



Raad van de
Europese Unie

Brussel, 28 november 2014
(OR. en)

16054/14

**Interinstitutioneel dossier:
2013/0246 (COD)**

**CONSOM 258
MI 941
TOUR 30
JUSTCIV 308
CODEC 2359**

NOTA

van:	het secretariaat-generaal van de Raad
aan:	Raad
Betreft:	Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU, en intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad - Compromistekst van het voorzitterschap voor een algemene oriëntatie

2013/0246 (COD)

Voorstel voor een

RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU, en intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Dankzij Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten hebben consumenten een aantal belangrijke rechten op het gebied van pakketreizen, in het bijzonder met betrekking tot informatieverstrekking, aansprakelijkheid van handelaars voor de uitvoering van een pakketreis en bescherming bij insolventie van een reisorganisator of een doorverkoper. Het rechtskader moet echter worden aangepast aan de marktontwikkelingen om de wetgeving geschikter te maken voor de interne markt, onduidelijkheden weg te nemen en in juridische leemten te voorzien.

- (2) Toerisme speelt een belangrijke rol in de economieën van de Unie, en pakketreizen beslaan een significant deel van die markt. De reismarkt is aanzienlijk veranderd sinds de goedkeuring van Richtlijn 90/314/EEG. Naast de traditionele distributiekkanalen wordt het internet een steeds belangrijker medium voor het aanbieden van reisdiensten. Reisdiensten worden niet alleen gecombineerd tot de klassieke, kant-en-klare pakketreizen, maar ook tot op maat gesneden vakanties. Veel van deze reisproducten bevinden zich in een juridisch grijs gebied of vallen duidelijk niet onder Richtlijn 90/314/EEG. Deze nieuwe richtlijn heeft ten doel de bescherming uit te breiden tot deze nieuwe producten, te zorgen voor meer transparantie, en reizigers en handelaars meer rechtszekerheid te bieden.
- (3) In artikel 169 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie ("het Verdrag") wordt bepaald dat de Unie moet bijdragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die op grond van artikel 114 van het Verdrag worden genomen.
- (4) In Richtlijn 90/314/EEG wordt de lidstaten grote discretionaire bevoegdheid verleend voor de omzetting in nationaal recht, waardoor grote verschillen tussen de lidstaten blijven bestaan. Juridische verschillen leiden voor ondernemingen tot hogere kosten en tot belemmeringen als zij grensoverschrijdend zaken willen doen, waardoor de keuze voor de consument wordt beperkt.
- (5) De interne markt moet volgens artikel 26, lid 2, van het Verdrag een ruimte zonder binnengrenzen omvatten waarin het vrije verkeer van goederen en diensten en de vrijheid van vestiging zijn gewaarborgd. Harmonisatie van bepaalde aspecten van pakketovereenkomsten en geassisteerde reisarrangementen is noodzakelijk voor de totstandkoming van een echte interne markt voor de consument, met het juiste evenwicht tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en concurrentie in het bedrijfsleven.
- (6) De grensoverschrijdende mogelijkheden van de pakketreizenmarkt in de Unie worden momenteel niet volledig benut. De verschillen tussen de lidstaten inzake de regels ter bescherming van de reiziger weerhouden reizigers in de ene lidstaat ervan pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen in een andere lidstaat te kopen; tegelijkertijd weerhouden die verschillen organisatoren en doorverkopers in de ene lidstaat ervan dergelijke diensten in een andere lidstaat te verkopen. Om consumenten en ondernemingen in staat te stellen optimaal van de interne markt te profiteren en tegelijkertijd een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen in de gehele Unie, moeten de wettelijke regels van de lidstaten inzake pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen op elkaar worden afgestemd.
- (7) De meeste reizigers die pakketreizen kopen zijn consumenten in de zin van het consumentenrecht van de Unie. Tegelijkertijd is het onderscheid tussen consumenten en vertegenwoordigers van kleine ondernemingen of zakenlieden die een zaken- of dienstreis boeken niet altijd even duidelijk, omdat zij allen gebruikmaken van dezelfde boekingskanalen. Die reizigers hebben vaak een vergelijkbaar beschermingsniveau nodig. Grotere ondernemingen of organisaties daarentegen boeken reisarrangementen voor hun werknemers vaak op basis van een kaderovereenkomst, die veelal wordt gesloten voor een vermelde periode. Voor dergelijke reisarrangementen is niet hetzelfde beschermingsniveau vereist als voor consumenten. Daarom dient deze richtlijn van toepassing te zijn op zakelijke reizen die niet op basis van een kaderovereenkomst worden geboekt. Om verwarring met de term "consument" in andere consumentenbeschermingsrichtlijnen te voorkomen, dienen de personen die in het kader van deze richtlijn bescherming genieten, "reizigers" te worden genoemd.

- (8) Daar reisdiensten op veel verschillende manieren kunnen worden gecombineerd, dienen alle reisdienstencombinaties waarvan de kenmerken door reizigers typisch worden geassocieerd met pakketreizen, als pakketreizen te worden beschouwd; het gaat daarbij met name om afzonderlijke reisdiensten die worden gebundeld tot één reisproduct dat onder de verantwoordelijkheid van de reisorganisator wordt uitgevoerd. Volgens de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie mag het geen verschil maken of reisdiensten zijn gecombineerd voordat contact met de reiziger plaatsvindt dan wel op verzoek van of volgens de keuze van de reiziger. Dezelfde principes dienen te gelden ongeacht of de reis via een klassiek reisbureau of online wordt geboekt.
- (9) Ter wille van de transparantie dient een onderscheid te worden gemaakt tussen pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen. Bij de laatstgenoemde helpen klassieke of online-reisbureaus reizigers bij het kopen van reisdiensten en sluiten de reizigers overeenkomsten met verschillende aanbieders van reisdiensten, bijvoorbeeld via onderling verbonden boekingsprocedures; hierbij ontbreken de hierboven bedoelde kenmerken en het zou niet passend zijn hierop alle verplichtingen die voor pakketreizen gelden toe te passen.
- (10) Gezien de marktontwikkelingen dient het begrip "pakketreis" nader te worden gedefinieerd op basis van alternatieve objectieve criteria die in de eerste plaats betrekking hebben op de manier waarop de reisdiensten worden aangeboden of gekocht, en op basis waarvan reizigers redelijkerwijs mogen verwachten onder de bescherming van de richtlijn te vallen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor verschillende reisdiensten voor één reis of vakantie die worden geselecteerd bij één verkooppunt voordat de reiziger ermee instemt te betalen, wanneer deze diensten worden aangeboden of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs, alsmede voor reisdiensten die worden aangeboden of verkocht als "pakketreis" of onder een vergelijkbare benaming waaruit een nauw verband tussen de betrokken reisdiensten blijkt. Mogelijke vergelijkbare benamingen zijn "combinatiereis", "all-inclusive" of "all-in arrangement".
- (11) Voorts dienen geassisteerde reisarrangementen te worden onderscheiden van reisdiensten die de reiziger onafhankelijk boekt, vaak op verschillende tijdstippen, ook al gebeurt dat voor dezelfde reis of vakantie. Online aangeboden geassisteerde reisarrangementen dienen ook te worden onderscheiden van links die reizigers naar algemene informatie over andere reisdiensten leiden; daarbij kan worden gedacht aan hotels of organisatoren van evenementen die een lijst van alle aanbieders van vervoersdiensten naar hun adres op hun website plaatsen zonder die informatie te koppelen aan een boeking, of aan cookies of metadata die worden gebruikt om advertenties op websites te plaatsen.
- (12) De aankoop van één op zichzelf staande reisdienst is geen pakketreis en evenmin een geassisteerd reisarrangement.

- (13) Er dienen specifieke regels te worden vastgesteld voor klassieke en onlinedoorverkopers die reizigers tijdens één bezoek of contactmoment assisteren bij het sluiten van afzonderlijke overeenkomsten met verschillende dienstverleners, alsmede voor onlinedoorverkopers die de aankoop van aanvullende reisdiensten bij een andere handelaar gericht faciliteren, bijvoorbeeld via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, indien de overeenkomsten niet later dan 48 uur na de bevestiging van de eerste reisdienst zijn gesloten. Deze regels zouden bijvoorbeeld gelden wanneer een reiziger samen met de bevestiging van een eerste geboekte reisdienst, zoals een vlucht of een treinreis, een uitnodiging ontvangt om een aanvullende reisdienst op de gekozen bestemming te boeken, bijvoorbeeld hotel-accommodatie, met een link naar de boekingssite van een andere dienstverlener of tussenpersoon. Dergelijke geassisteerde reisarrangementen vormen geen pakketreis in de zin van deze richtlijn, daar het duidelijk is dat de aansprakelijkheid voor de reisdiensten bij één reisorganisator berust, maar zijn een alternatief bedrijfsmodel dat vaak scherp concurreert met pakketreizen.
- (14) Ter wille van eerlijke mededinging en bescherming van de consument dient ook bij geassisteerde reisarrangementen de verplichting te gelden dat wordt aangetoond dat voldoende zekerheden zijn gesteld voor de terugbetaling van vooruitbetalingen en de repatriëring van reizigers in geval van insolventie.
- (15) Om reizigers meer duidelijkheid te bieden en in staat te stellen met kennis van zaken een keuze te maken uit het reisaanbod, dienen handelaars te worden verplicht duidelijk en opvallend, voordat de reiziger ermee instemt te betalen, aan te geven of zij een pakketreis dan wel een geassisteerd reisarrangement aanbieden en informatie te verstrekken over het desbetreffende beschermingsniveau. In de verklaring van de handelaar omtrent de juridische aard van het aangeboden reisproduct dient de werkelijke juridische aard van het betrokken product te worden vermeld. De handhavingsinstanties dienen op te treden tegen handelaars die reizigers onjuiste informatie verschaffen.
- (16) Alleen combinaties van verschillende reisdiensten zoals accommodatie, vervoer van personen per bus, trein, boot of vliegtuig, en autoverhuur, dienen bij het aanmerken als pakketreis of als geassisteerd reisarrangement in aanmerking te worden genomen. Accommodatie die dient als woonruimte, bijvoorbeeld voor langlopende taalcursussen, mag niet worden beschouwd als accommodatie in de zin van deze richtlijn. Diensten die intrinsiek deel uitmaken van een andere reisdienst en daarom louter bijkomstig zijn, mogen niet worden beschouwd als op zichzelf staande reisdiensten. Dat betekent dat bijvoorbeeld vervoer van bagage als onderdeel van vervoer van personen, of maaltijdverstrekking en schoonmaakdiensten als onderdeel van de accommodatie, niet mogen worden beschouwd als op zichzelf staande toeristische diensten. Dat betekent ook dat overnachtingsaccommodatie die wordt verstrekt als onderdeel van het vervoer van personen over de weg, per trein, boot of vliegtuig, niet mag worden beschouwd als een op zichzelf staande reisdienst, anders dan bij cruises het geval is.

- (17) Andere toeristische diensten, zoals toegangskaarten voor concerten, sportevenementen of evenementenparken, excursies, rondleidingen, skipassen, en verhuur van sportuitrusting (bijvoorbeeld skimateriaal), zijn diensten die in combinatie met passagiersvervoer, accommodatie en/of autoverhuur, in aanmerking komen om als een pakketreis of een geassisteerd reisarrangement te worden gezien. Dergelijke diensten dienen evenwel alleen relevant te zijn voor de samenstelling van een pakket als zij een significant deel van het pakket uitmaken. In het algemeen is dat het geval als de toeristische dienst meer dan 20% van de totale prijs uitmaakt of anderszins een wezenlijk kenmerk van de reis of vakantie vormt. Er moet worden verduidelijkt dat wanneer andere reisdiensten worden toegevoegd, bijvoorbeeld hotelaccommodatie die als een op zichzelf staande dienst wordt geboekt, na aankomst van de reiziger in het hotel, dit niet mag worden beschouwd als een pakket. Overeenkomsten voor financiële diensten, bijvoorbeeld een reisverzekering, of overeenkomsten voor reisdiensten, bijvoorbeeld voor vervoer naar of van de luchthaven, die worden gesloten via een dienstenverstrekker of tussenpersoon die onafhankelijk van de reisorganisator optreedt, dienen buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn te vallen.
- (18) Voorts dient te worden verduidelijkt dat overeenkomsten waarbij de handelaar de reiziger na het sluiten van het contract een keuze laat maken uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten, zoals bij een reiscadeaubon, moeten worden beschouwd als een pakketreis.
- (19) 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 geassisteerde reisarrangementen die zonder winstoogmerk en occasioneel worden aangeboden of gefaciliteerd voor een beperkte groep van reizigers, te worden uitgesloten van het toepassingsgebied van deze richtlijn. Tot de laatstgenoemde groep kunnen bijvoorbeeld reizen behoren die liefdadigheidsinstellingen niet meer dan tweemaal per jaar organiseren voor hun leden en die niet aan een groot aantal reizigers worden aangeboden of waarvoor niet bij een breed publiek reclame wordt gemaakt.
- (19a) De lidstaten dienen bevoegd te blijven om, overeenkomstig het Unierecht, de bepalingen van deze richtlijn toe de passen op gebieden die niet binnen het toepassingsgebied ervan vallen. Daarom kunnen de lidstaten voor overeenkomsten die buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen, nationale wetgeving handhaven of invoeren die overeenstemt met de bepalingen of een aantal bepalingen van deze richtlijn. De lidstaten kunnen desbetreffende bepalingen bijvoorbeeld behouden of invoeren voor een aantal op zichzelf staande overeenkomsten die over één reisdienst handelen (bijvoorbeeld over de huur van vakantiewoningen) of voor occasionele pakketreizen die zonder winstoogmerk aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden.
- (20) Het belangrijkste kenmerk van pakketreizen is dat ten minste één handelaar als reisorganisator aansprakelijk is voor de correcte uitvoering van het gehele pakket. Een handelaar, meestal een klassiek of onlinereisbureau, dient slechts als louter doorverkoper of tussenpersoon te kunnen optreden, zonder aansprakelijk te zijn als reisorganisator, wanneer een andere handelaar optreedt als organisator van een pakket. Of een handelaar optreedt als organisator van een bepaalde pakketreis dient af te hangen van de mate waarin hij betrokken is bij de opzet van de pakketreis in de zin van deze richtlijn, en niet van de noemer waaronder hij zijn activiteiten verricht. De lidstaten dienen de vrijheid te hebben om de aansprakelijkheid bij de reisorganisator en de doorverkoper te leggen.

- (21) Bij pakketreizen dienen doorverkopers samen met de organisator aansprakelijk te zijn voor het verstrekken van precontractuele informatie. Maar ook dient duidelijk te zijn dat beiden aansprakelijk zijn voor boekingsfouten. Om de communicatie gemakkelijker te laten verlopen, vooral bij grensoverschrijdende gevallen, dienen reizigers ook via de doorverkoper bij wie zij de pakketreis hebben gekocht contact te kunnen opnemen met de organisator.
- (22) De reiziger dient alle nodige informatie te ontvangen voordat hij een pakketreis koopt, ongeacht of die wordt verkocht met behulp van telecommunicatie, over de toonbank of via andere distributiekkanalen. Bij het verstrekken van deze informatie dient de handelaar rekening te houden met de specifieke behoeften van reizigers die vanwege hun leeftijd of een lichamelijke handicap bijzonder kwetsbaar zijn op een manier die de handelaar redelijkerwijs kon voorzien.
- (23) Belangrijke informatie, bijvoorbeeld over de hoofdkenmerken van de reisdiensten of de prijzen, die in advertenties, op de website van de organisator of in brochures wordt verstrekt als onderdeel van de precontractuele informatie, dient bindend te zijn, tenzij de organisator zich het recht voorbehoudt deze elementen te wijzigen en deze wijzigingen duidelijk en op opvallende wijze worden meegedeeld aan de reiziger voordat de overeenkomst wordt gesloten. Met de huidige communicatietechnologieën hoeven er echter niet langer specifieke voorschriften voor brochures te worden vastgesteld; wel dient ervoor te worden gezorgd dat de partijen in bepaalde omstandigheden via een duurzame gegevensdrager communiceren over wijzigingen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst, zodat de informatie bewaard blijft voor de toekomst. Het dient steeds mogelijk te zijn deze informatie te wijzigen wanneer beide partijen daar expliciet mee instemmen.
- (24) De informatievereisten van deze richtlijn zijn volledig, maar dienen de informatievereisten die in andere toepasselijke wetgeving van de Unie zijn vastgelegd, onverlet te laten.
- (25) Rekening houdend met de specifieke kenmerken van pakketreisovereenkomsten dient te worden vastgelegd welke rechten en verplichtingen de partijen hebben voor en na het begin van de pakketreis, met name wanneer de pakketreis niet naar behoren wordt uitgevoerd of wanneer bepaalde omstandigheden veranderen.
- (26) Daar pakketreizen vaak lang van tevoren worden gekocht, kunnen zich onvoorziene omstandigheden voordoen. Daarom dient de reiziger te mogelijkheid te hebben onder bepaalde voorwaarden een pakketreis over te dragen aan een andere reiziger. In dergelijke gevallen dient de organisator de mogelijkheid te hebben zijn onkosten terug te vorderen, bijvoorbeeld wanneer een onderaannemer een vergoeding vraagt voor het wijzigen van de naam van de reiziger of voor het annuleren en vervangen van een reisbiljet. Reizigers dienen ook de mogelijkheid te hebben de overeenkomst voor het begin van de pakketreis op te zeggen tegen betaling van een redelijke vergoeding, rekening houdend met te verwachten en te rechtvaardigen kostenbesparingen, en het recht te hebben de overeenkomst te beëindigen zonder betaling van een vergoeding wanneer onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis. Voorbeelden zijn oorlog of andere ernstige veiligheidsgerelateerde problemen zoals terrorisme, overstromingen, aardbevingen, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of weersomstandigheden waardoor veilig reizen naar de in de overeenkomst bepaalde bestemming onmogelijk is geworden.

- (27) In specifieke gevallen dient ook de organisator het recht te hebben om voor het begin van de pakketreis de overeenkomst zonder betaling van een vergoeding op te zeggen, bijvoorbeeld wanneer het minimumaantal deelnemers niet is bereikt en in de overeenkomst in die mogelijkheid is voorzien.
- (28) In bepaalde omstandigheden dient de organisator te beschikken over de mogelijkheid de pakketreisovereenkomst eenzijdig te wijzigen. Reizigers dienen dan echter het recht te hebben de overeenkomst te beëindigen indien de voorgestelde wijzigingen een wezenlijke verandering van de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten inhouden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de kwaliteit of de waarde van de reisdiensten afneemt. Prijsverhogingen dienen slechts mogelijk te zijn indien er veranderingen zijn opgetreden in de kostprijs van brandstof of van andere voor passagiersvervoer gebruikte energiebronnen, in belastingen of vergoedingen die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de reisdiensten betrokken derden, of in de wisselkoersen die van belang zijn voor de pakketreis, mits de overeenkomst expliciet voorziet in prijsverhogingen en prijsverlagingen. Indien de organisator een prijsstijging met meer dan 8% voorstelt, dient de reiziger de mogelijkheid te hebben de overeenkomst te beëindigen.
- (29) Er dienen specifieke regels te worden vastgesteld voor het corrigeren van gebreken in de uitvoering van de pakketreisovereenkomst. De reiziger dient erop te kunnen rekenen dat problemen worden opgelost en dient alternatieven aangeboden te krijgen wanneer een significant deel van de overeengekomen reisdiensten niet kan worden geleverd. Indien de reisorganisator de non-conformiteit niet verhelpt binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn, moet de reiziger dat zelf kunnen doen en kunnen verzoeken om terugbetaling van zijn uitgaven. In bepaalde gevallen dient het bepalen van een termijn niet nodig te zijn, met name wanneer de non-conformiteit onmiddellijk moet worden verholpen. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer, als gevolg van een vertraging van de door de reisorganisator ter beschikking gestelde bus, de reiziger een taxi moet nemen om zijn vlucht te halen. De reizigers dienen ook aanspraak te hebben op een prijsverlaging, beëindiging en schadevergoeding. Ook immateriële schade dient te worden vergoed, in het bijzonder als de reis of de vakantie is bedorven. De reiziger dient de verplichting te hebben een door hem waargenomen non-conformiteit met de overeenkomst zo spoedig mogelijk mee te delen. Indien hij dat nalaat, kan daarmee bij het bepalen van de redelijke prijsverlaging of schadevergoeding rekening worden gehouden voor zover mededeling van de non-conformiteit de schade had kunnen voorkomen of beperken.
- (30) Met het oog op de samenhang dienen de bepalingen van deze richtlijn te worden afgestemd op de internationale verdragen over reisdiensten en op de wetgeving van de Unie inzake rechten van passagiers. Wanneer de organisator aansprakelijk is voor het niet of niet correct uitvoeren van de diensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft, dient de organisator zich te kunnen beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid van dienstverleners zoals die is geregeld bij internationale verdragen zoals het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Montreal, 1999), het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (Cotif, 1980), en het Verdrag van Athene inzake het vervoer van passagiers en hun bagage over zee (1974). Wanneer het als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden onmogelijk is ervoor te zorgen dat de reiziger kan terugkeren naar de plaats van vertrek, dient de verplichting van de organisator om de kosten van het verlengde verblijf van de reiziger op de plaats van bestemming voor zijn rekening te nemen, in overeenstemming te worden gebracht met het voorstel van de Commissie tot wijziging van 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.

- (31) Deze richtlijn dient de rechten van reizigers om vorderingen in te dienen op grond van zowel deze richtlijn als andere toepasselijke wetgeving van de Unie of internationale overeenkomsten onverlet te laten; reizigers behouden de mogelijkheid om vorderingen in te dienen bij de organisator, de vervoerder of elke andere aansprakelijke partij of, in voorkomend geval, partijen. Om overcompensatie te voorkomen moet worden verduidelijkt dat uit hoofde van deze richtlijn toegekende schadevergoeding of prijsverlaging en uit hoofde van andere rechtshandelingen toegekende schadevergoeding of prijsverlaging van elkaar moeten worden afgetrokken. De aansprakelijkheid van de organisator laat het recht om verhaal te halen op derden, zoals dienstverleners, onverlet.
- (32) De organisator dient verplicht te zijn passende bijstand te verlenen wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert tijdens de reis of vakantie. Deze bijstand dient voornamelijk te bestaan in informatie over bijvoorbeeld medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en in praktische bijstand, zoals bij communicatie vanuit het buitenland en het regelen van reisalternatieven.
- (33) De Commissie heeft in haar mededeling over passagiersbescherming in geval van insolventie van luchtvaartmaatschappijen maatregelen gepresenteerd om de reizigers beter te beschermen in geval van insolventie van luchtvaartmaatschappijen, waaronder een betere handhaving van Verordening (EG) nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap en van Verordening nr. 261/2004 inzake passagiersrechten, alsmede een nauwere samenwerking met de belanghebbenden van de sector; als dit niet blijkt te werken, kan een wetgevingsmaatregel worden overwogen. Die mededeling heeft betrekking op de aankoop van een afzonderlijke component, namelijk een vliegreis; zij laat de bestaande regels inzake pakketreizen dus onverlet en belet de wetgever niet om ook voor kopers van andere moderne combinaties van reisdiensten bescherming bij insolventie te regelen.
- (34) De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat reizigers die een pakketreis kopen, volledig zijn beschermd tegen insolventie van de organisator. De lidstaten waar organisatoren zijn gevestigd, dienen ervoor te zorgen dat deze zekerheden stellen voor de terugbetaling van alle door reizigers reeds betaalde bedragen en de repatriëring van reizigers in geval van insolventie van de organisatoren, indien een pakketreis personenvervoer omvat. De lidstaten zijn vrij om te bepalen hoe zij de bescherming bij insolventie zullen regelen, maar zij dienen er wel op toe te zien dat de bescherming doeltreffend is. Doeltreffendheid houdt in dat de bescherming beschikbaar wordt zodra wegens de liquiditeitsproblemen van de organisator reisdiensten niet worden uitgevoerd, niet of slechts ten dele zullen worden uitgevoerd, of de dienstverleners reizigers verplichten ervoor te betalen. De lidstaten kunnen verlangen dat de reisorganisatoren aan de reizigers een certificaat afgeven waaruit blijkt dat zij een rechtstreeks recht hebben ten aanzien van de protectiegever bij insolventie.
- (34a) Doeltreffende bescherming bij insolventie veronderstelt dat de bescherming geldt voor de te voorziene bedragen van de betalingen die door de insolventie zijn getroffen en, waar toepasselijk, voor de te voorziene kosten voor repatriëring.

- (34b) De bescherming dient dus toereikend te zijn voor alle te voorziene betalingen die een organisator in het hoogseizoen ontvangt, waarbij rekening wordt gehouden met het tijdsverloop tussen de ontvangst van de betaling en de uitvoering van de reis of vakantie, alsmede, waar van toepassing, met de te voorziene kosten voor repatriëring. Over het algemeen dienen de zekerheden dus een voldoende hoog percentage van de pakketreizen-omzet van de organisator te bestrijken. Zij kunnen afhankelijk zijn van factoren die bepalend zijn voor het type verkochte pakketreis, zoals de vervoerswijze, de reisbestemming en de wettelijke beperkingen of toezeggingen van de organisator inzake eventueel te aanvaarden voorschotten en het tijdstip van de betaling daarvan voor de aanvang van de pakketreis. Hoewel voor de berekening van de vereiste zekerheden kan worden uitgegaan van de recentste bedrijfsgegevens, zoals de omzet van het laatste boekjaar, dienen de organisatoren verplicht te worden om bij verhoogd risico de bescherming aan te passen, onder meer bij een aanmerkelijke stijging in de verkoop van pakketreizen.

Doeltreffende bescherming bij insolventie dient echter geen rekening te houden met zeer geringe risico's, bijvoorbeeld de gelijktijdige insolventie van verscheidene van de grootste organisatoren, wanneer dit de kosten van de bescherming onevenredig zou beïnvloeden en derhalve de doeltreffendheid ervan in de weg zou staan. In dergelijke gevallen kan de borgstelling voor terugbetalingen worden beperkt.

- (34c) Om rekening te houden met nationale bijzonderheden in verband met de partijen bij een pakketreisovereenkomst en met de betalingen door reizigers, dienen de lidstaten te kunnen verlangen dat ook de doorverkopers bescherming bij insolventie regelen.
- (35) In overeenstemming met het Verdrag en met Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt is het raadzaam regels vast te leggen om te voorkomen dat de verplichtingen inzake bescherming bij insolventie een belemmering vormen voor het vrije verkeer van diensten en de vrijheid van vestiging. Daarom dienen de lidstaten verplicht te worden de bescherming bij insolventie volgens het recht van de lidstaat van vestiging te erkennen. Om op het vlak van bescherming bij insolventie de administratieve samenwerking en het toezicht op ondernemingen die actief zijn in verschillende lidstaten te vergemakkelijken, dienen lidstaten verplicht te worden centrale contactpunten aan te wijzen.
- (36) Handelaars die geassisteerde reisarrangementen faciliteren, dienen te worden verplicht de reiziger mee te delen dat hij geen pakketreis koopt en dat de afzonderlijke aanbieders van de reisdiensten uitsluitend aansprakelijk zijn voor de uitvoering van hun eigen overeenkomsten. Handelaars die geassisteerde reisarrangementen faciliteren, dienen voorts te worden verplicht om bescherming bij insolventie aan te bieden met betrekking tot de terugbetaling van de door hen ontvangen betalingen en met betrekking tot de repatriëring van de reizigers wanneer zij aansprakelijk zijn voor het vervoer van personen; zij dienen de reizigers daarvan in kennis te stellen. Handelaars die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de afzonderlijke overeenkomsten die deel uitmaken van een geassisteerd reisarrangement zijn onderworpen aan de algemene consumentenbeschermingswetgeving en de sectorspecifieke wetgeving van de Unie.
- (36a) Bij het vaststellen van voorschriften over de bescherming bij insolventie die door handelaars moet worden verstrekt met betrekking tot pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen, mag de lidstaten de mogelijkheid niet worden ontzegd om rekening te houden met de specifieke situatie van kleinere ondernemingen.

- (37) Het is raadzaam dat reizigers bescherming genieten wanneer een doorverkoper bij het boeken van een pakketreis of een handelaar bij het faciliteren van een geassisteerd reisarrangement een fout maakt.
- (38) Tevens dient duidelijk te zijn dat reizigers geen afstand kunnen doen van rechten die uit deze richtlijn voortvloeien en dat handelaars die geassisteerde reisarrangementen faciliteren, zich niet aan hun verplichtingen kunnen onttrekken met het argument dat zij slechts optreden als dienstverlener, tussenpersoon of in een andere hoedanigheid.
- (39) Het is noodzakelijk dat de lidstaten sancties vaststellen voor inbreuken op nationale bepalingen waarbij deze richtlijn wordt omgezet en erop toezien dat zij worden toegepast. De sancties dienen doeltreffend, evenredig en afschrikkend te zijn.
- (40) Door de vaststelling van deze richtlijn moeten bepaalde besluiten op het gebied van consumentenbescherming worden aangepast. Daar Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten in haar huidige vorm niet van toepassing is op overeenkomsten die onder Richtlijn 90/314/EEG vallen, moet Richtlijn 2011/83/EU worden gewijzigd om ervoor te zorgen dat zij van toepassing blijft op afzonderlijke reisdiensten die deel uitmaken van een geassisteerd reisarrangement voor zover die afzonderlijke diensten niet anderszins zijn uitgesloten van het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU, en om ervoor te zorgen dat bepaalde bij die richtlijn geregelde consumentenrechten ook van toepassing zijn op pakketreizen.
- (40a) Welk recht op een overeenkomst toepasselijk is, dient te worden bepaald volgens de Unieregels inzake internationaal privaatrecht, meer bepaald Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I).
- (40b) Er moet worden verduidelijkt dat de wettelijke eisen van deze richtlijn inzake bescherming bij insolventie en informatie met betrekking tot geassisteerde reisarrangementen ook dienen te gelden voor niet in een lidstaat gevestigde handelaars die hun activiteiten op welke manier dan ook richten op een of meer lidstaten. Dit laatste moet worden uitgelegd als in Verordening (EU) nr. 1215/2012 en Verordening (EG) nr. 593/2008.
- (41) Deze richtlijn dient het nationale verbintenissenrecht onverlet te laten voor de aspecten die zij niet bestrijkt. Daar deze richtlijn ten doel heeft bij te dragen tot het goed functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming, kunnen de doelstellingen ervan niet door de lidstaten afzonderlijk worden verwezenlijkt, maar beter op het niveau van de Unie. De Unie kan derhalve overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen nemen. Overeenkomstig het in datzelfde artikel vervatte evenredigheidsbeginsel, gaat deze richtlijn niet verder dan wat nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.

- (42) Deze richtlijn eerbiedigt de grondrechten en neemt de beginselen in acht die met name in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie worden erkend. Het voorstel eerbiedigt in het bijzonder de in artikel 16 van het Handvest neergelegde vrijheid van ondernemerschap en zorgt in overeenstemming met artikel 38 van het Handvest voor een hoog niveau van consumentenbescherming.
- (43) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van de lidstaten en de Commissie van 28 september 2011 over toelichtende stukken hebben de lidstaten zich ertoe verbonden om in gerechtvaardigde gevallen de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van één of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van dergelijke stukken gerechtvaardigd,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Hoofdstuk I

Onderwerp, toepassingsgebied en definities

Artikel 1

Onderwerp

Deze richtlijn moet bijdragen tot het goede functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoge mate van consumentenbescherming door de onderlinge aanpassing van bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen reizigers en handelaars gesloten overeenkomsten betreffende pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze richtlijn is, met uitzondering van artikel 17, van toepassing op pakketreizen, en, met uitzondering van de artikelen 4 tot en met 14, artikel 18 en artikel 21, lid 1, op geassisteerde reisarrangementen, wanneer ze door handelaars te koop worden aangeboden of verkocht aan reizigers.
2. Deze richtlijn is niet van toepassing op:
 - a) pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen die een periode van minder dan 24 uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten;
 - aa) pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen die zonder winstoogmerk worden aangeboden of gefaciliteerd, op voorwaarde dat zij
 - aan een beperkte groep reizigers en
 - slechts occasioneel worden aangeboden;
 - b) overeenkomsten inzake financiële diensten die worden gesloten in verband met een overeenkomst voor een pakketreis of een geassisteerd reisarrangement;

- c) pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen die worden gekocht op basis van een kaderovereenkomst voor het regelen van zakenreizen tussen een handelaar en een andere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, of wanneer een reiziger specificeert dat hij voor professionele doeleinden reist;
- e) overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op een op zichzelf staande reisdienst;
- ea) overeenkomsten die vallen onder Richtlijn 2008/122/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 januari 2009 betreffende de bescherming van de consumenten met betrekking tot bepaalde aspecten van overeenkomsten betreffende deeltijdgebruik, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling.

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn gelden de volgende definities:

- 1) "reisdienst":
 - a) personenvervoer,
 - b) accommodatie, niet zijnde residentiële accommodatie, die niet bijkomstig deel uitmaakt van personenvervoer,
 - c) autoverhuur,
 - d) andere niet bijkomstig deel van personenvervoer, accommodatie of autoverhuur uitmakende toeristische diensten, met inbegrip van verhuur van andere vervoersmiddelen;

- 2) "pakketreis": een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, wanneer:
- a) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één enkele overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten, of
 - b) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende aanbieders van reisdiensten, worden:
 - i) gekocht bij één verkooppunt en ten minste twee verschillende reisdiensten zijn gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen,
 - ii) aangeboden of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs,
 - iii) aangeprezen of verkocht onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term, of
 - iv) gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende reisdiensten.

Combinaties waarbij slechts één van de in lid 1, onder a), b), en c) genoemde reisdiensten wordt gecombineerd met een in lid 1, onder d) bedoelde reisdienst, zijn geen pakketreizen indien laatstgenoemde reisdienst geen significant deel van de pakketreis uitmaakt of slechts wordt toegevoegd nadat de verlening van een reisdienst in de zin van a), b), of c) is begonnen.

- 3) "pakketreisovereenkomst": een overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, indien de pakketreis uit hoofde van verschillende overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de diensten die deel uitmaken van de pakketreis;
- 4) "begin van de pakketreis": begin van de uitvoering van de eerste reisdienst waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft;

- 5) "geassisteerd reisarrangement": ten minste twee verschillende reisdiensten die zijn aangekocht voor dezelfde reis of vakantie, die geen pakketreis in de zin van lid 2 ter vormt en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende aanbieders van reisdiensten, waarbij door een handelaar wordt gefaciliteerd:
- a) het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst tijdens één bezoek of contactmoment met het eigen verkooppunt, of
 - b) op gerichte wijze, de aankoop van aanvullende reisdiensten bij andere handelaars wanneer overeenkomsten met die andere handelaars worden gesloten uiterlijk 48 uur na de bevestiging van de eerste reisdienst;
- 6) "reiziger": iedere persoon die een overeenkomst wenst te sluiten die binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn valt, of die het recht heeft op grond van een dergelijke overeenkomst te reizen, met inbegrip van zakenreizigers, voor zover zij niet reizen op basis van een kaderovereenkomst;
- 7) "handelaar": iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, privaats of publiek, die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt, eventueel via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- 8) "reisorganisator": een handelaar die pakketreizen in de zin van lid 2 samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar verkoopt of te koop aanbiedt;
- 9) "doorverkoper": een handelaar, anders dan de reisorganisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door de reisorganisator zijn gecombineerd;
- 9a) "vestiging": vestiging in de zin van artikel 49 van het Verdrag en in artikel 4, lid 5, van Richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt;

- 10) "duurzame gegevensdrager": ieder hulpmiddel dat de reiziger of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- 11) "onvermijdbare en buitengewone omstandigheden": een situatie die zich onafhankelijk van de wil van de persoon die zich daarop beroept voordoet en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden;
- 12) "non-conformiteit": het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis;
- 13) "minderjarige": iemand die jonger is dan achttien jaar;
- 14) "verkooppunt": een ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, alsmede een retail-website of soortgelijk online verkoopsplatform, wanneer de retailwebsite of het online verkoopsplatform als één platform aan de reizigers wordt aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst;
- 15) "repatriëring": het terugbrengen van de reiziger naar de plaats van vertrek of naar een andere door de partijen afgesproken plaats.

Hoofdstuk II

Informatieverplichtingen en inhoud van de pakketreisovereenkomst

Artikel 4

Precontractuele informatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de reisorganisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst of een daarmee overeenstemmend aanbod, de volgende informatie verstrekt voor zover deze van toepassing is op de betrokken pakketreis:
 - a) belangrijkste kenmerken van de reisdiensten:
 - i) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data, en waar overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;
 - ii) de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer of, wanneer het exacte tijdstip nog niet vaststaat, tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering, duur en plaats van tussenstops, en aansluitingen;
 - iii) de ligging, de belangrijkste kenmerken en in voorkomend geval de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het betrokken gastland;
 - iv) de inbegrepen maaltijden;
 - v) bezoeken, excursies of andere diensten die zijn begrepen in de overeengekomen totale pakketprijs;

- vi) wanneer het feit of de reiziger andere toeristische diensten kan gebruiken afhankelijk is van daadwerkelijke mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht, en,
 - vii) of de reis of de vakantie over 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 geschikt is voor de behoeften van de reiziger;
- b) de handelsnaam en het geografische adres van de reisorganisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsook in voorkomend geval hun telefoonnummer en e-mailadres;
 - c) de totaalprijs van de pakketreis, inclusief belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze niet goed kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, de vermelding dat die eventuele extra kosten voor rekening van de reiziger zijn;
 - d) de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of percentage van de aanbetaling en het tijdstip voor de betaling van het restant van de reissom, financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;
 - e) in voorkomend geval het minimumaantal personen dat nodig is om de pakketreis te laten doorgaan en de termijn bedoeld in artikel 10, lid 3, vóór het begin van de pakketreis waarbinnen de reis kan worden geannuleerd als dat aantal niet wordt bereikt;
 - f) algemene informatie betreffende paspoorten en visa voor de onderdanen van de betrokken lidstaat of lidstaten en informatie over de vereiste formaliteiten op gezondheidsgebied;
 - g) de bevestiging dat de diensten een pakketreis vormen in de zin van deze richtlijn, en informatie inzake het verlenen van bescherming bij insolventie, die van toepassing is op het pakket overeenkomstig bijlage 1.

- ga) informatie over een facultatieve of verplichte verzekering die de kosten bij annulering door de reiziger of de kosten van bijstand, onder meer repatriëringskosten bij ongeval of ziekte, dekt.
 - gb) het feit dat de reiziger de bij artikel 8, lid 2, en de artikelen 19, 21 en 22 van Richtlijn 2011/83/EU verleende rechten geniet.
2. De in lid 1 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en opvallende manier verstrekt. Wordt deze informatie schriftelijk verstrekt, dan moet zij leesbaar zijn.

Artikel 5

Bindend karakter van de precontractuele informatie en sluiting van de overeenkomst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de informatie die op grond van artikel 4, lid 1, onder a), c), d), e) en g) aan de reiziger is verstrekt een integraal onderdeel vormt van de pakketreisovereenkomst en niet wordt gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.
2. Indien de in artikel 4, lid 1, bedoelde informatie over bijkomende vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet wordt verstrekt voordat de overeenkomst wordt gesloten, hoeft de reiziger deze vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet te betalen.

Artikel 6

Inhoud van de pakketreisovereenkomst en documenten die moeten worden overgelegd voor het begin van de pakketreis

1. De lidstaten zorgen ervoor dat pakketreisovereenkomsten in heldere en begrijpelijke taal worden gesteld en, voor zover zij schriftelijk worden vastgelegd, leesbaar zijn. Bij het sluiten van de overeenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de reisorganisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager. De reiziger heeft het recht om een papieren kopie te vragen wanneer de overeenkomst is gesloten in aanwezigheid van de reisorganisator of de doorverkoper.

2. De overeenkomst of de bevestiging van de overeenkomst bevat alle in artikel 4, lid 1, bedoelde informatie alsmede de volgende informatie:
- a) bijzondere wensen van de reiziger waarop de reisorganisator is ingegaan;
 - b) het feit dat de reisorganisator:
 - i) aansprakelijk is voor de correcte uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, en
 - ii) verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, zoals bepaald in artikel 14;
 - ba) de naam, de contactgegevens en het geografische adres van de instantie die de insolventiebescherming biedt;
 - c) de gegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en in voorkomend geval emailadres en faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de reisorganisator, een contactpunt of een noodnummer waar de reiziger snel contact kan opnemen met de handelaar en efficiënt met hem kan communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer hij in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over eventuele non-conformiteit van de pakketreis;
 - e) het feit dat de reiziger de overeenkomst op elk gewenst moment voor het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een redelijke standaardopzegvergoeding of een passende opzegvergoeding die overeenkomstig artikel 10, lid 1 wordt berekend;
 - f) indien minderjarigen die niet vergezeld zijn van een ouder of andere gemachtigde volwassene deelnemen aan een pakketreis waar accommodatie bij is inbegrepen, informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met de minderjarige of met de persoon die ter plaatse verantwoordelijk is voor de minderjarige;

- g) informatie over beschikbare interne geschillenbeslechtsprocedures en over alternatieve geschillenbeslechtsentiteiten zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 1, punt h) van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad op grond waarvan de handelaar gedekt is en in voorkomend geval het platform voor online geschillenbeslechting overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad.
 - h) informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen aan een andere reiziger overeenkomstig artikel 7.
3. De in lid 2 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en opvallende manier verstrekt.
- 3a. De lidstaten kunnen in hun nationale wetgeving taalvoorschriften handhaven of invoeren met betrekking tot de contractuele informatie, teneinde te verzekeren dat deze informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is.
4. Ruim voor het begin van de pakketreis verstrekt de reisorganisator de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers of vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden, en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken en de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 6a

De bewijslast voor de naleving van de in dit hoofdstuk neergelegde informatievoorschriften ligt bij de handelaar.

Hoofdstuk III

Wijziging van de overeenkomst voor het begin van de pakketreis

Artikel 7

Overdracht van de overeenkomst aan een andere reiziger

1. De lidstaten zorgen ervoor dat reizigers die de reisorganisator binnen een redelijke termijn voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager op de hoogte stellen, de overeenkomst kunnen overdragen aan iemand die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden.
2. Degene die de overeenkomst overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. Deze kosten mogen niet onredelijk zijn en in geen geval meer bedragen dan de werkelijke kosten voor de reisorganisator die voortvloeien uit de overdracht van de overeenkomst.
- 2a. Het is aan de reisorganisator om bewijs te leveren van de extra uitgaven of kosten die het gevolg zijn van de overdracht van de overeenkomst.

Artikel 8

Prijswijzigingen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat na de sluiting van de overeenkomst, de prijzen alleen kunnen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet en vermeldt dat de reiziger recht heeft op prijsverlaging op grond van lid 4. In dat geval wordt in de overeenkomst aangegeven hoe prijsherzieningen moeten worden berekend. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als er veranderingen optreden in:
 - a) de kostprijs van brandstof of van andere voor passagiersvervoer gebruikte energiebronnen,
 - b) de hoogte van belastingen of vergoedingen die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, zoals toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden; of

- c) de wisselkoersen die van belang zijn voor het pakket.
- 2. Indien de in lid 1 bedoelde prijsverhoging maximaal 8% van de prijs van een pakketreis bedraagt, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen overeenkomstig artikel 9, leden 2 en 4.
- 3. Ongeacht de omvang ervan, is prijsverhoging alleen mogelijk indien de reisorganisator deze uiterlijk 20 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager aan de reiziger mededeelt, met een motivering en berekening.
- 4. Indien de overeenkomst voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging overeenkomend met de kostenverlaging bedoeld in lid 1, onder a), b) en c), die plaatsvindt na de sluiting van de overeenkomst en uiterlijk 20 dagen voor het begin van de pakketreis.
- 5. In geval van een prijsverlaging heeft de reisorganisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling.

Artikel 9

Wijziging van andere voorwaarden van de overeenkomst

- 1. De lidstaten zorgen ervoor dat de reisorganisator voor het begin van de pakketreis andere voorwaarden van de overeenkomst dan de prijs niet eenzijdig kan veranderen overeenkomstig artikel 8, tenzij:
 - a) de reisorganisator zich dit recht heeft voorbehouden in de overeenkomst,
 - b) het om een onbeduidende verandering gaat, en
 - c) de reisorganisator de reiziger er op een duidelijke, begrijpelijke en opvallende manier via een duurzame gegevensdrager van in kennis stelt.

2. Indien de reisorganisator zich vóór het begin van de pakketreis genoodzaakt ziet een van de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten in de zin van artikel 4, lid 1, onder a), of de bijzondere wensen in de zin van artikel 6, lid 2, onder a), ingrijpend te wijzigen, kan de reiziger de voorgestelde wijziging aanvaarden of de overeenkomst binnen een door de reisorganisator bepaalde redelijke termijn opzeggen. Indien de reiziger niet instemt met de voorgestelde wijziging binnen de aangegeven termijn, dan wordt de overeenkomst geacht te zijn beëindigd, tenzij de reisorganisator deze termijn verlengt en de reiziger die wijziging binnen die periode aanvaardt.

De reisorganisator stelt de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en opvallende manier via een duurzame gegevensdrager onverwijld in kennis van:

- a) de voorgestelde wijzigingen,
 - aa) in voorkomend geval, in overeenstemming met lid 3, het effect op de prijs van de pakketreis, en
 - b) het feit dat de reiziger de voorgestelde wijziging uitdrukkelijk moet aanvaarden binnen de nader bepaalde redelijke termijn en dat anders de overeenkomst zonder boete zal worden opgezegd.
3. Wanneer de in lid 2 bedoelde wijzigingen van de overeenkomst tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging.
4. Indien de overeenkomst op grond van lid 2 wordt opgezegd, betaalt de reisorganisator alle van de reiziger ontvangen bedragen zonder onnodige vertraging en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd aan de reiziger terug; artikel 12, leden 2 tot en met 6, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10

Opzegging van de overeenkomst en recht van herroeping voor het begin van de pakketreis

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de reiziger vóór het begin van de pakketreis de overeenkomst kan opzeggen. Bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger uit hoofde van dit lid kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een passende opzeggingsvergoeding aan de reisorganisator. In de overeenkomst kunnen redelijke standaardopzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging voor het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien er geen standaardopzegvergoedingen zijn vastgesteld, moet het bedrag van de opzegvergoeding gelijk zijn aan de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
2. De reiziger heeft het recht de overeenkomst voor het begin van de pakketreis op te zeggen zonder betaling van een opzegvergoeding wanneer zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de pakketreis, of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het personenvervoer naar de bestemming. In geval van opzegging op grond van dit lid heeft de reiziger recht op volledige teruggave van alle betalingen voor het pakket, maar geen recht op een extra vergoeding.
3. De reisorganisator kan de overeenkomst opzeggen en de reiziger alle betalingen voor het pakket volledig restitueren, maar deze heeft geen recht op een extra vergoeding indien:

- a) het aantal personen dat zich heeft ingeschreven voor de pakketreis kleiner is dan het minimumaantal dat in de overeenkomst staat vermeld en de reisorganisator de reiziger ervan in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd, zulks uiterlijk
 - i) 14 dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan 6 dagen,
 - ii) 7 dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van 2 à 6 dagen,
 - iii) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen van 1 dag;of
 - b) de reisorganisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij zonder onnodige vertraging en voor het begin van de pakketreis de reiziger ervan in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.
4. De reisorganisator verricht alle restituties die op grond van de leden 2 en 3 zijn vereist, of betaalt met betrekking tot lid 1 alle bedragen terug die de reiziger voor het pakket heeft betaald, minus de juiste opzeggingsvergoeding. De restituties of terugbetalingen worden aan de reiziger gedaan zonder onnodige vertraging en in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen.
5. Wat betreft buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten waarbij de contractuele onderhandelingen niet zijn gevoerd op verzoek van de reiziger, mogen de lidstaten in hun nationale wetgeving bepalen dat de reiziger over een termijn van 14 dagen beschikt om de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te herroepen.

Hoofdstuk IV

Uitvoering van de pakketreis

Artikel 11

Aansprakelijkheid voor de uitvoering van de pakketreis

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de reisorganisator aansprakelijk is voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door de reisorganisator zelf of door andere dienstverleners worden verricht.

De lidstaten kunnen bepalingen handhaven of bepalingen toevoegen op grond waarvan de doorverkoper ook aansprakelijk is voor de uitvoering van de pakketreis. In dat geval gelden alle verplichtingen van de reisorganisator krachtens artikel 6 en de hoofdstukken III, IV en V ook voor de doorverkoper.

2. Indien een of meer diensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, zorgt de reisorganisator dat de non-conformiteit wordt verholpen.

Indien een significant deel van de diensten niet volgens de overeenkomst kan worden uitgevoerd, regelt de reisorganisator een geschikt alternatief, zonder extra kosten voor de reiziger, en verleent de reiziger een passende prijsverlaging wanneer die alternatieve regelingen kwaliteit of de kosten van de pakketreis verlagen.

- 2 bis. Indien de reisorganisator de non-conformiteit niet verhelpt binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn, moet de reiziger dat zelf kunnen doen en kunnen verzoeken om terugbetaling van de nodige uitgaven. Het is niet nodig een termijn vast te stellen indien de reisorganisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of wanneer deze onmiddellijk moet worden verholpen.

- 3 bis. De reisorganisator kan alleen weigeren om de non-conformiteit te verhelpen conform lid 2, wanneer dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten meebrengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betrokken diensten. De reiziger kan alternatieve arrangementen afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen is afgesproken in de overeenkomst of de aangeboden prijsvermindering niet toereikend is. Indien de non-conformiteit niet wordt verholpen, onder meer door alternatieve arrangementen, is artikel 12 van toepassing.
5. Indien de reiziger als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet tijdig kan terugkeren, betaalt de reisorganisator de kosten van het verlengde verblijf van de reiziger voor maximaal drie nachten.
6. De in lid 5 beschreven beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen en alleen reizende minderjarigen, en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de reisorganisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften. De reisorganisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om de in lid 5 bedoelde aansprakelijkheid te beperken als de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

Artikel 12

Prijsverlaging, schadevergoeding en recht van opzegging

1. De lidstaten zien erop toe dat de reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging voor elke periode waarin sprake was van niet-nakoming, tenzij deze toe te schrijven is aan de reiziger.

- 1 bis. Wanneer non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de handelaar heeft nagelaten deze te verhelpen binnen een door de reiziger te bepalen redelijke termijn, kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en, in voorkomend geval, om een vergoeding verzoeken conform lid 2. Indien de reiziger de overeenkomst opzegt en de pakketreis het vervoer van passagiers omvat, moet de reisorganisator bovendien de reiziger onverwijld en zonder extra kosten repatriëren.
2. De reiziger heeft recht op schadeloosstelling van de reisorganisator voor elke schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit, met inbegrip, wanneer de non-conformiteit aanzienlijk is, om te voorzien in de nodige compensatie voor het verlies van het genot van de reis of vakantie.
3. De reiziger heeft geen recht op schadeloosstelling indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:
- i) de reiziger,
 - ii) een derde die niet bij de levering van de bij de overeenkomst bedoelde diensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of vermeden, of
 - iii) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- 3 bis. De reiziger stelt de reisorganisator zonder onnodige vertraging in kennis van eventuele non-conformiteit die hij constateert tijdens de uitvoering van de reisdienst.

4. Indien internationale verdragen waarbij de Unie partij is grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die diensten verlenen die deel uitmaken van een pakketreis schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de reisorganisator. Indien internationale verdragen waarbij de Unie geen partij is, grenzen stellen aan schadevergoedingen die moeten worden betaald door een dienstverlener, kunnen de lidstaten overeenkomstige grenzen stellen aan de schadevergoeding die door de reisorganisator moet worden betaald. In andere gevallen kan in de overeenkomst de schadevergoeding die de reisorganisator 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.
5. Elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze richtlijn laat de rechten van reizigers uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004, Verordening (EG) nr. 1371/2007, Verordening (EG) nr. 392/2009, Verordening (EU) nr. 1117/2010, Verordening (EU) nr. 181/2011 en van internationale verdragen onverlet. Reizigers hebben het recht vorderingen in te dienen krachtens deze richtlijn en die rechtshandelingen. De schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze richtlijn en de toegekende compensatie in het kader van andere rechtshandelingen, worden met elkaar verrekend om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.
6. De verjaringstermijn voor het indienen van vorderingen op grond van dit artikel is minimaal een jaar.

Artikel 13

Mogelijkheid om contact op te nemen met de reisorganisator via de doorverkoper

Onverminderd artikel 11, lid 2, tweede alinea, zien de lidstaten erop toe dat de reiziger berichten of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks kan richten tot de doorverkoper bij wie hij de reis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten of klachten zonder onnodige vertraging door aan de reisorganisator. Om te beoordelen of de berichten of klachten binnen de gestelde termijn of de verjaringstermijn zijn ingediend, wordt de inontvangstneming door de doorverkoper beschouwd als inontvangstneming door de reisorganisator.

Artikel 14

Verplichting bijstand te bieden

De lidstaten zorgen ervoor dat de reisorganisator verplicht is zonder onnodig uitstel passende bijstand te bieden aan reizigers die in moeilijkheden verkeren, met inbegrip van in de in artikel 11, lid 5, bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:

- a) goede informatie te verstrekken over lokale medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en
- b) de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

De reisorganisator moet een redelijke vergoeding kunnen vragen voor dergelijke bijstand indien de situatie het gevolg is van opzet of nalatigheid van de reiziger. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de reisorganisator.

Hoofdstuk V

Bescherming bij insolventie

Artikel 15

Doeltreffendheid en reikwijdte van de bescherming bij insolventie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat op hun grondgebied gevestigde reisorganisatoren van pakketreizen zekerheid stellen voor de terugbetaling van alle reeds door reizigers betaalde bedragen voor zover de desbetreffende diensten niet worden verricht als gevolg van hun insolventie. Indien personenvervoer in de pakketreis is inbegrepen, stellen de reisorganisatoren ook zekerheid voor de reizigers.

Reisorganisatoren die niet in een lidstaat gevestigd zijn en pakketreizen verkopen of te koop aanbieden in een lidstaat of die activiteiten op enigerlei wijze op een lidstaat richten, zijn verplicht zekerheid te stellen krachtens het recht van die lidstaat.
2. De zekerheid moet afdoende zijn en insolventie als gevolg van redelijkerwijs voorzienbare gebeurtenissen dekken. Zij dekt ook de bedragen van de door de reisorganisator ontvangen betalingen, rekening houdend met de duur van de periode tussen de betaling van de aanbetaling en het restant en de voltooiing van de pakketreizen, alsmede de geraamde kosten voor repatriëring in geval van insolventie van de reisorganisator.
 - 2a. De bescherming van een reisorganisator bij insolventie komt ten goede aan reizigers ongeacht hun woonplaats, de plaats van vertrek of de plaats van verkoop van de pakketreis, en ongeacht de lidstaat waar de marktpartij of instantie die de bescherming biedt is gevestigd.
 - 2b. Indien de uitvoering van de pakketreis negatief beïnvloed wordt door de insolventie van de reisorganisator, wordt de zekerheid kosteloos ter beschikking gesteld met het oog op de repatriëring en, indien nodig, de financiering van de accommodatie in afwachting van de repatriëring.
 - 2c. Voor niet-verrichte reisdiensten wordt zonder onnodige vertraging restitutie verleend op verzoek van de reiziger.

Artikel 16

Wederzijdse erkenning van bescherming bij insolventie en administratieve samenwerking

1. De lidstaten gaan ervan uit dat de bescherming bij insolventie die door een handelaar wordt geboden op grond van de regels ter omzetting van artikel 15 in de lidstaat waar hij is gevestigd voldoet aan de vereisten van hun eigen nationale regels ter omzetting van artikel 15.
2. Om de administratieve samenwerking en het toezicht op handelaars die actief zijn in verschillende lidstaten te vergemakkelijken, wijzen de lidstaten centrale contactpunten aan. Zij delen de gegevens van deze contactpunten mee aan de andere lidstaten en aan de Commissie.
3. De centrale contactpunten stellen onderling alle nodige informatie beschikbaar over hun nationale eisen voor bescherming bij insolventie en de instantie of instanties die bescherming bij insolventie bieden voor handelaars die op hun grondgebied zijn gevestigd. Zij bieden elkaar toegang tot alle beschikbare overzichten van handelaars die voldoen aan hun verplichtingen op het gebied van bescherming bij insolventie. Dit overzicht moet openbaar toegankelijk zijn, ook online.
4. Als een lidstaat twijfels heeft omtrent de bescherming bij insolventie van een handelaar, vraagt hij de lidstaat van vestiging van de handelaar om opheldering. De lidstaten beantwoorden verzoeken om opheldering van andere lidstaten zo spoedig mogelijk, afhankelijk van de urgentie en complexiteit van de aangelegenheid.

Hoofdstuk VI

Geassisteerde reisarrangementen

Artikel 17

Verplichtingen inzake bescherming bij insolventie en informatieverstrekking voor geassisteerde reisarrangementen

0. De lidstaten zorgen ervoor dat handelaars die de aankoop van geassisteerde reisarrangementen in de zin van artikel 3, lid 5, faciliteren, zekerheden stellen voor de restitutie van alle betalingen die zij van reizigers ontvangen, voor zover een van een geassisteerd reisarrangement deel uitmakende reisdienst ten gevolge van de insolventie van die handelaars niet wordt verleend. Indien de handelaar de partij is die voor het personenvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger. Artikel 15, lid 1, tweede alinea, leden 2 tot en met 2c, en artikel 16 zijn van dienovereenkomstige toepassing.
1. Alvorens de reiziger wordt gebonden door een overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een geassisteerd reisarrangement, of door een daarmee overeenstemmend aanbod, wijst de handelaar die de aankoop van een geassisteerd reisarrangement faciliteert, zelfs indien hij niet in een lidstaat is gevestigd maar dergelijke activiteiten met ongeacht welke middelen op een lidstaat richt, op duidelijke en opvallende wijze op het volgende:
 - a) de reiziger kan geen aanspraak maken op de rechten die bij deze richtlijn bij uitsluiting aan kopers van pakketreizen worden toegekend, en elke dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor de correcte contractuele verlening van zijn eigen diensten;
 - b) de reiziger kan aanspraak maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming met lid (0), en
 - c) de reiziger geniet de bij artikel 8, lid 2, en de artikelen 19, 21 en 22 van Richtlijn 2011/83/EU verleende rechten.

Om aan dit lid te voldoen, gebruikt de handelaar het desbetreffende standaardinformatieblad van bijlage 2.

2. De lidstaten bepalen dat, indien de handelaar die de aankoop van geassisteerde reisarrangementen faciliteert, niet aan de verplichtingen van de leden 0 en 1 heeft voldaan, hij voor de in het geassisteerde reisarrangement inbegrepen reisdiensten uit hoofde van de artikelen 11 en 12 aansprakelijk is als was hij de organisator van een pakketreis.

Hoofdstuk VII

Algemene bepalingen

Artikel 18

Verplichtingen van de doorverkoper ingeval de organisator buiten de EER is gevestigd

Wanneer de organisator buiten de EER is gevestigd, gelden, onverminderd artikel 11, lid 1, tweede alinea, voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren die zijn vastgelegd in de hoofdstukken IV en V, tenzij de doorverkoper aantoont dat de organisator aan de hoofdstukken IV en V voldoet.

Artikel 19

Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

De lidstaten zorgen ervoor dat een doorverkoper die ermee heeft ingestemd een pakketreis te boeken, of een handelaar die een geassisteerd reisarrangement faciliteert, aansprakelijk is voor fouten die hij tijdens de boekingsprocedure maakt of voor technische defecten in het boekings-systeem die aan hem te wijten zijn. Een handelaar is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn, of die worden veroorzaakt door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 20

Recht op verhaal

Wanneer een reisorganisator of, overeenkomstig artikel 11, lid 1, tweede alinea, of artikel 18, een doorverkoper, schadevergoeding betaalt, de prijs verlaagt of aan andere uit de richtlijn voortvloeiende verplichtingen voldoet, mag geen enkele bepaling van deze richtlijn of van nationaal recht worden uitgelegd als een beperking van het recht van de organisator of doorverkoper om verhaal te halen op derden die hebben bijgedragen aan de gebeurtenis die tot de schadevergoeding, prijsverlaging of andere verplichtingen heeft geleid.

Artikel 21

Dwingend karakter van de richtlijn

1. Een verklaring van een reisorganisator dat hij uitsluitend optreedt als aanbieder van een reisdienst, als tussenpersoon of in een andere hoedanigheid, of dat een pakketreis in de zin van deze richtlijn geen pakketreis is, ontslaat hem niet van de verplichtingen die krachtens deze richtlijn op reisorganisatoren rusten.
2. Reizigers kunnen geen afstand doen van de rechten die zij genieten uit hoofde van de nationale maatregelen ter omzetting van deze richtlijn.
3. Contractuele regelingen of verklaringen van reizigers die direct of indirect inhouden dat reizigers afstand doen van de rechten die zij uit hoofde van deze richtlijn genieten, of dat deze rechten worden beperkt, of die bedoeld zijn om de toepassing van deze richtlijn te ontduiken, zijn niet bindend voor reizigers.

Artikel 22

Handhaving

De lidstaten zorgen ervoor dat passende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn om de bepalingen van deze richtlijn te doen naleven.

Artikel 23

Sancties

De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen, en treffen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat zij worden toegepast. Deze sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

Artikel 24

Verslaglegging door de Commissie en evaluatie

De Commissie dient uiterlijk [5 jaar na de inwerkingtreding] bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing van deze richtlijn. Zo nodig worden aan dit verslag wetgevingsvoorstellen toegevoegd om deze richtlijn aan de ontwikkelingen op het gebied van reizigersrechten aan te passen.

Artikel 25

Wijziging van Verordening(EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2011/83/EU

1. Punt 5 van de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 komt als volgt te luiden:

"5. Richtlijn [deze Richtlijn] van het Europees Parlement en de Raad van [datum goedkeuring] betreffende pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2011/83/EU, en intrekking van Richtlijn 90/314/EEG (PB [...])."

2. In artikel 3, lid 3, van Richtlijn 2011/83/EU wordt punt g) vervangen door:

"g) betreffende pakketreizen in de zin van artikel 3, lid 2, van Richtlijn [...] van het Europees Parlement en de Raad van [datum goedkeuring] betreffende pakketreizen en geassisteerde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2011/83/EU, en intrekking van Richtlijn 90/314/EEG (PB [...]), met uitzondering van artikel 8, lid 2, artikel 19, artikel 21 en artikel 22."

Hoofdstuk VIII

Slotbepalingen

Artikel 26

Intrekkingsbepalingen

Richtlijn 90/314/EEG wordt [30 maanden na de inwerkingtreding van deze richtlijn] ingetrokken.

Verwijzingen naar de ingetrokken richtlijn gelden als verwijzingen naar de onderhavige richtlijn en moeten worden gelezen volgens de concordantietabel in bijlage I.

Artikel 27

Omzetting

1. De lidstaten stellen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen en publiceren deze uiterlijk 24 maanden na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onverwijld mee.
2. Zij passen de bepalingen toe vanaf 30 maanden na de inwerkingtreding van deze richtlijn.
3. Wanneer de lidstaten die bepalingen vaststellen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor die verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.
4. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mede die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

Artikel 28

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op [twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*].

Artikel 29

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement

Voor de Raad

De voorzitter

De voorzitter

A. Informatie die in een onlinesituatie moet worden verstrekt

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een *pakketreis in de zin van de EU-richtlijn pakketreizen*.

Als koper van een pakketreis kunt u dus aanspraak maken op alle EU-rechten die van toepassing zijn. Onderneming\en XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de volledige reis of vakantie.

Onderneming\en XY beschikt/beschikken ook over de wettelijk verplichte insolventiebescherming.

Meer informatie

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de link aan te klikken:

Basisrechten krachtens de EU-richtlijn pakketreizen

Basisrechten krachtens de EU-richtlijn pakketreizen

- Voordat hij de overeenkomst ondertekent, krijgt de reiziger alle essentiële informatie over zijn vakantie.
- De aansprakelijkheid voor de correcte verlening van alle diensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, rust altijd bij ten minste één partij.
- De reiziger krijgt een noodnummer of een contactpunt via welk hij de organisator of de reisagent kan contacteren.
- De reiziger die niet zelf met vakantie kan vertrekken, kan de pakketreis, eventueel tegen een vergoeding, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de reis kan worden gewijzigd uiterlijk 20 dagen voor het vertrek en alleen om specifieke redenen. Indien de verhoging hoger is dan 8 % kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht voorbehoudt op een prijsverhoging, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging onder dezelfde omstandigheden.
- Wanneer een van de essentiële elementen van het pakket, met uitzondering van de prijs, wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en krijgt hij zijn geld terug. Indien de handelaar die voor de reis verantwoordelijk is, het pakket vóór vertrek annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden kosteloos vóór vertrek annuleren, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn vakantie.
- De reiziger kan de overeenkomst ook steeds annuleren tegen betaling van een vergoeding, ook wanneer hij om persoonlijke redenen wil annuleren.
- Indien na vertrek aanzienlijke delen van het pakket niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een alternatieve regeling worden getroffen, zonder extra kosten, zodat de reiziger zijn vakantie kan voortzetten.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de verantwoordelijke handelaar insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de handelaar na het vertrek van de reiziger intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ [contactgegevens van de verzekeringsinstantie/autoriteit die bescherming bij insolventie biedt]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u met deze instantie/autoriteit contact opnemen.

Richtlijn 2015/XX/EU, als omgezet in de nationale wetgeving ter zake [LINK]

- B. Informatieblad dat moet worden verstrekt bij pakketreisovereenkomsten die in fysieke aanwezigheid van een handelaar moeten worden gesloten

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een *pakketreis in de zin van de EU-richtlijn pakketreizen*.

Als koper van een pakketreis kunt u dus aanspraak maken op alle EU-rechten die van toepassing zijn. Onderneming\en XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de volledige reis of vakantie.

Onderneming\en XY beschikt/beschikken ook over de wettelijk verplichte insolventiebescherming.

Basisrechten krachtens de EU-richtlijn pakketreizen

- Voordat hij de overeenkomst ondertekent, krijgt de reiziger alle essentiële informatie over zijn vakantie.
- De aansprakelijkheid voor de correcte verlening van alle diensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, rust altijd bij ten minste één partij.
- De reiziger krijgt een noodnummer of een contactpunt via welk hij de organisator of de reisagent kan contacteren.
- De reiziger die niet zelf met vakantie kan vertrekken, kan de pakketreis, eventueel tegen een vergoeding, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de reis kan worden gewijzigd uiterlijk 20 dagen voor het vertrek en alleen om specifieke redenen. Indien de verhoging hoger is dan 8 % kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht voorbehoudt op een prijsverhoging, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging onder dezelfde omstandigheden.
- Wanneer een van de essentiële elementen van het pakket, met uitzondering van de prijs, wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en krijgt hij zijn geld terug. Indien de handelaar die voor de reis verantwoordelijk is, het pakket vóór vertrek annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden kosteloos vóór vertrek annuleren, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn vakantie.

- De reiziger kan de overeenkomst ook steeds annuleren tegen betaling van een vergoeding, ook wanneer hij om persoonlijke redenen wil annuleren.
- Indien na vertrek aanzienlijke delen van het pakket niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een alternatieve regeling worden getroffen, zonder extra kosten, zodat de reiziger zijn vakantie kan voortzetten.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de verantwoordelijke handelaar insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de handelaar na het vertrek van de reiziger intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ [contactgegevens van de verzekeringsinstantie/autoriteit die bescherming bij insolventie biedt]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u met deze instantie/autoriteit contact opnemen.

[Website waar Richtlijn 2015/XX/EU, als omgezet in de nationale wetgeving ter zake, te vinden is.]

- A. Informatie die bij onlinereserveringen moet worden verstrekt indien de handelaar die het geassisteerde reisarrangement faciliteert, een vervoerder is die retourtickets verkoopt

Bij het boeken van aanvullende reisdiensten kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die kopers van pakketreizen uit hoofde van de EU-richtlijn pakketreizen hebben.

Onderneming XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de correcte verlening van deze aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Onderneming XY heeft zich wel van de wettelijk verplichte bescherming bij insolventie verzekerd.

Meer informatie

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de link aan te klikken:

"Bescherming bij insolventie" betekent dat de garantie wordt geboden dat de door u betaalde bedragen worden teruggestort en dat u naar de plaats van vertrek kunt terugreizen wanneer een geboekte reisdienst als gevolg van de insolventie van XY niet wordt uitgevoerd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ (contactgegevens - met inbegrip van de naam, het geografische adres, e-mailadres en telefoonnummer - van de instantie die met de bescherming bij insolventie is belast, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer door u geboekte diensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u deze instantie contacteren.

Richtlijn 2015/XX/EU, als omgezet in de nationale wetgeving ter zake [\[LINK\]](#)

B. Informatie die bij onlinereserveringen moet worden verstrekt indien de handelaar die het geassisteerde reisarrangement faciliteert, een andere dienstverlener is dan een vervoerder die retourtickets verkoopt

Bij het boeken van aanvullende reisdiensten kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die kopers van pakketreizen uit hoofde van de EU-richtlijn pakketreizen hebben.

Onderneming XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de correcte verlening van deze aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Onderneming XY heeft zich wel van de wettelijk verplichte bescherming bij insolventie verzekerd.

Meer informatie

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de link aan te klikken:

„Bescherming bij insolventie" betekent dat de garantie wordt geboden dat de door u betaalde bedragen worden teruggestort wanneer de geboekte reisdiensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden uitgevoerd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ (contactgegevens - met inbegrip van de naam, het geografische adres, e-mailadres en telefoonnummer - van de instantie die met de bescherming bij insolventie is belast, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer door u geboekte diensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u met deze instantie contact opnemen.

Richtlijn 2015/XX/EU, als omgezet in de nationale wetgeving ter zake [\[LINK\]](#)

- C. Informatie die bij onlinereserveringen moet worden verstrekt indien de handelaar die het geassisteerde reisarrangement faciliteert, geen dienstverlener is

Bij het boeken van aanvullende reisdiensten via onderneming XY voor uw reis of vakantie kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die kopers van pakketreizen uit hoofde van de EU-richtlijn pakketreizen hebben.

Onderneming XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de correcte verlening van de diverse reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Onderneming XY heeft zich wel van de wettelijk verplichte bescherming bij insolventie verzekerd.

Meer informatie

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de link aan te klikken:

„Bescherming bij insolventie" betekent dat een terugbetaling wordt gegarandeerd indien een geboekte reisdienst als gevolg van de insolventie van XY niet wordt uitgevoerd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ (contactgegevens - met inbegrip van de naam, het geografische adres, e-mailadres en telefoonnummer - van de instantie die met de bescherming bij insolventie is belast, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer door u geboekte diensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u met deze instantie contact opnemen.

Richtlijn 2015/XX/EU, als omgezet in de nationale wetgeving ter zake [\[LINK\]](#)

D. Informatieblad voor de situatie waarin de handelaar die het geassisteerde reisarrangement faciliteert, geen dienstverlener is en de overeenkomsten in fysieke aanwezigheid van de handelaar moeten worden gesloten

Bij het boeken van aanvullende reisdiensten via onderneming XY voor uw reis of vakantie kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die kopers van pakketreizen uit hoofde van de EU-richtlijn pakketreizen hebben.

Onderneming XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de correcte verlening van de diverse reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Onderneming XY heeft zich wel van de wettelijk verplichte bescherming bij insolventie verzekerd.

„Bescherming bij insolventie" betekent dat een terugbetaling wordt gegarandeerd indien een geboekte reisdienst als gevolg van de insolventie van XY niet wordt uitgevoerd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie verzekerd bij YZ (contactgegevens - met inbegrip van de naam, het geografische adres, e-mailadres en telefoonnummer - van de instantie die met de bescherming bij insolventie is belast, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer door u geboekte diensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden verleend, kunt u met deze instantie contact opnemen.