

UW HULP IS NODIG BIJ DE AANPASSING VAN PAKKETREISWETGEVING!



Geachte leden van de volksvertegenwoordiging,

Help de kleinschalige reisorganisaties. Uw hulp is nodig bij de aanpassing van pakketreiswetgeving! Met deze notitie willen wij belangrijke knelpunten voor reisorganisaties onder uw aandacht brengen. De duurzame reizen die gespecialiseerde kleinschalige reisorganisaties voor reizigers en bedrijven organiseren, zijn door de pakketreiswetgeving in het gedrang gekomen. De Europese Commissie is thans bezig met het voorbereiden van een herziening en daarin is uw stem gewenst.

De volledige verantwoordelijkheid voor de goede uitvoering van reisdiensten wordt op grond van de pakketreiswetgeving bij de reisorganisatie neergelegd. De reisorganisatie draagt daarmee nagenoeg alle risico's als er iets niet goed loopt voor of tijdens de reis, zelfs als er sprake is van overmacht.

Wij brengen drie kernpunten onder de aandacht.

Kernpunt 1: Onevenwichtige risicoverdeling in de keten oplossen

Reisorganisaties dragen de volledige lasten en risico's van extreme onvermijdbare omstandigheden. We pleiten voor een beperking van aansprakelijkheid van de organisator indien de reis niet goed kan worden uitgevoerd door onvermijdbare omstandigheden, in het bijzonder bij uitzonderlijke situaties zoals een pandemie.

De consument en zelfs bedrijven zien zich goed beschermd door de dwingendrechtelijke wetgeving inzake pakketreizen (Titel 7a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek) die volgt uit de Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Het verhalen of verdelen van kosten binnen de keten bij de feitelijk reisdienstverlener (airline, hotel, vervoer) is zeer moeizaam. Juridisch is het niet afdwingbaar omdat de kosten van juridische bijstand en een procedure in het buitenland doorgaans te hoog zijn in verhouding tot het te vorderen bedrag.

PRAKTIJKVOORBEELD: een reisorganisatie die reizen naar Oostenrijk organiseert, dient haar reizen als gevolg van corona te annuleren. De klanten dienen alle betaalde gelden terug te krijgen, maar de hotels in Oostenrijk betalen niets aan de reisorganisatie terug met een beroep op overmacht. De reisorganisatie blijft met hoge schade achter.

PRAKTIJKVOORBEELD II: een reisorganisatie die vliegvluchten naar Sri Lanka organiseert, dient haar reizen als gevolg van lokale omstandigheden en een negatief reisadvies te annuleren. De klanten dienen alle betalingen terug te krijgen, maar de luchtvaartmaatschappij betaalt de hoge kosten van de vlucht niet terug omdat de vlucht wel kan worden uitgevoerd. De reisorganisatie blijft met hoge schade achter.

Het leidt ertoe dat kleinschalige reisorganisaties financieel risicovolle onderdelen van een reis niet meer durven aanbieden. Zo bieden veel van onze leden al geen vliegtickets meer aan. Daarmee is het aanbod voor de consument verschaald en het serviceniveau verlaagd.

Het dreigt nog verder te versralen met het voornemen van de Europese Commissie om de consumentenrechten verder te versterken, waaronder het overwegen van een wettelijke beperking van de hoogte van de aanbetaling aan reisorganisaties, zonder dat de hoogte van de aanbetaling verschuldigd aan reisdienstverleners wordt beperkt.

Wij verzoeken u:

-erop aan te sturen dat er een evenwichtige risicoverdeling in de keten wordt bereikt.

Drie kernpunten

1. Onevenwichtige risicoverdeling in de keten oplossen

Wij verzoeken u erop aan te sturen dat er een evenwichtige risicoverdeling in de keten wordt bereikt.

2. Een uitzondering voor bemiddeling t.a.v. bepaalde reisdiensten

Wij verzoeken u te bemogelijken dat reisorganisaties kunnen bemiddelen voor specifieke reisdiensten in aanvulling op het aanbod van andere reisdiensten zonder voor de goede uitvoer verantwoordelijk te zijn.

3. Zakelijke reizen horen niet thuis binnen de pakketreiswetgeving

Wij verzoeken uzorg te dragen dat de zakelijke reiziger wordt uitgesloten van het toepassingsbereik van de pakketreiswetgeving, met uitzondering van zzp-ers die boeken via dezelfde kanalen als consumenten.

Kernpunt 2: Een uitzondering voor bemiddeling t.a.v. bepaalde reisdiensten.

Reizigers willen graag ontzorgd worden als zij een vakantie boeken. Reisorganisatoren willen graag de reiziger ontzorgen. De pakketreiswetgeving staat er vaak aan in de weg dat specialistische reisorganisatoren bepaalde diensten (zoals internationale vluchten) aanbieden. Het bemiddelen in reisdiensten in aanvulling op het aanbieden van andere reisdiensten leidt onder de huidige wetgeving (specifieker artikel 7:500 onder b ii) 1° BW) tot een pakket waarvoor de organisator verantwoordelijk is. Omdat de reisorganisator meteen verantwoordelijk is voor de goede uitvoer zijn de risico's te groot. De reisorganisator kiest er daarom vaak voor om bepaalde reisdiensten geheel niet aan te bieden. Dat is een onwenselijke situatie.

PRAKTIJKVOORBEELD: een reisorganisatie die cruise-reizen organiseert, durft de internationale vlucht naar de vertrekplaats van de cruise niet meer aan te bieden. De kans is te groot dat als de luchtvaartmaatschappij niet tijdig aankomt of de vlucht annuleert, de kosten van de gemiste cruise voor rekening van de organisator komen. Het liefst zou de reisorganisatie wel willen ontzorgen t.a.v. de vlucht.

Het is zowel voor de reiziger als de reisorganisator gewenst dat de reisorganisator bepaalde reisdiensten door te bemiddelen kan aanbieden, zonder voor de goede uitvoer verantwoordelijk te zijn. De bemiddelde reisdiensten dienen buiten de pakketreis te vallen. Uiteraard dient de reiziger voorafgaand goed op de hoogte te worden gebracht dat er enkel wordt bemiddeld en de reisorganisator niet verantwoordelijk is voor de uitvoer.

Wellicht ten overvloede wijzen we erop dat de bemiddelingsconstructie waarbij de bemiddelaar zelf niet verantwoordelijk is voor het bemiddelde product of de bemiddelde dienst een grondslag heeft in het algemene verbintenissenrecht. De pakketreiswetgeving gaat hier lijnrecht tegenin.

Wij verzoeken u: mogelijk te maken dat reisorganisaties kunnen bemiddelen voor specifieke reisdiensten in aanvulling op het aanbod van andere reisdiensten zonder voor de goede uitvoer verantwoordelijk te zijn.

Kernpunt 3: Zakelijke reizen horen niet thuis binnen de pakketreiswetgeving

Veel overeenkomsten die zien op zakelijke (pakket)reizen, vallen binnen de reikwijdte van de pakketreiswetgeving. Dit betekent dat de pakketreiswetgeving de zakelijk afnemer van de pakketreis veel bescherming biedt, ook als de afnemer een groter bedrijf of multinational is die afneemt bij een kleine reisorganisatie. Dat is onredelijk.

Er is slechts een uitzondering dat zakenreizen die worden afgenomen op grond van een zogenaamde 'algemene overeenkomst voor zakenreizen' buiten de toepassing vallen. De uitzonderingsmogelijkheid blijkt in de praktijk lastig te gebruiken. Grotere organisaties met de juridische kennis zien geen reden om een algemene overeenkomst voor zakenreizen te tekenen. Verder is de heersende leer dat de uitzondering enkel van toepassing is indien er een overeenkomst voor meerdere reizen wordt gesloten, terwijl er in de praktijk door zakelijke partijen veelal voor één reis (voor meerdere medewerkers) wordt geboekt.

PRAKTIJKVOORBEELD: Coca-Cola company boekt bij een kleine reisorganisatie een eenmalige incentive reis naar China voor haar zakelijke klanten. De reis kost tezamen meer dan een ton. De reisorganisatie – een eenmanszaak - wil afspreken dat het financieel risico dat de reis niet door kan gaan door onvoorziene omstandigheden bij Coca Cola ligt. Het juridisch team van Coca-Cola company wijst erop dat uit de pakketreiswetgeving volgt dat de risico's bij de reisorganisatie liggen.

De zwakste partij die bescherming verdient is veelal de reisorganisatie en niet de zakelijke afnemer. Zakelijke overeenkomsten zouden niet standaard onder de pakketreiswetgeving moeten vallen. Dat zou hooguit voor een zzp-er dienen te gelden die voor zichzelf via de 'consumentenboekingskanalen' een zakelijke reis boekt en niet voor werkgevers, laat staan voor grote organisaties.

Wij verzoeken u:

-Zorg te dragen dat de zakelijke reiziger wordt uitgesloten van het toepassingsbereik van de pakketreiswetgeving, met uitzondering van zzp-ers die boeken via dezelfde kanalen als consumenten.

De reissector heeft een goed functionerende voorziening opgericht om reizigers bij calamiteiten uitstekend van dienst te kunnen zijn.

Het bestaan van een **Calamiteitenfonds** biedt in zeer vele omstandigheden dekking, waardoor georganiseerd reizen in nagenoeg alle gevallen betekent dat men onbezorgd kan reizen – Dit is een groot goed en een grote verworvenheid.

Het betekent dat in nagenoeg alle omstandigheden de sector zélf voor oplossingen als repatriëring zorgt, zonder de problematiek van calamiteiten bij de overheid neer te hoeven leggen.

Doordat echter een pandemie privaat niet te dekken is, wordt deze overmachtssituatie van enorme omvang door de huidige regelgeving afgewenteld op een sector die dat onmogelijk kan dragen. (zie de consequenties).

Uiteraard zoekt de sector "oplossingen" om de continuïteit en bedrijfszekerheid veilig te stellen.

Steeds meer organisaties gaan over tot het "uitgekleed" aanbieden van arrangementen (bijvoorbeeld zonder vluchten), om zodoende de te ver doorgeslagen consequenties van de huidige regeling te voorkomen.

In feite wordt hiermee dus het paard achter de wagen gespannen en werkt door deze aansprakelijkheidstelling van overmachtssituatie (in geval van een pandemie) averechts. Door het noodzakelijk risicomijdend handelen van de organisator, vervalt voor de reiziger ook de bescherming uit hoofde van de pakketreizenwet voor alle andere omstandigheden van calamiteiten.



VvKR vertegenwoordigt meer dan 400 kleinschalige reisspecialisten. Leden van VvKR werken zeer toekomstbestendig: zij organiseren reizen met respect voor de lokale cultuur, tradities en werkwijzen en hebben duurzaam reizen hoog in hun vaandel staan.

Contactgegevens:

Ton Brinkman, Voorzitter VvKR +31 6 53 47 74 39

Email : info@vskr.nl