryanair geeft je persoons- en betalingsgegevens automatisch door aan die partij. De vlucht en de hotelboeking vormen zo toch een pakketreis.

### Gekoppeld reisarrangement

Verwarrend is dat niet elke reis die uit meerdere diensten bestaat een pakketreis is. Zo zijn zakenreizen en reizen die zonder winsttoegmerk worden verkocht nooit pakketreizen. Denk bijvoorbeeld aan een schoolreis of een reis met een sportvereniging. En ook wanneer je twee reisdiensten los van elkaar boekt en betaalt bij hetzelfde reisbureau, is het geen pakketreis. Dat heet een 'gekoppeld reisarrangement' en daarmee heb je veel minder rechten. Bij een faillissement van de verkoper krijg je wél je reissom terug. En als de verkoper ook de vervoerder is, word je gerepatriëerd. Maar hij is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten. Boek je een gekoppeld reisarrangement met een vliegticket bij een reisbureau en gaat de luchtvaartmaatschappij failliet, dan is dat dus je eigen risico.

### Informatieverplichting

Of een reis wel of geen pakketreis is, is soms niet direct duidelijk. Ook reisbureaus zijn weleens het spoor bijster. Zo beweerde een medewerkster van D-Reizen dat onze vlucht met hotel in Marrakesh een gekoppeld reisarrangement was. Maar het was toch echt een pakketreis. Van een reisbureau mag je meer verwachten. Voor dat je twee of meer reisdiensten boekt, moet de aanbieder uitsluitel geven: gaat het om een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement? ▶

Volgens de wet moet je die informatie krijgen op een 'in het oog springende manier', met een standaardtekst van enkele zinnen. Ook moet er een linkje staan naar de volledige basisrechten van de Europese richtlijn, samengevat in een standaardformulier. De reisaanbieder mag daar niet van afwijken en moet bewijzen dat de reiziger juist geïnformeerd wordt. Informeert een reisaanbieder je niet goed als je een gekoppeld reisarrangement boekt? Dan heb je een vergelijkbare bescherming als bij een pakketreis.

### Ontbrekende informatie

Bij 15 online reisbureaus en -organisaties maakten we een proefboeking voor een pakketreis. In maar 5 gevallen krijgen we de verplichte standaardtekst te zien tijdens het boeken. De andere 10 tonen die tekst niet of verstoppert de informatie. Zo schrijft Ryanair: 'Als je een combinatie van reisdiensten hebt geboekt, dan zijn wij verantwoordelijk'. Maar een bevestiging dat je een pakketreis boekt, krijg je niet. En de links naar meer informatie werken niet. Ook het verplichte standaardformulier is vaak zoek. Slechts 6 aanbieders geven dit voor de definitieve boeking. Enkele, zoals KLM en Transavia, verstoppert een linkje naar het informatieblad in de 'footer'. Dat is het onderste deel van

## BIJ PROBLEMEN

**Loopt je pakketreis in de soep en neemt de reisorganisatie zijn verantwoordelijkheid niet? Dan mag je volgens de Europese richtlijn naar redelijkheid zelf een oplossing bedenken en voorschieten. Ook heb je dan recht op een prijsverlaging en/of compensatie. Weigert de reisorganisatie de voorgeschoten kosten te vergoeden en is hij aangesloten bij de brancheorganisatie ANVR? Dan kun je de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen. Daarnaast kun je een melding doen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Die behandelt geen individuele klachten, maar kan een onderzoek starten en boetes uitspreken.**

de pagina dat normaliter niet in beeld komt tijdens het boeken. En D-Reizen en VakantieXperts verwijzen naar de volledige richtlijn van 33 pagina's. Daarin staan wel 8 verschillende standaardformulieren. Kies zelf maar! Bij Prijsvrij, Sunweb, Treinreiswinkel en Vliegwinkel was geen informatie over de rechten bij pakketreizen te vinden of was die verstopt in de algemene voorwaarden.

## De reizigersbijdrage voor het garantiefonds van de SGR is al in 1999 afgeschaft

We betwijfelen of deze aanbieders wel op de hoogte zijn van de regels en hun verantwoordelijkheid.

### Bescherming

Met een pakketreis ben je beschermd tegen een faillissement van de reisuitleiders, zoals hoteliers en luchtvaartmaatschappijen. Gaan die failliet, dan moet de reisorganisatie zorgen voor een kosteloos alternatief. Ook zijn aanbieders van pakketreizen verplicht zich aan te sluiten bij een garantiefonds, zoals de SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden). Gaat zo'n aanbieder failliet, dan zorgt het fonds ervoor dat je de reissom terugkrijgt, je alsnog op reis kunt of weer thuiskomt wanneer je al op reis was. Volgens VakantieXperts is dat alléén zo als er een bijdrage aan de SGR op de factuur staat. Dat is onjuist: de SGR-bijdrage voor reizigers is al in 1999 afgeschaft.

### Gratis annuleren

Je mag een pakketreis altijd gratis annuleren wanneer reizen plotseling onveilig is. Bijvoorbeeld bij een natuurramp of een negatief reisadvies. Je moet dan de reissom binnen 14 dagen terugkrijgen. En ben je al ter plekke, dan moet de reisorganisatie je kosteloos repatriëren. Althans als vervoer onderdeel is van de pakketreis. Dit recht bestaat niet bij het boeken van losse reisonderdelen, zoals een vliegticket. Die zijn normaal gesproken niet kosteloos

# 24 UUR

**LATER VERTREKKEN IS VOLGENS RYANAIR EEN KLEINE WIJZIGING, DE ACM DENKT DAAR ANDERS OVER**

te annuleren of te wijzigen. Ook niet bij een negatief reisadvies of calamiteit. Ook als de reisorganisatie de reis ingrijpend wijzigt, heb je het recht om de overeenkomst te annuleren. Wat precies ingrijpend is, is niet met voorbeelden vastgelegd in de richtlijn. Ryanair, die niet alleen luchtvaartmaatschappij maar ook reisorganisatie is, omschrijft een wijziging van de vluchttijd met 24 uur nog als een 'kleine wijziging'. Volgens Consuwijzer, de website van toezichthouder ACM (Autoriteit Consument en Markt), is bijvoorbeeld logeren in een vergelijkbaar hotel een kleine wijziging. Maar een dag later vertrekken is een ingrijpende wijziging die je niet hoeft te accepteren. Accepteer je zo'n wijziging wel en vermindert die de reiskosten, bijvoorbeeld omdat er een overnachting minder is, dan heb je recht op een prijsverlaging.

### Annuleringsvoorwaarden

Wil je een pakketreis om een andere reden annuleren, bijvoorbeeld omdat je niet meer op reis durft, dan gelden de annuleringsvoorwaarden van de reisorganisatie. Volgens de richtlijn moeten die redelijk of gestandaardiseerd zijn. In ieder geval mogen de annuleringskosten niet hoger zijn dan de reissom. Bij kant-en-klare pakketreizen, zoals Corendon en TUI veel aanbieden, geldt vaak een gestandaardiseerde staffel. Die staat ook in de Reizigersvoorwaarden van de ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen). Hoe korter voor vertrek je annuleert, hoe hoger de annuleringskosten zijn. Bij zelf samengestelde reizen verwijzen reisaanbieder vaak naar de annuleringsvoorwaarden van de uitvoerders. In de praktijk tast je dan in het duister. Zo leiden bij VakantieXperts de linkjes niet naar de voorwaarden, maar naar een inlogscherm. Of er verschijnt de tekst 'geen informatie

voorhanden'. En bij KLM en Transavia zijn de kosten bij annulering altijd 100%, 'tenzij de voorwaarden anders toestaan'. Ook bij De Jong Intra gaat het mis. De annuleringsvoorwaarden die volgens de klantenservice van toepassing zijn op onze pakketreis, verschijnen niet tijdens het online boeken. D-Reizen en Treinreiswinkel maken de annuleringskosten zelfs pas ná het boeken bekend.

## De reis overdragen

In plaats van annuleren, mag je een pakketreis tot zeven dagen voor vertrek ook overdragen aan een ander. Dat heet een indeplaatsstelling. De reisorganisator mag de daadwerkelijke kosten die voortvloeien uit deze overdracht in rekening brengen. Naast de administratiekosten. Bij vakantievluchten, zoals van Corendon en TUI, levert dat geen problemen op. Bij lijnvluchten is een naam wijzigen vaak onmogelijk. Bij een indeplaatsstelling moet je dan een nieuw ticket kopen. En dat maakt overdragen financieel gezien onaantrekkelijk.

## Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering van de afgesproken pakketreis ligt bij de reisorganisatie. Die moet zorgen voor een snelle oplossing als er iets mis is. Het gaat daarbij niet over kleinigheden, maar over essentiële zaken, zoals een geannuleerde vlucht of een hotel met veel geluidsoverlast. Reizigers moeten de reisorganisatie een kans geven om met een oplossing te komen van gelijkwaardige of hogere kwaliteit.

De reisorganisatie moet daarvoor altijd bereikbaar zijn via een noodnummer of lokale vertegenwoordiging. Worden de problemen niet binnen een schappelijke termijn opgelost, dan mag je dat in alle redelijkheid zelf doen (zie ook het kader Bij problemen op de linkerpagina). De kosten ervan mag je verhalen op de reisorganisatie. Ook heb je soms recht op een prijsverlaging. Treinreiswinkel en Ryanair willen niets van verantwoordelijkheid weten. In de voor-

waarden van Treinreiswinkel staat bijvoorbeeld dat er geen aansprakelijkheid is voor extra reiskosten die ontstaan door uitval van treinen, stakingen en extreme weersomstandigheden. En Ryanair beperkt zijn aansprakelijkheid tot driemaal de reissom. Ook houdt Ryanair zich niet verantwoordelijk voor de dienstverlening van hotels en autoverhuurders. Maar zolang het bedrijf pakketreizen verkoopt, is het dat juist wél.

## Klachten?

In het kader op de vorige pagina staat wat je kunt doen bij een probleem met een reisorganisatie. De Geschillencommissie Reizen publiceert alle klachten. Maar sinds de invoering van de Europese richtlijn in 2018 hebben wij geen klachten over de uitvoering daarvan gezien. Met alle onduidelijkheden die wij aantreffen, is dat ronduit verrassend.

## REACTIES

**We hebben de aanbieders die de reizigers niet goed informeren over hun rechten om opheldering gevraagd. D-Reizen, De Jong Intra, KLM, Prijsvrij, Transavia, TUI, VakantieXperts en Vliegwinkel pasten direct hun boekingsproces aan of beloofden dat snel te zullen doen. De Vakantie Discounter, Ryanair en Sunweb vonden dat hun website in lijn is met de informatieverplichting vanuit de richtlijn. Met de Treinreiswinkel kregen we zowel telefonisch als per e-mail geen contact. We gaan onze bevindingen voorleggen aan de toezichthouder ACM.**

## HOE GAAN REISORGANISATIES OM MET PAKKETREIZEN?

REISORGANISATIE	ANVR-LID	BEVESTIGT MET VERPLICHT STANDAARD-TEKST*	BEVESTIGT MET VERPLICHT STANDAARD-FORMULIER	IS DUIDELIJK OVER DE ANNULERINGS-KOSTEN
Corendon	✓	✓	✓	✓
D-Reizen	✓	✓		
De Jong Intra	✓		✓	
Dé Vakantie Discounter	✓		✓	✓
eDreams		✓	✓	
Expedia	✓	✓	✓	✓
KLM	✓			
Prijsvrij	✓			
Ryanair				✓
Sunweb	✓			
Transavia Holidays	✓			
Treinreiswinkel	✓			
TUI	✓		✓	✓
VakantieXperts	✓	✓		
Vliegwinkel.nl	✓			✓

Peildata: 10 en 11 augustus • \* Staat er geen vinkje dan is de tekst afwezig of verstoep bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden of achter een van de hyperlinks.



**CHECK ONLINE**

Zie voor meer informatie over onder andere annuleringen, omboekingen en faillissementen [consumentenbond.nl/reisverzekering](https://consumentenbond.nl/reisverzekering)

# Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle  
onafhankelijke tests en informatie.

