

2014•2015
FACULTEIT RECHTEN
master in de rechten

Masterproef

De nieuwe richtlijn pakketreizen: een betere bescherming voor de consument?

Promotor :
Prof. dr. Evelyne TERRYN

Sara Hulsmans

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de rechten

De transnationale Universiteit Limburg is een uniek samenwerkingsverband van twee universiteiten in twee landen: de Universiteit Hasselt en Maastricht University.



Universiteit Hasselt | Campus Hasselt | Martelarenlaan 42 | BE-3500 Hasselt
Universiteit Hasselt | Campus Diepenbeek | Agoralaan Gebouw D | BE-3590 Diepenbeek



Maastricht University

2014•2015
FACULTEIT RECHTEN
master in de rechten

Masterproef

De nieuwe richtlijn pakketreizen: een betere bescherming
voor de consument?

Promotor :
Prof. dr. Evelyne TERRYN

Sara Hulsmans

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de rechten

Samenvatting

Door de komst van het internet heeft de reismarkt de afgelopen jaren een grote evolutie doorgemaakt. Dit heeft tot gevolg dat de huidige richtlijn pakketreizen niet meer up-to-date is. De Europese Unie is dan ook bezig met het opstellen van een herwerkte richtlijn.

In deze masterscriptie wordt er onderzocht of het voorstel voor de nieuwe richtlijn een verbetering is voor de consument. Om hierop te kunnen antwoorden wordt er eerst onderzocht wat de problemen bij de huidige richtlijn zijn. De voornaamste problemen zijn onduidelijkheden bij het toepassingsgebied van de richtlijn. Verder zijn er onduidelijkheden bij de "brochure" en stelt zich de vraag of veranderde omstandigheden ook aanleiding moeten kunnen geven tot een prijsdaling. Indien de prijs stijgt, is er bovendien geen limiet op deze stijging vastgesteld. Vervolgens ondervindt de consument verschillende problemen indien hij niet meer gebonden wil zijn door de overeenkomst of indien er elementen van de overeenkomst gewijzigd zijn. Daarnaast verliest de consument zijn recht op schadevergoeding indien hij daar niet onmiddellijk melding van maakt. Eveneens zijn er onduidelijkheden bij de situatie waarin de reisorganisator/doorverkoper insolvent is. Ten slotte wordt de consument onvoldoende geïnformeerd over zijn rechten.

Daarna wordt er nagegaan hoe België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk met deze problemen zijn omgegaan bij de omzetting van de richtlijn. Hierbij wordt het duidelijk dat ze wel degelijk gebruik hebben gemaakt van de minimumharmonisatie om enkele van deze problemen op te lossen en de consument een betere bescherming te bieden. Negatiever is dat elk land ook op enkele punten de richtlijn schendt en de consument bijgevolg minder bescherming biedt.

Vervolgens wordt er onderzocht wat er in het voorstel voor een nieuwe richtlijn zal veranderen voor de consument en in welke mate er een oplossing wordt geboden voor de eerder vastgestelde problemen. Hieruit blijkt dat er veel verbeteringen voor de consument in het voorstel zitten. Zo is er een ruimer en duidelijker toepassingsgebied. Daarnaast moet er ook meer informatie aan de consument worden meegedeeld en kan de prijs worden verlaagd. Indien de prijs meer dan 8% stijgt, kan de consument de overeenkomst opzeggen of een andere reis aanvaarden. Ook in andere bepaalde gevallen kan de consument de reis opzeggen en is er een regeling voor de situatie waarin een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst wordt veranderd. Vervolgens heeft de consument betere en duidelijkere rechten in de situatie waarin de reisorganisator insolvent wordt. Ten slotte wordt de consument over zijn rechten geïnformeerd indien hij een gekoppeld reisarrangement koopt.

Het voorstel bevat echter ook enkele negatieve punten. Ten eerste zijn sommige reizen die niet onder het toepassingsgebied vallen zeer gelijkend op reizen die wel onder het toepassingsgebied vallen. Ten tweede zullen bepaalde zakenreizen niet meer onder het toepassingsgebied vallen en ten derde is er bevestigd dat de consument onmiddellijk moet klagen indien er iets niet in orde is. Ten slotte heeft het voorstel enkele problemen ongemoeid gelaten.

Het onderzoek wordt afgesloten met de vraag of de positie van de consument in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk erop vooruit gaat door dit voorstel. Het antwoord hierop is positief: er vinden voornamelijk verbeteringen plaats ten opzichte van de huidige nationale

regelingen. Er zullen slechts drie verslechtingen plaatsvinden: ten eerste zal er minder precontractuele informatie moeten worden gegeven, ten tweede vindt er pas een ingrijpende prijswijziging plaats bij een wijziging van meer dan 8% en ten derde is de reisorganisator niet aansprakelijk als hij niet onverwijld op de hoogte wordt gebracht van de niet-nakoming.

Het voorstel is bijgevolg over het algemeen zeker een verbetering voor de consument. Er zijn wel nog enkele negatieve punten, die de Raad best oplost door enkele amendementen aan te nemen. De wetgevingsprocedure is immers nog hangende en er is dus nog tijd om deze problemen aan te pakken.

Dankwoord

Hier wil ik graag enkele mensen bedanken voor de hulp die ze geboden hebben bij het schrijven van deze masterscriptie.

In de eerste plaats wil ik mijn promotor Prof. Dr. Terryn bedanken, voor alle raadgevingen, de nodige inzichten en de constructieve opmerkingen die ze mij gegeven heeft in het afgelopen academiejaar. Zonder haar zou deze masterscriptie nooit geworden zijn tot wat ze nu is.

Daarnaast zou ik ook Mevrouw Anne Moriau van Test-aankoop willen bedanken voor het lange interview betreffende de standpunten van Test-aankoop over de huidige en de toekomstige richtlijn pakketreizen en voor de inzichten die ze me gegeven heeft over hoe de huidige regeling in de praktijk wordt gebruikt. Dit heeft me erg geholpen.

Vervolgens wil ik Europees Parlementslid Anneleen Van Bossuyt en haar stafmedewerkster Mevrouw Ann-Sofie Van Den Broeck bedanken voor het interview betreffende de laatste stand van de Europese procedure voor de aannname van de nieuwe richtlijn pakketreizen.

Verder zou ik graag uiteraard ook mijn ouders, vriend, broer en andere familieleden willen bedanken voor al hun steun, hun ideeën en hun aanmoedigingen die ze me hebben gegeven. Zonder hen was dit nooit gelukt.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Dankwoord	3
Inhoudsopgave	5
Inleiding.....	9
1. Hoe is richtlijn 90/314 tot stand gekomen?	11
2. Problemen inhoud richtlijn 90/314	13
A) Algemeen.....	13
B) Toepassingsgebied.....	14
1. 'Pakketreis'	14
2. Organisator/doorverkoper	19
C) Precontractuele informatie.....	20
D) Prijswijziging	22
E) Einde overeenkomst	23
F) Aansprakelijkheid.....	28
G) Insolventie	30
1. Garantiesysteem	30
2. Fraude.....	32
3. Nationale financiële instelling	33
4. Tijdspanne	33
5. Informatieplicht.....	35
H) Informatieplicht	36
I) Besluit.....	38
3. Omzetting in België	39
A) Toepassingsgebied.....	39
B) Precontractuele informatie.....	40
C) Prijswijziging.....	41
D) Einde overeenkomst.....	42
E) Aansprakelijkheid.....	42
F) Insolventie	44
G) Informatieplicht	44
H) Besluit	45
4. Rechtsvergelijking	47
A) Frankrijk	47
1. Toepassingsgebied	47

2. Precontractuele informatie	48
3. Prijswijziging	48
4. Einde overeenkomst.....	49
5. Aansprakelijkheid	49
6. Insolventie	50
7. Informatieplicht.....	51
8. Besluit	51
B) Verenigd Koninkrijk.....	53
1. Toepassingsgebied	53
2. Precontractuele informatie	54
3. Prijswijziging	54
4. Einde overeenkomst.....	55
5. Aansprakelijkheid	55
6. Insolventie	56
7. Informatieplicht.....	57
8. Besluit	57
C) Besluit	58
5. Voorstel nieuwe richtlijn pakketreizen	59
A) Algemeen.....	59
B) Toepassingsgebied.....	60
1. 'Pakketreis'	60
2. Organisator/doorverkoper	64
3. Consument	65
C) Precontractuele informatie.....	66
D) Prijswijziging	68
E) Einde overeenkomst	69
F) Aansprakelijkheid	71
G) Insolventie	73
1. Garantiesysteem	73
2. Fraude.....	73
3. Nationale financiële instelling	74
4. Tijdsperiode	74
5. Informatieplicht.....	75
H) Informatieplicht	75

l) Besluit.....	77
6. Vergelijking van het voorstel met de huidige situatie in de lidstaten.....	79
Conclusie	83
Bibliografie	85

Inleiding

1. In de afgelopen jaren heeft de reismarkt een grote evolutie doorgemaakt. De voornaamste oorzaak hiervan is de komst van het internet, waardoor de huidige richtlijn pakketreizen niet meer up-to-date is. Dit zorgt ervoor dat de consumenten geen optimale bescherming meer genieten wanneer ze een reis boeken. De Europese Unie realiseerde dit en is reeds bezig met het opstellen van een herwerkte richtlijn.

In deze masterscriptie wordt er onderzocht of het voorstel voor de nieuwe richtlijn een verbetering is voor de consument ten opzichte van de huidige richtlijn en waar er best aanpassingen kunnen gebeuren aan het voorstel vooraleer het definitief wordt. De centrale onderzoeksvraag waarop dit onderzoek een antwoord tracht te bieden is bijgevolg: 'biedt het voorstel voor de nieuwe richtlijn pakketreizen een betere bescherming voor de consument?'

Om deze centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk om eerst enkele subonderzoeksvragen te beantwoorden. De eerste subonderzoeksvraag is vooral een beschrijvende vraag, namelijk: 'welke problemen ervaart de consument bij de huidige richtlijn pakketreizen?'. Tegelijkertijd wordt daarin ook de normatieve vraag gesteld hoe de richtlijn dan wel zou moeten zijn. De tweede subonderzoeksvraag is een beschrijvende en rechtsvergelijkende vraag, namelijk: 'hoe zijn België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk bij de omzetting van de richtlijn met deze problemen omgegaan?'. Hierbij zal elk land apart besproken worden, waarna er een korte vergelijking tussen de landen volgt. De derde subvraag is een beschrijvende, maar ook een evaluerende vraag: 'biedt het voorstel voor de nieuwe richtlijn een oplossing voor de problemen?'. Ten slotte wordt er een evaluerende en rechtsvergelijkende subonderzoeksvraag gesteld: 'gaat de positie van de consument in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk erop vooruit door het voorstel?'

Voor dit onderzoek wordt er van uitgegaan dat een goede bescherming voor de consument inhoudt dat hij eerst en vooral voldoende geïnformeerd wordt, om zo een goede en doordachte beslissing te kunnen nemen. Verder moet hij ook voldoende beschermd worden tegen misleidende praktijken. Daarnaast moet hij in bepaalde omstandigheden de overeenkomst kunnen opzeggen en mag hij geen problemen ondervinden om de dienstverlener aansprakelijk te stellen. Ten slotte moet hij ook voldoende beschermd zijn tegen de insolventie van de dienstverleners.

Bij het onderzoek wordt er eerst en vooral gebruik gemaakt van de relevante Europese richtlijnen. Daarnaast zal de gebruikte rechtsleer afkomstig zijn van academici, maar ook van de relevante belangenorganisaties. Verder zal er vooral rechtspraak van het Hof van Justitie gebruikt worden en waar nuttig ook een relevante nationale uitspraak. Het is echter niet de bedoeling van deze masterscriptie om alle relevante rechtspraak van alle lidstaten te onderzoeken. Dit zou het onderzoek namelijk te ver brengen en zou over de limieten van een masterscriptie gaan.

Dit onderzoek wordt gestructureerd door eerst te schetsen hoe de huidige richtlijn tot stand is gekomen, om zo de richtlijn te kunnen schetsen in zijn tijd. Daarna wordt er een onderzoek gevoerd naar de problemen die zich stellen voor de consument bij de huidige richtlijn pakketreizen. Hierbij zullen er ook voorstellen worden gegeven om deze problemen op te lossen. Vervolgens

wordt er onderzocht hoe België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk de richtlijn hebben omgezet en meer specifiek hoe er in die landen wordt omgegaan met de eerder vastgestelde problemen uit de richtlijn. Verder wordt er nagegaan wat er zal veranderen in het voorstel voor de nieuwe richtlijn pakketreizen ten opzichte van de huidige richtlijn. Daarbij wordt er ook gekeken of dit voorstel een oplossing biedt voor de vastgestelde problemen in de huidige richtlijn en of het een verbetering is voor de consument ten opzichte van de huidige richtlijn. Daarna wordt er nagegaan of de bescherming van de consument in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk zal toenemen of dalen door de nieuwe richtlijn, aangezien die een maximumharmonisatie invoert. Ten slotte wordt er in het algemeen besluit een antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag.

1. Hoe is richtlijn 90/314 tot stand gekomen?

2. De Europese Unie houdt zich sinds enkele decennia bezig met het beschermen van de consument, waarbij er ook wordt ingegrepen in de positie van de consument in het toerisme.¹ 20 jaar geleden waren de pakketreizen een zeer belangrijk aspect van het toerisme. Aangezien de toeristische sector een wezenlijk en steeds groeiend deel van de interne markt vormt, was een ingrijpen van de Europese Unie nodig.²

3. In de verschillende lidstaten van de Europese Unie bestonden uiteenlopende wetgevingen en praktijken. Zo waren de regels betreffende de pakketreizen in Duitsland geregeld via het burgerlijk recht, in Frankrijk via een administratieve regeling en in het Verenigd Koninkrijk via een systeem van zelfregulering.³ Die vele verschillende soorten regelingen vormden een belemmering voor zowel de consumenten als de handelaren, aangezien er verschillende soorten beschermingsregels en verplichtingen bestonden.⁴ Bovendien weegt een dergelijke belemmering zwaarder door in de sector van pakketreizen ten opzichte van andere diensten, omdat de verkopers van een pakketreis meestal een vooruitbetaling van een groot deel van het bedrag eisen en daarenboven de dienst in een andere lidstaat geleverd wordt. Mede door de richtlijn zouden die belemmeringen moeten worden opgeheven.⁵ Daarnaast zouden de groei en de productiviteit van de pakketreizensector in de verschillende lidstaten erdoor worden gestimuleerd.⁶ Bovendien hoopte de Europese Unie dat gemeenschappelijke regels zouden zorgen voor een aantrekkingskracht voor toeristen uit derde landen.⁷

4. Hoewel de nood aan een uniforme en duidelijke regeling die de consument beschermt duidelijk was, stonden de Commissie, het Europees Parlement en de Raad ernstig onder druk van een grote lobby, zowel aan de zijde van de handelaren als aan de zijde van de consumentenverenigingen.⁸ De Richtlijn werd uiteindelijk formeel aangenomen door de Raad op 13

¹ Punt 36 b) bijlage Resolutie van de Raad van 19 mei 1981 betreffende een tweede programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument, *Pb. C.* 23.6.1981, Afl. 165, 24.; Overweging 4 Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, *Pb. L.* 23.6.1990, Afl. 158, 59; Resolutie van de Raad van 10 april 1984 betreffende een communautair beleid voor het toerisme, *Pb. C.* 30.4.1984, Afl. 115, 84; Overweging 5 Richtlijn 90/314; COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, *Een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming*, Brussel, Bureau voor officiële publikaties der Europese gemeenschappen, 1985, 19; Resolutie van de Raad van 6 mei 1986 betreffende een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming, *Pb. C.* 7.3.1986, Afl. 118, 28; Overweging 6 Richtlijn 90/314.

² Overweging 1 en 7 Richtlijn 90/314.

³ S., WEATHERILL, *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2013, 118.

⁴ M., DE WITTE en A., VERMEERSCH, *Europees Consumentenrecht*, Antwerpen, Maklu, 2004, 207; S., WEATHERILL, *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2005, 89; P., NEBBIA en T., ASKHAM, *EU Consumer Law*, Richmond, Richmond Law & Tax Ltd, 2004, 275.

⁵ Overweging 2 en 3 en 9 Richtlijn 90/314; N.A., DE LEEUW en J.A., TERSTEEG, "Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?", *Tijdschrift overeenkomst in rechtspraak* 2014, nr. 4, 39.

⁶ A.S., HARTKAMP, C.H., SIEBURGH, en L.A.D., KEUS (eds.), *De invloed van het Europese recht op het Nederlandse privaatrecht*, Hoofddorp, Kluwer, 2007, 113.

⁷ Overweging 7 Richtlijn 90/314.

⁸ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015; B., PAPWORTH, *European elections: Impact on business travel*, <http://buyingbusinesstravel.com/feature/2922708-european-elections-impact-business-travel>: de lobby is er nu ook nog steeds talrijk aanwezig: er zijn 6 500 geregistreerde lobbyisten actief in Brussel.

juni 1990 als 'Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten' (hierna: richtlijn 90/314).⁹

⁹ Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, *Pb. L.* 23.6.1990, Afl. 158, 59.

2. Problemen inhoud richtlijn 90/314

A) Algemeen

5. Richtlijn 90/314 is beknopt samengesteld; ze bevat slechts 10 artikelen, maar ze biedt de consument op verschillende niveaus bescherming. Op het niveau van de precontractuele bescherming zijn de organisatoren en doorverkopers van pakketreizen verplicht om bepaalde informatie mee te delen in de brochure, die bovendien geen misleidende informatie mag bevatten.¹⁰ Op het niveau van de contractuele bescherming, moet de overeenkomst bepaalde informatie bevatten,¹¹ kunnen de prijs en de inhoud van de overeenkomst niet gewijzigd worden tenzij onder bepaalde omstandigheden¹² en kan de consument de reis overdragen aan een derde onder bepaalde voorwaarden.¹³ Indien de reis niet overeenstemt met de overeenkomst, zijn de reisorganisator en de doorverkoper aansprakelijk.¹⁴ Ten slotte moeten de organisator en de doorverkoper aantonen dat ze over voldoende garanties beschikken om in geval van insolventie of faillissement te zorgen voor de terugbetaling en de repatriëring van de consument.¹⁵

6. Het is nuttig om hier even kort aan te halen dat er een strekking in de rechtsleer is die het standpunt verdedigt dat de consument in het consumentenrecht niet per se 'zwak' is. Er wordt enkel ingegrepen als de constitutieve elementen in het consumentenrecht, waarbij de vrije mededinging, de contractsvrijheid en de economische zelfbeschikking centraal staan, niet gegarandeerd zijn. In dat geval gaat men over tot de compenserende elementen, zoals men bij de richtlijn pakketreizen doet. Hierbij staan subsidiariteit en proportionaliteit centraal. Dit houdt in dat men eerst overgaat tot instrumenten die zorgen voor de wilsvrijheid van de consument op het ogenblik van de sluiting van het contract, zoals informatieverplichtingen. Indien dit niet voldoende is, gaat men over tot een instrument die de consument meer tijd geeft om over de aankoop na te denken; namelijk een herroepingstermijn. Pas daarna gebruikt men een instrument dat de inhoud van de overeenkomst controleert.¹⁶ Het is belangrijk om dit in het achterhoofd te houden bij het lezen van deze scriptie, aangezien er bij de beoordeling van de huidige en de toekomstige richtlijn regelmatig naar verwezen wordt.

7. De Europese Unie heeft gekozen voor een minimumharmonisatie.¹⁷ Dit heeft tot gevolg dat in deze masterscriptie enkel die minimumsituatie zal besproken worden. Indien een lidstaat een hogere bescherming biedt, moet men als consument enkel naar de concrete regels van die lidstaat kijken. Minimumharmonisatie biedt enerzijds het voordeel dat de lidstaten een hogere bescherming kunnen bieden aan de consument dan dat ze door richtlijn 90/314 verplicht zijn. Dit is uiteraard voor de consument die in een dergelijke lidstaat woont positief. Anderzijds zorgt het voor oneerlijke concurrentie, aangezien de reisorganisatoren/doorverkopers in bepaalde lidstaten aan

¹⁰ Art. 3, 4 (1) Richtlijn 90/314.

¹¹ Art. 4 (2) Richtlijn 90/314.

¹² Art. 4 (4), (5) en (6) Richtlijn 90/314.

¹³ Art. 4 (3) Richtlijn 90/314.

¹⁴ Art. 4 (7), 5 en 6 Richtlijn 90/314.

¹⁵ Art. 7 Richtlijn 90/314.

¹⁶ E., TERRY, *Bedenktijden in het consumentenrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2008, 25-34; J., DREXL, *Die wirtschaftliche Selbstbestimmung des Verbrauchers*, Tübingen, Mohr Siebeck, 1998, 449; Art. 5 Verdrag betreffende de Europese Unie, *Pb. C.* 30.3.2010, Afl. 83, 1.

¹⁷ Art. 8 en overweging 7 Richtlijn 90/314.

strengere regels moeten voldoen dan reisorganisatoren/doorverkopers van andere lidstaten. Het zal bovendien ook een beperking van het vrij verkeer van diensten tot gevolg hebben, aangezien reisorganisatoren/doorverkopers die in hun eigen lidstaat voldoen aan de regels, bijkomende maatregelen moeten nemen om te voldoen aan de regels van andere lidstaten, wanneer ze daar hun pakketreizen willen verkopen. Ingevolge de Rome I-Verordening moet de professionele verkoper immers voldoen aan het recht van het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, indien de verkoper zijn commerciële activiteiten in het land van de consument ontplooit of op dat land richt.¹⁸

B) Toepassingsgebied

1. 'Pakketreis'

8. In Richtlijn 90/314 wordt 'pakket' gedefinieerd als 'de van tevoren georganiseerde combinatie van niet minder dan twee van de volgende diensten, welke voor een gezamenlijke prijs wordt verkocht of ten verkoop aangeboden en een periode van meer dan 24 uur beslaat of een overnachting behelst: a) vervoer, b) logies, c) andere, niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die een significant deel van het pakket uitmaken. Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van een zelfde pakket ontslaat de organisator of de doorverkoper niet van de verplichtingen van deze richtlijn'.¹⁹

9. Wanneer consumenten in 1990 een reis wilden bestellen, gingen ze bijna altijd naar een reisbureau, die als tussenpersoon kant- en klare reizen doorverkochten van reisorganisatoren. Dit wordt de 'klassieke distributie' genoemd. Bedrijven die toen rechtstreekse diensten aanboden, waren slechts een minderheid.²⁰ Het toepassingsgebied van deze richtlijn was bijgevolg goed opgesteld om aan die noden te voldoen.²¹

10. Zoals in de inleiding reeds is aangegeven, is de reismarkt sindsdien erg veranderd.²² Door die veranderingen vallen heel veel reizen niet meer onder het toepassingsgebied van de richtlijn.²³ Bovendien zijn er bepaalde onduidelijkheden ontstaan en is het niet altijd duidelijk of een bepaalde reis een 'pakketreis' is. In de volgende onderdelen zal er nader bekeken worden wat die onduidelijkheden zijn en hoe het Hof van Justitie heeft proberen bij te dragen tot een oplossing

¹⁸ Art. 6 lid 1 Verordening 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), *Pb. L.* 4.7.2008, Afl. 177, 6; Comm(2013) 512 final, 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, 4, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf.

¹⁹ Art. 2 lid 1 Richtlijn 90/314/EEC.

²⁰ Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 5, http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

²¹ H., DE CONINCK., "Nieuwe pakketreizenrichtlijn in stroomversnelling!", *DCCR* 2014, afl. 103, 99-100.

²² BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 4, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

²³ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

voor die onduidelijkheden. Bovendien zullen er voorstellen worden gegeven voor de nieuwe richtlijn.

1. Internet

11. De voornaamste oorzaak van de veranderingen in de reismarkt is de komst van het internet. De evolutie naar meer online boekingen is al een hele tijd bezig en het aantal blijft stijgen.²⁴ In 2011 had 73% van de huishoudens toegang tot het internet en 35% van de reisboekingen werd reeds online geboekt. Dit evolueert erg snel: in 2006 lagen de internetboekingen nog 21% lager.²⁵ Consumenten kunnen nu dus zelf online info opzoeken en diensten bestellen op de sites van de reisbureaus, reisorganisatoren, maar ook van iedere dienstverlener zelf; vb luchtvaart-maatschappijen, bussen, hotels,...²⁶ Bovendien speelt hier een andere oorzaak, namelijk de komst van lagekostenmaatschappijen zoals Ryanair, die het voor de consument de moeite waard maken om de prijzen van de verschillende luchtvaartmaatschappijen te vergelijken.²⁷ In plaats van trouw elk aanbod van een reisbureau aan te nemen, gaan de consumenten nu meer zelf op zoek naar goedkopere alternatieven.

12. Door de grote beschikbaarheid aan online informatie zijn de consumenten veeleisender geworden. Er zijn consumenten die niet tevreden zijn met de hotels die reisbureaus hen aanbieden en bijgevolg zullen zij van hun reisbureau eisen dat het hen een pakket verkoopt dat een door hen gespecificeerd hotel bevat. Er kan dan de vraag worden gesteld of dit onder het toepassingsgebied van de richtlijn valt, aangezien men hier niet meer kan spreken van een 'van tevoren georganiseerde combinatie'. Het Hof van Justitie heeft zich reeds over een dergelijke situatie uitgesproken in het arrest Club-Tour.²⁸ In dit arrest oordeelde het Hof op de eerste vraag dat 'de reizen die een reisbureau organiseert op verzoek en overeenkomstig de specificaties van een consument of een beperkte groep consumenten ook onder artikel 2 punt 1 van de Richtlijn vallen', omdat de definitie geen elementen bevat waardoor zij niet als pakketreizen kunnen worden aangemerkt en bovendien punt J) in de bijlage van de Richtlijn bevat dat 'de bijzondere wensen die de consument bij het boeken van de reis aan de organisator of de doorverkoper kenbaar heeft gemaakt en waarop door beiden is ingegaan, in de overeenkomst moeten worden vermeld indien zij relevant zijn voor het pakket.'²⁹ Op de tweede vraag oordeelde het hof bijgevolg dan ook dat 'de van tevoren georganiseerde combinatie' uit de definitie ook combinaties van toeristische diensten

²⁴ Zie bijvoorbeeld voor 2001: H., CAMPS, *Livingstontravels.com Thesis*, Aken, Diplomica GmbH, 2002, 129 p.

²⁵ Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 5, http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

²⁶ N.A., DE LEEUW en J.A., TERSTEEG, "Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?", *Tijdschrift overeenkomst in rechtspraak* 2014, nr. 4, 39.

²⁷ Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 5, http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf; P., KISJES, "Herziening Europese Richtlijn Pakketreizen", *View* 2010, nr. 2, 5.

²⁸ HVJ C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA en Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido v. Club Med Viagens Lda*, *Jur.* 2002, I, 4051.

²⁹ Punt J) Bijlage Richtlijn 90/314.

omvat die worden vastgelegd op het moment waarop de overeenkomsten tussen het reisbureau en de consument worden gesloten.³⁰

13. De eenvoudigste mogelijkheid om een pakketreis online te bestellen is de situatie waarin men via een site van een reisorganisator of doorverkoper een vooraf opgestelde pakketreis bestelt. Het Hof van Justitie heeft zich nog niet over deze situatie uitgesproken. De richtlijn zelf zegt niets over de wijze waarop de pakketreis moet worden geboekt. Uit dit gebrek aan specificatie kan bijgevolg afgeleid worden dat er geen vereisten zijn voor de manier waarop de consument de reis boekt. Vooraf opgestelde online geboekte reizen vallen aldus onder het toepassingsgebied van de richtlijn.³¹

14. Een andere situatie stelt zich wanneer een dienstverlener, bijvoorbeeld een vliegmaatschappij, reclame plaatst op de site van een andere dienstverlener, bijvoorbeeld van een hotel, waarbij men via een link op de site van de ene dienstverlener terecht komt op de site van de andere dienstverlener. Ook voor deze situatie is er nog geen rechtspraak van het Hof van Justitie. Indien de consument, door die reclame, bij beide dienstverleners een dienst koopt, is de richtlijn mijns inziens niet van toepassing. De diensten worden niet voor eenzelfde prijs aangeboden of verkocht, maar dat is ook niet vereist. De richtlijn bepaalt immers zelf dat 'afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde pakket de organisator of de doorverkoper niet ontslaat van de verplichtingen van deze richtlijn'.³² Echter, de diensten worden niet in combinatie verkocht of te koop aangeboden. Men moet eerst betalen bij de éne dienstverlener en dan naar de site gaan van de andere dienstverlener, om daar vanaf nul een dienst op te zoeken. In vergelijking met een echte winkel, zou de consument eerst moeten afrekenen en naar buiten gaan, om dan een andere winkel binnen te gaan en daar iets te kopen. Enkel algemene reclame maken voor een andere dienstverlener is bijgevolg niet voldoende om onder het toepassingsgebied van de richtlijn te vallen.

15. Sommige dienstenaanbieders gaan verder in de samenwerking. Zo bieden bepaalde dienstverleners op hun website zelf diensten aan van andere dienstverleners. Indien deze diensten op de site van elkaar gescheiden worden, zoals aparte delen op de website voor de bijvoorbeeld vliegtickets enerzijds en hotels anderzijds, waarbij er ook een aparte afrekening in die delen plaatsvindt vooraleer men naar een ander deel van de website kan gaan, is het niet duidelijk of dit onder de richtlijn valt. Zoals in het vorige randnummer reeds is aangegeven, is het niet vereist dat de diensten voor eenzelfde prijs aangeboden of verkocht worden. Op het eerste zicht lijkt het dus dat de richtlijn wel degelijk van toepassing is. Ook Test-aankoop meent dat de richtlijn in een dergelijke situatie wel degelijk van toepassing is.³³ Echter, de diensten worden ook hier niet in combinatie verkocht of te koop aangeboden. Die inrichting van de website geeft duidelijk te kennen dat de verkoper enkel 1 soort dienst tegelijkertijd wil verkopen en dit totaal niet wil mengen met de bijkomende verkoop van andere diensten. Indien de consument, na de koop van één dienst, ook nog een andere dienst wil bestellen, moet hij terug naar de startpagina gaan en van het begin af

³⁰ HVJ C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA en Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido v. Club Med Viagens L^{da}*, Jur. 2002, I, 4051.

³¹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³² Art. 2 (1) in fine Richtlijn 90/314.

³³ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

aan een andere weg zoeken. Om terug te gaan naar de vergelijking met een echte winkel, zou de consument eerst moeten afrekenen en naar buiten gaan, vooraleer hij terug naar binnen mag in dezelfde winkel om iets anders te kopen. Dit is ook de visie van de aanbieders van dergelijke reizen. Daarnaast benadrukken ze dat het door andere dienstverleners wordt aangeboden, hetgeen ze ook duidelijk maken in hun voorwaarden.³⁴ Mijns inziens is er hier geen sprake van een pakketreis, al is er dus ruimte voor discussie mogelijk.

16. Indien in de vorige situatie de afrekening samen plaatsvindt, is de situatie al iets duidelijker. Men moet niet apart afrekenen en door die gezamenlijke afrekening, is er wel sprake van een 'gezamenlijke aankoop'. Over het feit dat het pakket is samengesteld door de consument, kan het arrest Club-Tour naar analogie worden toegepast; de combinatie wordt vastgelegd op het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten. Deze situatie voldoet dus wel aan de toepassingsvoorwaarden van richtlijn 90/314. Toch zijn ook hier de dienstverleners van mening dat er geen sprake is van een pakketreis, omdat de onderdelen door verschillende dienstenaanbieders worden aangeboden. Test-aankoop is het hier absoluut niet mee eens, maar ze beseft dat het voor een consument zeer moeilijk is om te procederen tegen een grote reizenaanbieder.³⁵

17. Een andere verregaande samenwerking die mogelijk is, is de situatie waarin men via de website van een dienstverlener een link vindt naar een website van een andere dienstverlener en waarbij de persoonlijke gegevens, waaronder eventueel betalingsgegevens die de consument reeds invulde op de eerste site, overgenomen worden door de andere site. Indien hierbij de afrekening van de verschillende websites apart verloopt, is het onduidelijk of de richtlijn van toepassing is. Zoals reeds eerder uitgelegd is bij een aparte facturering van de verschillende onderdelen de richtlijn nog steeds van toepassing. Maar is er hier wel sprake van 'gezamenlijk aangeboden diensten'? De gegevens van de consument worden overgenomen, wat wijst op een verband tussen de verschillende dienstenaanbieders. Maar zijn daarom de aangeboden diensten zelf ook aan elkaar verbonden? Men kan wijzen op het feit dat de consument zelf de verschillende onderdelen kan kiezen, maar om hier te spreken van een pakketreis in de zin van richtlijn 90/314 lijkt mijns inziens een erg ruime interpretatie. Het zal afhangen van de rechtspraak van het Hof van Justitie of richtlijn 90/314 op deze situatie moet toegepast worden. Ook Test-aankoop is van mening dat de richtlijn niet van toepassing is op een dergelijke reis.³⁶

18. Indien er in de vorige situatie wel een gezamenlijke afrekening is op het einde van het shoppen op de verschillende websites, is het wel duidelijker dat de verschillende dienstenaanbieders de intentie hebben om hun diensten samen aan te bieden. Richtlijn 90/314 is bijgevolg van toepassing. Toch zijn ook hier de dienstenaanbieders van mening dat de richtlijn niet van toepassing is, in tegenstelling tot Test-aankoop.³⁷

19. Hoewel we reeds een eind verder kunnen dankzij het arrest Club-Tour, heeft de consument dus nog steeds geen duidelijkheid over welke moderne combinaties van reisdiensten

³⁴ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³⁵ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³⁶ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³⁷ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: de redenering is dezelfde als in randnummer 16.

precies onder de richtlijn vallen en welke niet.³⁸ Deze situatie is uiteraard niet ideaal, zowel voor de consument als voor de organisator. Wanneer er een conflict tussen hen ontstaat, zullen de partijen genoodzaakt zijn om zich tot de rechter te wenden om enige duidelijkheid te krijgen, wat voor beide zal zorgen voor een lange en kostelijke procedure. Dit moet uiteraard te allen tijde vermeden worden. De Europese consumentenvereniging is dan ook van mening dat op zijn minst alle aankopen van aparte diensten die gebeuren via een andere handelaar onder het toepassingsgebied van de richtlijn zouden moeten vallen.³⁹ Bovendien zorgt deze situatie voor oneerlijke concurrentie, aangezien de dienstenaanbieders van bepaalde vormen van dienstenaanbiedingen op het internet wel moeten voldoen aan de eisen van richtlijn 90/314, terwijl anderen hier niet aan moeten voldoen.

2. Cruises

20. Een ander mogelijk probleem bij het toepassingsgebied van richtlijn 90/314 zijn de cruises, die de laatste jaren erg populair zijn geworden.⁴⁰ Heeft men bij een cruise te maken met logies en/of met vervoer? Beide zijn voor discussie vatbaar. Zo kan er beargumenteerd worden dat een persoon enkel de bedoeling heeft om op de eindbestemming te geraken en het dus enkel vervoer behelst, terwijl men ook kan beargumenteren dat men enkel op de boot wenst te verblijven en te genieten van de faciliteiten op de boot, waardoor het dus geen vervoer behelst.⁴¹ Het Hof van Justitie heeft echter geoordeeld in de zaak Pammer/Alpenhof dat 'een reis per vrachtschip, dat voor één enkele prijs zowel vervoer als verblijf omvat en de reis langer dan 24 uur duurt, voldoet aan de voorwaarden van een pakket in de zin van artikel 2, punt 1, van Richtlijn 90/314/EEC.'⁴² Een cruise valt dus wel onder het toepassingsgebied van richtlijn 90/314.

3. Studentenuitwisseling

21. Een ander mogelijk probleem van het toepassingsgebied stelt zich in verband met de uitwisselingsstudenten. Hierover heeft het Hof van Justitie uitspraak gedaan in een zaak van AFS, waarin het oordeelde dat er wel aan het element van vervoer is voldaan, maar niet aan de vereiste van logies: 'Het feit dat de huisvesting gratis is, de lange duur van het verblijf (6-11 maanden) en het soort van huisvesting, namelijk als een waardig gezinslid opgenomen worden in een familie,

³⁸ Comm(2013) 512 final, 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, 2, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf.

³⁹ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 6, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

⁴⁰ Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 5, http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

⁴¹ P., NEBBIA en T., ASKHAM, *EU Consumer Law*, Richmond, Richmond Law & Tax Ltd, 2004, 276.

⁴² HVJ C-585/08, *Peter Pammer v. Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG en Hotel Alpenhof GesmbH v Oliver Heller*, *Jur.* 2011, I, 55, 4; in deze zaak werd er ook geoordeeld dat een dergelijke reis een vervoersovereenkomst is in de zin van artikel 15 lid 3 Vo. 44/2001, zodat het onder het gunstigere regime van bevoegde rechtbanken voor de consument valt.

zijn allen op zich geen doorslaggevende elementen, maar samen genomen hebben ze wel tot gevolg dat het geen 'logies' in de zin van de Richtlijn zijn'. In verband met de derde dienst uit de lijst van artikel 2 punt 1 oordeelde het Hof dat 'het klaarmaken van de vereiste documenten voor het verblijf in een ander land en het geven van cursussen die de ouders en studenten ter voorbereiding voor het vertrek volgen, kunnen onder het begrip "andere toeristische dienst" vallen, maar zij zijn geen significant deel van het pakket'.⁴³ De richtlijn is dus niet op hen van toepassing. Deze uitspraak van het Hof is te begrijpen omdat de bewoordingen van richtlijn 90/314 eerder op korte, 'vakantiereizen' doelen. Anderzijds zou het mijns inziens goed zijn indien de richtlijn toch op hen van toepassing is. Richtlijn 90/314 bevat immers verschillende soorten bescherming voor de consument, die ook een uitwisselingsstudent ten goede kan komen.

4. Duur reis

22. Enkel pakketten die meer dan 24 uur duren of waarbij een overnachting inbegrepen zit, zijn beschermd door Richtlijn 90/314.⁴⁴ De Europese Unie verliest hiermee uit het oog dat er ook korte reizen bestaan, waarbij de consument bijvoorbeeld met de trein naar de zee, de dierentuin of een museum gaat, of met een ingelegde bus naar een optreden of een sportwedstrijd gaat kijken en daarna 's nachts terug komt. Deze reizen verschillen niet zo heel erg ten aanzien van de reizen waarbij er één overnachting is inbegrepen en men 's morgens vroeg pas terug naar huis keert. Bovendien hebben deze 'reizen' dikwijls een grotere impact op een consument dan een reis met één overnachting, terwijl de grootte van het risico voor de reisorganisator kleiner is.⁴⁵ Bijgevolg is dit onderscheid niet te rechtvaardigen.⁴⁶ Het is dan ook aangewezen dat het toepassingsgebied van de nieuwe richtlijn wordt uitgebreid zodat deze groep van reizigers dezelfde bescherming geniet.

2. Organisator/doorverkoper

23. Een organisator is de persoon die niet-incidenteel pakketten samenstelt en deze rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt of te koop aanbiedt.⁴⁷ Een doorverkoper daarentegen is de persoon die het door de organisator samengestelde pakket verkoopt of ten verkoop aanbiedt.⁴⁸ In de huidige mogelijkheden van pakketreisaanbiedingen stelt zich een probleem met deze kwalificatie. Vooral bij de verkopen via het internet is het onduidelijk wie de organisator is: is het de dienstverlener van de eerste website of die van de daaropvolgende websites? De definitie lijkt slechts één organisator toe te laten, wat de noodzaak verhoogt voor de consument om te weten wie hij als organisator aansprakelijk moet stellen. Daarenboven lijken die

⁴³ HVJ C-237/97, *AFS Intercultural Programs Finland ry*, *Jur.* 1999, I, 825.

⁴⁴ Art. 2 (1) Richtlijn 90/314.

⁴⁵ S., WEATHERILL, *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2005, 101.

⁴⁶ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 9, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: zij zijn ook die mening toegedaan, maar in de praktijk ervaren zij daar geen problemen mee.

⁴⁷ Art. 2 (2) Richtlijn 90/314.

⁴⁸ Art. 2 (3) Richtlijn 90/314.

online dienstverleners ook niet onder de definitie van doorverkoper te vallen, aangezien ze niet het hele pakket doorverkopen; ze bieden enkel hun dienstverlening aan via een 'doorklikstelsysteem'. Een oplossing zou kunnen zijn om in een dergelijke situatie meerdere organisatoren toe te laten, die in solidum aansprakelijk zijn ten aanzien van de consument. Zo kan de consument iedere dienstverlener aanspreken voor de volledige schade.

24. Een tweede nadelig punt voor de consument is het feit dat organisatoren, die incidenteel reizen aanbieden, niet gebonden zijn aan de verplichtingen van richtlijn 90/314.⁴⁹ De test die bepaalt of een organisator onder het toepassingsgebied valt, is een kwantiteitstest. Het feit of de organisator al dan niet in zijn 'course of business' handelt, heeft geen invloed op de kwalificatie.⁵⁰ Het valt te begrijpen dat dergelijke organisaties voor een éénmalige actie bijvoorbeeld niet hoeven aan te tonen dat ze over voldoende garanties beschikken in het geval van insolventie of faillissement.⁵¹ Anderzijds is het voor de consumenten ook bij dergelijke reizen belangrijk dat ze voldoende en juiste informatie krijgen, dat er geen grote prijsverhogingen zijn na de aankoop, dat ze hulp krijgen wanneer ze in moeilijkheden verkeren en dat de organisator aansprakelijk is voor de schade.⁵² Een oplossing voor die belangen van beide partijen kan zijn om die bepaalde artikelen van toepassing te verklaren op de incidentele reisorganisatoren. Op die manier worden de reisorganisatoren niet al te zeer belast en beschikt de consument toch over een degelijke bescherming.

25. Er kan besloten worden dat er veel onduidelijkheid is over het feit of online geboekte reizen al dan niet onder het toepassingsgebied van richtlijn 90/314 vallen. Verder stelt er zich ook het probleem wie bij een dergelijke reis als 'organisator' en wie als 'doorverkoper' moet worden gekwalificeerd. Dit kan best in de nieuwe richtlijn worden verduidelijkt. Daarnaast is het een verbetering voor de consument indien ook de studentenuitwisselingen en de reizen van minder dan 24 uur (gedeeltelijk) onder het toepassingsgebied zouden vallen.

C) Precontractuele informatie

26. Richtlijn 90/314 bevat de regel dat, indien er een brochure aan de consument wordt verstrekt, deze leesbaar, duidelijk en nauwkeurig enkele elementen moet bevatten, zoals de prijs, de bestemming, de vervoersmiddelen, de ligging, de maaltijden, informatie over paspoorten en visa, ... Deze gegevens zijn bindend, tenzij de partijen later wijzigingen overeenkomen of indien er

⁴⁹ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 9, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

⁵⁰ D., GRANT en S., MASON, *Holiday Law*, Londen, Sweet & Maxwell, 1995, 43.

⁵¹ Art. 7 Richtlijn 90/314.

⁵² PEOPIL, *PEOPIL Response to Working Document on the Council Directive 90/314/EEC 13 June 1990 on Package Travel, Package Holidays and Package Tours*, 2013, 7, <https://peopil.com/document/2943/download>; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: zij zijn ook die mening toegegaan, maar in de praktijk ervaren zij daar geen problemen mee.

uitdrukkelijk in de brochure staat dat de wijzigingen duidelijk en voor de sluiting van de overeenkomst ter kennis van de consument worden gebracht.⁵³

27. Deze regeling werkt goed in de situatie waarin de consument naar een reisbureau gaat en informatie vraagt over bepaalde reizen en daarbij een brochure meekrijgt, zoals vooral in de jaren '90 gebeurde. Tegenwoordig zoekt de consument echter vooral informatie op het internet. Daar kan men ook nog echte brochures terugvinden, zoals men ze in een reisbureau krijgt. Hierop is vanzelfsprekend de regeling van de richtlijn van toepassing. In verband met de informatie die men op de rest van de website kan terugvinden, is het echter veel onduidelijker. Het artikel spreekt enkel specifiek over 'brochure', maar er wordt niet gedefinieerd wat dit precies inhoudt. Uit het feit dat er in het artikel vermeld staat 'indien de consument een brochure wordt verstrekt', is het mijns inziens niet van toepassing op informatie die enkel los van een brochure op een website te vinden is.⁵⁴ Bovendien stelt de richtlijn verder dat er aan de consument voor de sluiting van de overeenkomst informatie moet verstrekt worden betreffende paspoorten en visa en met name betreffende de termijnen om die te verkrijgen, alsmede de informatie inzake de formaliteiten op gezondheidsgebied die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn.⁵⁵ Dit handelt duidelijk wel over precontractuele informatie die ook los van een brochure moet verstrekt worden. Het feit dat dit in een ander artikel staat dan de informatie die in een brochure moet staan, betekent a contrario dat de verplichte informatie, die in een brochure moet staan, dan ook enkel van toepassing is op een brochure. Test-aankoop is echter van mening dat die informatie wel altijd aan de consument moet meegegeed worden, zelfs als er geen brochure wordt verstrekt.⁵⁶

Indien de reisorganisator/doorverkoper geen gebruik maakt van een online brochure, zal de consument zeker enigszins beschermd zijn doordat de informatie op de website, die de pakketreis beschrijft, geen misleidende elementen mag bevatten.⁵⁷ Dit garandeert dat, indien er info gegeven wordt, deze info juist moet zijn. Maar dit is nog steeds een mindere bescherming voor de consument dan de situatie waarin de website verplicht is om die bepaalde informatie te geven. Er dient een aanpassing te gebeuren, zodat er duidelijkheid komt dat de regeling van de brochures ook van toepassing is op de andere mogelijkheden waarop informatie aan de consument wordt verstrekt.

28. In de traditionele reisbureaus waar wel nog een brochure wordt uitgedeeld, is het een veel voorkomende praktijk dat men richtprijzen aangeeft in de brochure en verwijst naar de website voor de juiste prijs op dat ogenblik.⁵⁸ De reden hiervoor is het feit dat de brochures lang

⁵³ Art. 3 (2) en overweging 11 Richtlijn 90/314.

⁵⁴ Zie contra: Comm(2013) 512 final, 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, *Pb.* 3, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf.

⁵⁵ Art. 4 (1) (a) Richtlijn 90/314.

⁵⁶ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁵⁷ Art. 3 (1) Richtlijn 90/314. Op het eerste zicht is dit een overbodige regel, aangezien dit ook al in het nationale recht verplicht is, zie: K., DE MEULEMEESTER en D., DE MEULEMEESTER, *Reizen zonder stress*, Integraal vzw, 2005, 40. Anderzijds is het mogelijk dat dit niet in de nationale stelsels van alle lidstaten is opgenomen. Voor de uniformiteit en de bescherming van de reizigers uit die lidstaten is deze regel dus niet overbodig.

⁵⁸ J., SPEYBROUCK, *Tourismecodex '02-'03*, Gent, Academia Press, 2002, 190; Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays

op voorhand worden gedrukt, terwijl de prijzen intussen nog kunnen veranderen. Dit kan alleen als de brochure dit duidelijk vermeldt en de wijzigingen duidelijk en vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument ter kennis zijn gebracht.⁵⁹ Hoewel dit vooral de consumenten uit de Oost-Europese landen schaaft, doordat zij minder toegang tot het internet hebben, zal dit probleem met de tijd verdwijnen doordat het aantal personen dat geen toegang heeft tot het internet bijna verdwijnt.⁶⁰ Een wijziging lijkt hier dus niet noodzakelijk.

29. Er kan worden besloten dat er zich een wijziging opdringt van richtlijn 90/314, zodat de verplichte precontractuele informatie, die in de brochure moet opgenomen worden, ook verplicht aan de consument meegedeeld moet worden indien er geen brochure wordt uitgedeeld, bijvoorbeeld bij een online boeking.

D) Prijswijziging

30. Richtlijn 90/314 geeft de mogelijkheid aan de partijen om uitdrukkelijk in hun overeenkomst te vermelden dat de prijs kan gewijzigd worden, *zowel naar boven als naar beneden*, indien er veranderingen zijn in de vervoer- en brandstofkosten, in de heffingen en belastingen en in de wisselkoersen. Deze mogen ten laatste 20 dagen voor de vertrekdatum worden verhoogd.⁶¹ Deze regel is een goede consumentenbeschermingsmaatregel, aangezien de prijsverhogingen ernstig gereduceerd worden, tot drie aannemelijke redenen.

31. De omschrijving 'zowel naar boven als naar beneden' is echter vaag opgesteld, waardoor er onzekerheid ontstaat. In een letterlijke lezing kan men hieruit afleiden dat, indien de partijen enkel overeenkomen dat de prijs kan verhoogd worden in bepaalde omstandigheden, de prijs niet zal verlaagd worden indien de tegenovergestelde omstandigheid zich voordoet. Vanuit de consumentenbescherming is dit niet acceptabel. De drie elementen waarvan de prijsstijging afhangt staan immers los van de winst die de reisorganisator/doorverkoper maakt. Er dient in de richtlijn dan ook verduidelijkt te worden dat een prijswijziging enkel mogelijk is indien er een prijswijziging naar boven én naar beneden kan plaatsvinden.

32. Om te vermijden dat de consument ineens geconfronteerd wordt met een zeer grote prijsstijging, krijgt de consument de keuze, indien de prijs ingrijpend wijzigt, tussen enerzijds de overeenkomst op te zeggen zonder een boete te betalen of anderzijds de wijziging te accepteren.⁶² Deze bepaling is mijn inziens een zeer goede bescherming voor de consument. De consument heeft

and package tours, 9,

http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

⁵⁹ Art. 3 (2) in fine Richtlijn 90/314.

⁶⁰ Inwoners uit West-Europese landen zoals Nederland, Denemarken en Luxemburg hebben procentueel meer toegang tot het internet (meer dan 90%), terwijl inwoners uit Oost-Europese landen zoals Bulgarije, Griekenland en Roemenië procentueel minder toegang hebben tot het internet (net iets meer dan 50%). In alle landen van de Europese Unie was er de afgelopen jaren een enorme toename van internetgebruik, waarbij de Oost-Europese landen een grotere groei kenden dan de West-Europese landen. Dit is allemaal duidelijk af te leiden uit een Studie van de Europese Commissie: EUROPESE COMMISSIE, *Internet access and use in 2012. More than half of internet users post messages tot social media...and over 60% read news online*, http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-12-185_en.htm.

⁶¹ Art. 4 (4) Richtlijn 90/314.

⁶² Art. 4 (5) Richtlijn 90/314.

altijd de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen, maar hij zal dan echter wel een grote schadevergoeding moeten betalen. Deze last valt nu van de consument zijn schouders.

Er waren nochtans argumenten waarom de consument dit recht niet zou krijgen: namelijk de praktische haalbaarheid door de grote lobby van de reisorganisatoren⁶³ en het feit dat het tot gevolg kan hebben dat de reisorganisatoren zich hiervoor willen indekken door standaard hogere prijzen te vragen. Dat kan natuurlijk ook niet de bedoeling zijn voor de consument. Argumenten voor een dergelijke regeling waren dat een contractspartij niet zomaar éézijdig een overeenkomst kan wijzigen en dat de consument ook weigerachtiger kan staan tegen het boeken van de reis indien hij weet dat de reis een stuk duurder kan uitvallen.

Het is wel aangewezen om in de nieuwe richtlijn nader te specificeren wat er precies onder 'ingrijpend' valt. Dit is namelijk een vaag begrip en kan aanleiding geven tot discussie, hetgeen uiteraard te vermijden valt.⁶⁴

33. Er kan dus worden geconcludeerd dat er in de nieuwe richtlijn enerzijds verduidelijkt moet worden dat ook prijsstijgingen naar beneden moeten kunnen plaatsvinden en anderzijds dat er een limiet op de prijsverhogingen moet worden vastgesteld.

E) Einde overeenkomst

34. Indien de reisorganisator/doorverkoper de overeenkomst wijzigt op een wezenlijk punt, vóór het ogenblik van vertrek, moet de consument daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht worden. Hij heeft dan de keuze om de overeenkomst op te zeggen, of de aangepaste wijzigingen te accepteren. Indien hij voor dit laatste kiest, moet de reisorganisator/doorverkoper hem de invloed van de wijziging op de prijs meedelen.⁶⁵ Indien de consument echter de overeenkomst opzegt of de organisator het pakket annuleert vóór de overeengekomen vertrekdatum door ongeacht welke, niet aan de consument te wijten oorzaak, moet hem ofwel alles terugbetaald worden, ofwel een gelijkwaardig of beter pakket worden aangeboden. Indien het een pakket van mindere kwaliteit is, wordt het verschil aan de consument terugbetaald. Bovendien heeft de consument recht op een schadevergoeding, tenzij de reis wordt geannuleerd omdat het minimumaantal voor de reis niet bereikt wordt of omdat er sprake is van overmacht.⁶⁶

35. Bij de nadere bestudering van deze regeling, is het opmerkelijk dat de richtlijn slechts twee mogelijkheden geeft aan de consument om onder de overeenkomst uit te geraken. Enerzijds kan hij de overeenkomst kosteloos opzeggen indien de reisorganisator/doorverkoper een wezenlijk punt van de overeenkomst veranderd heeft. Anderzijds kan hij ook zijn boeking overdragen aan een persoon die aan alle aan het pakket verbonden voorwaarden voldoet, waarbij de overdrager

⁶³ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁶⁴ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁶⁵ Art. 4 (5) Richtlijn 90/314.

⁶⁶ Art. 4 (6) Richtlijn 90/314. Een dergelijke clause wordt relatief veel gebruikt: in 5% van de pakketreizen; J., SERRAT, *Selling Tourism Services at a Distance: An Analysis of the EU Consumer Acquis*, London, Springer Science & Business Media, 2012, 138.

dan nog steeds hoofdelijk aansprakelijk zal blijven voor de betaling van de prijs en de eventuele extra kosten van de overdracht.⁶⁷ Maar wat indien de vorige twee situaties niet aan de orde zijn en de consument toch zijn overeenkomst wil opzeggen? Dan moet men kijken of er in de overeenkomst een opzegbeding is opgenomen.

36. Het is nuttig om hier even kort aan te halen dat opzegbedingen een uitzondering zijn op het 'pacta sunt servanda' uit artikel 1134 BW, waardoor de opzeg van een overeenkomst enkel kan door een wederzijdse beëindiging of indien een wettelijke bepaling daarin voorziet.⁶⁸ Ook de rechtsleer voorziet in enkele uitzonderingen.⁶⁹ Richtlijn 90/314 voorziet niet in een opzeggingsrecht voor de consument,⁷⁰ waardoor het van het nationale recht zal afhangen of de consument al dan niet een opzeggingsrecht heeft.

Er is hier sprake van een discriminatie; de consument zou altijd de mogelijkheid moeten krijgen om de overeenkomst op te zeggen.⁷¹ Het zou een (te) zware last leggen op de reisorganisatoren indien de consument de mogelijkheid krijgt om de overeenkomst voor eender welke reden kosteloos op te zeggen, bijvoorbeeld omdat hij intussen een beter hotel heeft gevonden. Enkele gerechtvaardigde uitzonderlijke omstandigheden zouden echter wel moeten kunnen. Zo kunnen er bijvoorbeeld natuurlijke rampen of politieke instabiliteit zijn in het land waar men op vakantie gaat. Volgens het gemene recht is men nu reeds niet verplicht om een schadevergoeding te betalen indien de niet-nakoming het gevolg is van een vreemde oorzaak die hem niet kan worden toegerekend.⁷² Een vreemde oorzaak wordt gedefinieerd als 'een gebeurtenis buiten de wil om van de schuldenaar die door deze wil niet kon worden voorzien noch vermeden en die de uitvoering van een verbintenis onmogelijk maakt'.⁷³ Een ramp of politieke instabiliteit zijn wel degelijk gebeurtenissen die buiten de wil van de schuldenaar gebeuren en die door hem niet vermeden kunnen worden (indien hij hiervan niet op de hoogte was op het ogenblik van de boeking). Maar of aan de vereiste 'de uitvoering van de verbintenis onmogelijk maken' voldaan is, is minder duidelijk. Een strenge strekking in de rechtsleer aanvaardt enkel een fysische of materiële onmogelijkheid.⁷⁴ In dat opzicht voldoet ons voorbeeld er niet aan: een politieke instabiliteit verhindert niet dat men als reiziger effectief naar dat land gaat en daar verblijft. Een mildere en recentere strekking in de rechtsleer meent dat er sprake moet zijn van een relatieve

⁶⁷ Art. 4 (3) Richtlijn 90/314.

⁶⁸ Vred. Fléron 17 juni 2013, DAOR 2017/110, 210, noot B., WYSEUR; P., WÉRY, *Droit des obligations, I Théorie générale dy contrat*, Brussel, Larcier, 2010, 805-808; J., BAECK, "Gevolgen tussen partijen" in X., *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar en overzicht van rechtspraak en rechtsleer, IV. Commentaar van verbintenissenrecht, Titel II, Hfdst. 6*, Mechelen, Kluwer, 2006, 9-13; J.-F., ROMAIN, "Le principe de la convention-loi (porrée et limites): réflexions au sujet d'un nouveau paradigme contractuel" in P.-A., FORIERS (ed.), *Les obligations contractuelles*, Brussel, Editions du Jeune Barreau de Bruxelles, 2000, 45.

⁶⁹ J., BAECK, "Gevolgen tussen partijen" in X., *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar en overzicht van rechtspraak en rechtsleer, IV. Commentaar van verbintenissenrecht, Titel II, Hfdst. 6*, Mechelen, Kluwer, 2006, 9-13.

⁷⁰ Vred. Fléron 17 juni 2013, DAOR 2017/110, 210, noot B., WYSEUR.

⁷¹ AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 7, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁷² Art. 1147 BW.

⁷³ E., DIRIX, B., TILLEMANS, en P., VAN ORSHOVEN, (eds.), *De Valks Juridisch Woordenboek*, Antwerpen, Intersentia, 2010, 292.

⁷⁴ S., STIJNS, *Verbintenissenrecht*, Brussel, Die Keure, 2005, 152.

onmogelijkheid; waarbij de nakoming menselijkerwijze of praktisch onmogelijk is.⁷⁵ Bij deze strekking is er al meer ruimte voor discussie betreffende ons voorbeeld. Test-aankoop is van mening dat er in een dergelijk geval wel sprake is van overmacht.⁷⁶

37. Uit het vorige volgt dat het gemene recht geen duidelijkheid geeft. Het is mijn inziens dan ook aan te raden om duidelijkheid te scheppen voor de consument, door hem in de richtlijn een kosteloos opzeggingsrecht te geven voor enkele duidelijk gelimiteerde gevallen. Een voorbeeld hiervoor kan zijn dat de consument enkel die mogelijkheid heeft indien er een negatief reisadvies voor dat land geldt.⁷⁷ Indien men voor deze optie kiest, kan men best het systeem van reisadviezen centraliseren, zodat dezelfde reisadviezen gelden voor alle burgers van de Europese Unie.

De Europese Consumentenorganisatie gaat zelfs verder en meent dat de consument de overeenkomst ook zou moeten kunnen annuleren voor overmacht ten gevolge van de persoonlijke omstandigheden van de consument, zoals ziekte, ongevallen, overlijden in de familie,...⁷⁸ Dit zou voor de consument uiteraard nog beter zijn. Ook Test-aankoop vindt dit een goede bijkomende bescherming.⁷⁹

38. De richtlijn bevat geen enkele bepaling die erin voorziet dat consumenten de overeenkomst kunnen herroepen binnen een aantal dagen na de aankoop. Consumenten die hun pakketreizen online kopen, kunnen zich bovendien ook niet beroepen op het herroepingsrecht van 14 dagen uit Richtlijn 2011/83/EU.⁸⁰ Dit zou echter een goede bijkomende beschermingsmaatregel zijn voor de consument.⁸¹ Door de grote informatie die online beschikbaar is, is het namelijk goed denkbaar dat een consument na de aankoop in een reisbureau, thuis het gekozen hotel nog eens opzoekt en ziet dat het slechte recensies heeft. De Europese consumentenorganisatie BEUC spreekt zelfs van een duidelijke en ongerechtvaardigde leemte.⁸² De Oostenrijkse arbeidsorganisatie AK ziet een herroepingsrecht als een alternatief voor een annulatierecht voor de consument.⁸³ Anderzijds moet er ook rekening worden gehouden met het feit dat een herroepingsrecht een

⁷⁵ H., DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge: Tome 2. Les personnes*, Brussel, Bruylant, 1990, 1660; R., VANDEPUTTE, *De overeenkomst*, Brussel, larcier, 1977, 184.

⁷⁶ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁷⁷ In België is dit reeds een van de aspecten waar de rechter mee rekening houdt om te oordelen of er sprake is van overmacht: R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007, TPR 2009*, Afl. 1, 546.

⁷⁸ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 21, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

⁷⁹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: dit wordt nu gedeeltelijk opgevangen door een annulatieverzekering, maar het zou uiteraard beter zijn indien elke consument altijd over een dergelijk recht beschikt.

⁸⁰ Art. 3 (3) (g) Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, *Pb. L.* 22.11.2011, Afl. 304, 64 (Hierna: 'richtlijn 2011/83').

⁸¹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

⁸² BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 7, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

⁸³ AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 7, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

uitzondering is op het 'pacta sunt servanda' en dus zeer beperkt moet worden toegepast.⁸⁴ Er kan enkel een herroepingsrecht worden toegekend indien er bij de consument geen vrije, weloverwogen, geïnformeerde instemming was bij het sluiten van de overeenkomst en zijn economische zelfbeschikking bijgevolg niet gegarandeerd is.⁸⁵ Bovendien brengt een herroepingsrecht een meerkost met zich mee, die uiteindelijk door alle consumenten wordt gedragen. Er moet bijgevolg enkel een herroepingsrecht toegekend worden aan de consument indien de voordelen de kosten overtreffen.⁸⁶ Bij pakketreizen zal dit niet het geval zijn, aangezien de consumenten reeds zeer veel informatie krijgen over de pakketreis en het hen vrij staat om hierover eerst na te denken en om later terug te komen naar de reisagent om de reis te boeken. Bij de aankoop via het internet heeft de consument sowieso de kans om eerst meer informatie op te zoeken vooraleer hij boekt. Daarbij komt dat men moet uitgaan van een verantwoordelijke consument.⁸⁷ Een herroepingsrecht lijkt aldus niet direct aangewezen.

39. Wat indien de consument toch onrechtmatig de overeenkomst verbreekt? Er zijn veel reisorganisatoren/doorverkopers die uitdrukkelijk ontbindende bedingen wegens wanprestatie (strafclausules) in de overeenkomst opnemen, waarbij de consument tot 100% van de prijs moet betalen indien de reisorganisator/doorverkoper zich hierop beroept.⁸⁸ Deze strafclausules zijn, naast richtlijn 90/314, ook onderworpen aan richtlijn 93/13, dat in de bijlage een indicatieve lijst van oneerlijke bedingen bevat.⁸⁹ In die bijlage is het beding opgenomen dat de verkoper de toestemming geeft om de betaalde bedragen te behouden bij annulatie door de consument, zonder erin te voorzien dat de consument een gelijkwaardige schadevergoeding mag verlangen van de verkoper wanneer die de overeenkomst annuleert. Verder bevat het ook het beding dat in een onevenredige hoge schadevergoeding voorziet indien de consument zijn verbintenissen niet nakomt.⁹⁰ De consument wordt bijgevolg al beschermd via andere richtlijnen.

40. Een ander probleem dat zich stelt bij de regeling waarbij de consument zijn boeking aan een derde kan overdragen, is de vereiste dat hij de reisorganisator/doorverkoper tijdig voor het vertrek daarvan op de hoogte moet brengen.⁹¹ Wat houdt 'tijdig voor het vertrek' precies in? Dit geeft ruimte voor discussie, wat te vermijden valt. De Commissie heeft wel geoordeeld dat een

⁸⁴ H., EIDENMUELLER, *Why Withdrawal Rights?*, München, 2010, 2, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1660535.

⁸⁵ E., TERRY, "Bedenktijden in het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten" in M.W., HESSELINK EN M.B.M., LOOS (eds.), *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten. Een Nederlands perspectief*, Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2009, 130.

⁸⁶ H., EIDENMUELLER, *Why Withdrawal Rights?*, München, 2010, 5, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1660535.

⁸⁷ K.J., CSERES, *Competition Law and Consumer Protection*, Den Haag, Kluwer Law International, 2005, 210.

⁸⁸ SEC(1999) 1800, Verslag over de tenuitvoerlegging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, in de interne wetgeving van de lidstaten van de EG, 13,

http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_nl.pdf; O., VANDEN BERGHE, "De keuze van de schuldeiser voor de uitvoering in natura boven de ontbinding van de overeenkomst", *A.J.T.* 1999-2000, 512; K., DE MEULEMEESTER EN D., DE MEULEMEESTER, *Reizen zonder stress*, Brussel, Integraal vzw, 2005, 108.

⁸⁹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: de bedingen bevatten zo hoge bedragen dat het volgens Test-aankoop wel degelijk als een onrechtmatig beding kan aanzien worden. Er is helaas geen rechtspraak over.

⁹⁰ Art. 3, punt d) en e) bijlage Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *P.B. L.* 21.4.1993, Afl. 23, 34.

⁹¹ Art. 4 (3) Richtlijn 90/314.

termijn van drie weken, die Luxemburg vastgesteld had, te lang was.⁹² Dit dient nader gespecificeerd te worden in de nieuwe richtlijn.

41. Een volgend probleem is het feit dat Richtlijn 90/314 niets bevat over de situatie waarin de reisorganisator/doorverkoper een niet-wezenlijk punt verandert. In het gemeen recht is een overeenkomst bindend en kan het niet herroepen worden dan met wederzijdse toestemming of op een grond die door de wet erkend is.⁹³ De overeenkomst zelf kan wel de mogelijkheid geven aan een partij om de overeenkomst (gedeeltelijk) te wijzigen.⁹⁴ Hij moet de consument bijgevolg dan geen schadevergoeding betalen, tenzij de partijen anders beslist hebben in de overeenkomst. Hierbij stellen zich twee problemen. Een eerste probleem is het feit dat 'wezenlijk' een zeer vaag begrip is.⁹⁵ Een tweede probleem is het feit dat wat voor sommige consumenten een belangrijk punt is, dit voor anderen geen belangrijk punt is. Indien iets voor een specifieke consument wel een persoonlijk wezenlijk punt is, maar niet voor de meeste consumenten, blijft hij verweesd achter. De nieuwe richtlijn zou dit probleem kunnen oplossen door inspiratie te halen bij de regeling van het Belgische Wetboek van economisch recht. Dat bepaalt immers dat een beding onrechtmatig is als het 'de onderneming het recht heeft om de kenmerken van het product te wijzigen, indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument, of voor het gebruik waartoe hij het product bestemt, althans voor zover dit gebruik aan de onderneming was medegedeeld en door haar aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dit gebruik redelijkerwijze was te voorzien'.⁹⁶ De richtlijn kan aldus de regeling die van toepassing is als de reisorganisator/doorverkoper een wezenlijk punt wijzigt, ook van toepassing verklaren op kenmerken die wezenlijk zijn voor de specifieke consument indien hij dit aan de reisorganisator/doorverkoper mededeelde en dit door hem aanvaard werd.

Tegen het voorgaande voorstel zijn twee argumenten in te brengen. Ten eerste is de bescherming reeds van toepassing in België door het nationale recht, dus waarom dit nog eens op het Europese niveau regelen? Zoals reeds eerder vermeld zijn de wetgevingen in de lidstaten onderling verschillend en is het aangewezen om elke consument dezelfde bescherming te bieden en de regeling op een Europees niveau te harmoniseren. Ten tweede kan men argumenteren dat een dergelijke regeling eerder in een algemene richtlijn betreffende onrechtmatige bedingen thuis hoort. Het kan inderdaad ook in een algemene richtlijn geregeld worden, maar deze richtlijn biedt de consument in een dergelijke situatie specifieke rechten die van toepassing zijn voor pakketreizen. Het is dan ook logisch om de bestaande rechten die de consument reeds heeft indien

⁹² SEC(1999) 1800, Verslag over de tenuitvoerlegging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, in de interne wetgeving van de lidstaten van de EG, 7 en 8, http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_nl.pdf.

⁹³ Art. 1134 BW.

⁹⁴ Art. 1134 BW: Er is immers contractvrijheid.

⁹⁵ Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 11, http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

⁹⁶ Art. VI. 83 4° Wet 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, BS 30 december 2013, 103506.

er een wezenlijk punt is veranderd, uit te breiden naar punten die voor een individuele consument wezenlijk zijn.

42. Er kan besloten worden dat het voor de bescherming van de consument belangrijk is dat richtlijn 90/314 aangepast wordt, zodat: hij de overeenkomst in enkele duidelijk gelimiteerde gevallen kan opzeggen; de bewoordingen 'tijdig voor vertrek' beter gedefinieerd worden en er ook een regeling komt voor de consument indien de reisorganisator/doorverkoper een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst veranderd heeft.

F) Aansprakelijkheid

43. Richtlijn 90/314 verplicht de lidstaten om ervoor te zorgen dat de reisorganisator/doorverkoper aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst, ook indien andere dienstverstrekkers in de fout gingen. Hij is echter niet aansprakelijk in de volgende drie gevallen: als de tekortkoming toe te schrijven is aan de consument; als de fout gepleegd is door een derde, die niet bij de dienst betrokken is en die fout niet voorzienbaar was; of als er sprake is van overmacht of een gebeurtenis die niet voorzienbaar was. In de tweede en derde situatie moet de organisator/doorverkoper zijn best doen om de consument die in moeilijkheden verkeert, hulp te bieden.⁹⁷ Het feit dat hij geen hulp moet bieden indien de consument door zijn eigen fout in de problemen is geraakt, valt te begrijpen vanuit het oogpunt van de organisator/doorverkoper. Het is logisch dat hij niet veel kosten wil maken iedere keer als een consument zichzelf in een penibele situatie heeft gebracht. Anderzijds is het vanuit het oogpunt van de consument ook te begrijpen dat hij, ondanks zijn fout, snel uit de problemen wil komen. Indien men in een vreemd land zit en de taal niet spreekt, is het immers zeer moeilijk om zelf een oplossing te zoeken voor zijn probleem. In de praktijk geeft dit echter weinig aanleiding tot problemen, want het viseert eerder consumenten die te kwader trouw de wetten van het land niet respecteren.⁹⁸ Doordat het in de praktijk geen problemen geeft, is een aanpassing dan ook niet noodzakelijk. Men kan de consument echter toch meer rechtszekerheid bieden door bijvoorbeeld in de richtlijn nader te specificeren dat 'de reisorganisator/doorverkoper bij een tekortkoming van de consument verplicht is om hem hulp te bieden indien deze daartoe verzoekt, op kosten van de consument zelf. Deze verplichting geldt niet indien de consument te kwader trouw heeft gehandeld'.

44. Een tweede probleem dat zich aanbiedt, is de onduidelijkheid over de omvang van de te verlenen hulp door de reisorganisator/doorverkoper. Zoals reeds vermeld moet hij 'zijn best doen om de in moeilijkheden verkerende consument hulp te bieden', indien de schade het gevolg is van een derde of overmacht.⁹⁹ Daarnaast moet de reisorganisator/doorverkoper (of zijn

⁹⁷ Art. 5 (1) en (2) Richtlijn 90/314.

⁹⁸ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015. Een strekking in de rechtsleer meent zelfs dat bij kwader trouw de consument moet geholpen worden, al moeten de kosten dan op hem verhaald worden, zie: J. SPEYBROUCK, "Recente tendensen in de reissector over handelspraktijken en over reiscontracten", in B., TILLEMANS, T., VANDEBOSCH, A.-L., VERBEKE en VZW JURA FALCONIS, *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Gent, Larcier, 2005, 54.

⁹⁹ Art. 5 (2) Richtlijn 90/314.

plaatselijke vertegenwoordiger) 'met de nodige voortvarendheid ernaar streven passende oplossingen te vinden in het geval van klachten'.¹⁰⁰ Deze verschillende bewoordingen zorgen voor verwarring. Het lijkt dat 'streven naar passende oplossingen' een niet zo verregaand en onmiddellijk effect heeft als 'hulp bieden'. Dat zou onbegrijpelijk zijn, want het zou betekenen dat de reisorganisator/doorverkoper meer bescherming moet bieden wanneer de slechte uitvoering aan anderen te wijten valt, dan wanneer de slechte uitvoering aan de reisorganisator/doorverkoper zelf te wijten valt. Het Hof van Justitie heeft zich hierover nog niet uitgesproken. Verschillende instanties hebben in de praktijk hier nog geen problemen mee gehad.¹⁰¹ Hoe dan ook is het beter voor de bescherming van de consument om deze onduidelijkheid weg te nemen, door voor beide situaties dezelfde bewoordingen te gebruiken.

45. Een derde probleem in de richtlijn is de vraag of enkel materiële schade, of ook immateriële schade moet vergoed worden. In tegenstelling tot de vorige leemten, is dit probleem wel opgelost door rechtspraak van het Hof van Justitie. In de zaak *Leitner* oordeelde het Hof dat er sprake is van een distorsie, aangezien er in bepaalde lidstaten wel immateriële schade moet vergoed worden en in andere lidstaten niet. Uit het feit dat de richtlijn vermeldt dat 'de lidstaten de mogelijkheid moeten krijgen om, voor andere dan lichamelijke schade, de schadeloosstelling uit hoofde van de overeenkomst wordt beperkt, op voorwaarde dat deze beperking niet onredelijk is', leidt het Hof af dat de consument ook recht heeft op een vergoeding van de immateriële schade.¹⁰² In deze zaak was de morele schade 'gederfd vakantiegenot'. Dit betekent dat niet enkel morele schade ten gevolge van lichamelijke schade vergoed wordt, maar ook gemist vakantiegenot.¹⁰³ Dit is een zeer ruime interpretatie, wat zeer consumentvriendelijk is.¹⁰⁴ Bovendien zorgt het voor een eerlijke concurrentie van de handelaren, omdat in alle lidstaten nu ook de immateriële schade moet vergoed worden.¹⁰⁵

46. Wanneer de consument ter plaatse een nalatigheid bij de uitvoering van de overeenkomst constateert, moet hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of in een andere passende vorm meedelen aan de dienstverstrekker en aan de reisorganisator/doorverkoper. Deze verplichting moet ook duidelijk en nauwkeurig in de overeenkomst worden vermeld.¹⁰⁶ Deze snelle verwittiging valt te begrijpen vanuit de standpunt van de reisorganisator/doorverkoper. Immers, wanneer zij snel op de hoogte zijn van de nalatigheid, kunnen ze ingrijpen en de situatie veranderen en zo ook de schade inperken.¹⁰⁷ Anderzijds is dit vanuit het oogpunt van de consument minder te begrijpen. In de praktijk zullen vele consumenten over een kleinere nalatigheid pas gaan klagen indien er verschillende fouten plaatsvinden. Ook zullen vele

¹⁰⁰ Art. 6 Richtlijn 90/314.

¹⁰¹ PEOPIL, *PEOPIL Response to Working Document on the Council Directive 90/314/EEC 13 June 1990 on Package Travel, Package Holidays and Package Tours*, 2013, 6, <https://peopil.com/document/2943/download>.

¹⁰² HVJ C-168/00, *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*, Jur. 2002, I, 2631.

¹⁰³ C., VON BAR en U., DROBNIG, *Interaction of Contract Law and Tort and Property Law in Europe Comparative Study*, München, Sellier European Law Publishers GmbH, 2004, 100.

¹⁰⁴ C., TWIGG-FLESHNER, *The Cambridge Companion to European Union Private Law*, Cambridge, Cambridge University Press, 2010, 114.

¹⁰⁵ G., BENACCHIO en B., PASA, *A Common Law for Europe*, Budapest, Central European University Press, 2005, 241.

¹⁰⁶ Art. 5 (4) Richtlijn 90/314.

¹⁰⁷ C., GUYOT, *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 83.

consumenten moeilijkheden hebben om de nalatigheid goed te kunnen bewijzen. Bovendien weten vele consumenten niet dat ze het risico dragen dat de reisorganisator/doorverkoper niet aansprakelijk zal worden gesteld voor de eerder gebeurde fouten, omdat zij het te laat hebben gemeld. Het is bijgevolg een oneerlijke bepaling.¹⁰⁸ Een manier om aan beide belangen te voorzien is de regeling waarbij de reisorganisator/doorverkoper wel aansprakelijk blijft voor fouten, maar niet voor de bijkomende kosten die het gevolg zijn van de laattijdige mededeling.

47. Er kan geconcludeerd worden dat het noodzakelijk is voor een betere bescherming van de consument dat de reisorganisator/doorverkoper ook hulp moet bieden aan de consument indien hij zichzelf in een penibele situatie heeft gebracht. Daarnaast is het beter om voor de bewoordingen 'hulp bieden' en 'streven naar passende oplossingen' dezelfde termen te gebruiken. Ten slotte kan er best geregeld worden dat de reisorganisator/doorverkoper ook aansprakelijk blijft voor fouten waarvoor de consument hem pas na enige tijd verwittigd heeft, behalve voor de bijkomende kosten die het gevolg zijn van de laattijdige mededeling.

G) Insolventie

48. De reisorganisator/doorverkoper die partij is bij de overeenkomst met de consument moeten aantonen dat ze over voldoende garanties beschikken om te kunnen zorgen voor de terugbetaling van de reeds voldane bedragen en voor de repatriëring van de consument in geval hij insolvabel wordt of failliet gaat.¹⁰⁹ Deze verplichting is zowel goed voor de consument, als voor de pakketreizensector zelf, aangezien er zo een groter vertrouwen groeit in de sector.¹¹⁰ Dit is prioriteit nummer 1 voor de consumentenorganisaties.¹¹¹ De lidstaten moeten de nodige maatregelen treffen om aan de richtlijn te voldoen.¹¹² Deze garantieverplichting is een zeer ruime, algemene bepaling, ten gevolge waarvan er enkele problemen rijzen.

1. Garantiesysteem

49. Een eerste probleem dat zich stelt is wat er moet gebeuren met consumenten die schade hebben geleden door het faillissement of de insolvabiliteit van de reisorganisator/doorverkoper indien hun lidstaat niet de nodige omzettingsmaatregelen heeft genomen. Het hof heeft hierover uitgebreid geoordeeld in de zaak Dillenkofer.¹¹³ In navolging van

¹⁰⁸ PEOPIL, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements PEOPIL Proposed amendments in relation to Articles 3, 11 and 12*, 2014, 4, <http://www.peopil.com/peopil/userfiles/file/Peopil%20Proposed%20amendments%20in%20relation%20to%20Articles%203,11%20and%2012%20FINAL.pdf>; AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 18, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

¹⁰⁹ Art. 7 Richtlijn 90/314.

¹¹⁰ Overweging 21 Richtlijn 90/314.

¹¹¹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

¹¹² Art. 9 Richtlijn 90/314.

¹¹³ HVJ Joint cases C-178, 179, 188-190/94 *Dillenkofer and others v. Federal Republic of Germany*, Jur. 1996, I, 4845.

het arrest Francovich¹¹⁴ oordeelde het hof dat particulieren recht hebben op een schadevergoeding van de lidstaat indien de lidstaat niet alle nodige maatregelen heeft genomen die nodig zijn om het resultaat te bereiken, indien de richtlijn rechten toekent aan particulieren, waarvan de inhoud kan worden bepaald én er een causaal verband bestaat tussen de schending van de lidstaat en de schade die door de benadeelde persoon is geleden. De rechten die artikel 7 toekent aan de consument kan volgens het Hof wel degelijk voldoende worden bepaald. Bovendien had de lidstaat, in casu Duitsland, niet de noodzakelijke maatregelen genomen om een daadwerkelijke bescherming te geven aan de consument.

50. Een tweede probleem dat daaruit voortvloeit is de vraag welke maatregelen, die door de lidstaten genomen worden, voldoende zijn. Het Hof heeft in verschillende zaken uitspraak gedaan over nationale maatregelen, die hier kort aan bod zullen komen. In het reeds aangehaalde arrest Dillenkofer oordeelde het hof dat aan de koper rechten moeten worden toegekend inzake de terugbetaling van de reeds voldane bedragen en inzake zijn repatriëring. De inhoud van die rechten moet bovendien voldoende bepaald zijn en het moet een daadwerkelijke bescherming verzekeren. Wanneer de reisorganisator/doorverkoper een geplafonneerd voorschot kan vragen, moet de terugbetaling van dat voorschot bijgevolg verzekerd zijn. Het feit dat de consument een loutere 'titel' heeft, is niet voldoende. Ook het 'vooruitbetalingsarrest', waarbij geoordeeld werd dat de algemene voorwaarden van de overeenkomst nietig zijn indien de consument een groter voorschot dan 10% moet betalen zonder in het bezit te komen van een titel, is bijgevolg geen voldoende bescherming voor de consument. Het arrest belet immers niet dat een voorschot tot 9% niet terugbetaalbaar is. De lidstaten zijn echter niet verplicht om kopers te beschermen tegen hun eigen nalatigheid.¹¹⁵

51. In het arrest Rechberger oordeelde het Hof van Justitie dat ook een reis die door een dagblad onrechtmatig georganiseerd werd en cadeau werd gegeven aan zijn abonnees, waarvan die abonnee enkel de luchthavenbelasting betaalde, moet voldoen aan artikel 7. Bovendien is een regeling waarbij de reisorganisator/doorverkoper een bankgarantie met een verzekerd bedrag van minimum 5% van de kwartaalomzet van het afgelopen jaar vereist en waarbij men in het eerste jaar moet uitgaan van een geraamde inzet, die niet wordt bijgesteld indien de omzet hoger zal uitvallen, niet voldoende om aan artikel 7 te voldoen.¹¹⁶

52. Uit de vorige arresten valt echter geen algemene regel af te leiden. Het zijn arresten die over een specifieke regeling oordelen en dus geen ruimere draagwijdte hebben. Om hieraan tegemoet te komen heeft het Hof recent wel een ruimere 'handleiding' voor de nationale rechter gegeven in het arrest Baderics: de nationale rechter moet nagaan of de nationale regeling tot gevolg heeft dat, bij insolventie van de reisorganisator/doorverkoper, de repatriëring en de terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen daadwerkelijk gegarandeerd zijn. De lidstaten beschikken over geen enkele beoordelingsmarge ten aanzien van de omvang van de risico's die

¹¹⁴ HVJ Joint cases C-6/90, C-9/90, *Andrea Francovich en Danila Bonifaci e.a. v. Republiek Italië*, Jur. 1991, I, 05357.

¹¹⁵ HVJ Joint cases C-178, 179, 188-190/94 *Dillenkofer and others v. Federal Republic of Germany*, Jur. 1996, I, 4845.

¹¹⁶ HVJ C-140/97, *W. Rechberger, R. Greindl en H. Hofmeister e.a. v. Republiek Oostenrijk*, Jur. 1999, I, 3499.

moeten worden gedekt door de garantie. De door de lidstaten vastgestelde criteria voor de bepaling van het bedrag van de garantie mag er niet toe strekken dat de omvang van de door die garantie te dekken risico's wordt beperkt.¹¹⁷ Deze uitspraak is positief voor de consument: de terugbetaling van alle bedragen moeten gegarandeerd zijn. Het is dus bijgevolg een resultaatsverbintenis: in plaats van bijvoorbeeld een aantal procent van de omzet in waarborg te hebben, maakt het nu niet uit hoe men aan artikel 7 voldoet, zolang alle terugbetalingen en repatriëringen maar gegarandeerd zijn.

53. Het Hof heeft aldus beslist dat de lidstaten moeten zorgen dat het nationale garantiesysteem alle bedragen en de repatriëring moet garanderen voor alle risico's, maar het heeft geen indicatie gegeven hoe dit systeem er concreet moet uitzien. Ook de richtlijn zegt hier niets over.¹¹⁸ De lidstaten zijn dus vrij om het systeem van hun keuze te organiseren, wat tot een discriminatie kan leiden en het vrij verkeer van diensten in gevaar brengt. Reisorganisatoren/doorverkopers die aan een zwaardere garantieverplichting moeten voldoen zullen een concurrentieel nadeel ondervinden ten aanzien van reisorganisatoren/doorverkopers van een andere lidstaat, die aan een minder zware verplichting moeten voldoen. Anderzijds zullen de consumenten uit die eerste lidstaat beter beschermd zijn dan de consumenten uit de tweede lidstaat. Het geeft bijgevolg maar een beperkte bescherming aan de consument.¹¹⁹ In de nieuwe richtlijn kan dit best worden aangepast, zodat elke reisorganisator/dienstverlener aan exact hetzelfde systeem van garantievereisten moet voldoen.¹²⁰ De Europese Unie zou hier best zelf een garantiefonds voor kunnen oprichten of een controle uitoefenen.¹²¹ Een ander reeds voorgestelde oplossing is een basisverzekering gecombineerd met een fonds, dat bijspringt indien de verzekering niet alles dekt.¹²²

2. Fraude

54. Een ander probleem dat zich opwerpt is de vraag of de verplichting ook van toepassing is wanneer een faillissement of insolventie het gevolg is van fraude door de reisorganisator/doorverkoper zelf. Het Hof van Justitie heeft deze vraag positief beantwoord: de

¹¹⁷ HVJ C-430/13, *Ilona Baradics e.a. v. QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fióktelepe en Magyar Állam*, Jur. Nog niet gepubliceerd, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=146821&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=198521>.

¹¹⁸ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 3, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

¹¹⁹ P., NEBBIA en T., ASKHAM, *EU Consumer Law*, Richmond, Richmond Law & Tax Ltd, 2004, 48-49.

¹²⁰ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

¹²¹ AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 11, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf; CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 8 en 26, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

¹²² BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 28, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

richtlijn zegt immers niets over de oorzaken van insolventie en er moet een hoog beschermingsniveau aan de consument geboden worden.¹²³ De consumenten verkrijgen dus een absolute bescherming.¹²⁴ Dit is een juiste beslissing; de richtlijn is er net om een hoge bescherming te bieden aan de consumenten. Deze bescherming laten afhangen van de oorzaak van het faillissement zou niet te verantwoorden zijn. De consumenten kunnen immers niets aan hun penibele situatie doen en dienen dan ook te allen tijde beschermd te worden.

3. Nationale financiële instelling

55. Een aanvullende vraag die zich stelt is of de reisorganisator/doorverkoper die een garantie wil geven, dit via een nationaal systeem en bijgevolg een nationale instelling of maatschappij moet doen. Het Hof van Justitie heeft zich hierover uitgesproken in de zaak *Ambry*, waarbij de garanties die in een andere lidstaat bedongen waren, verplicht gepaard moesten gaan met een overeenkomst tussen die borg en een financiële instelling die gevestigd is in de lidstaat van de reisorganisator/doorverkoper, in casu Frankrijk, zodoende dat het verzekerd is dat de garanties onmiddellijk beschikbaar zijn voor de consument die moet gerepatrieerd worden.¹²⁵ Het Hof oordeelde dat de regeling in strijd is met artikel 59 EG-Verdrag, richtlijn 89/646/EEG en richtlijn 92/49/EEG. Het argument voor de snelle beschikbaarheid voor de consument werd niet aangenomen; de regeling ging verder dan nodig om zijn doel te bereiken. Een reisorganisator/doorverkoper zal dus bij een financiële instelling uit elke lidstaat zijn garantie kunnen afsluiten, zonder dat een bijkomende overeenkomst met een nationale financiële instelling nodig is.

4. Tijdsperiode

56. In datzelfde arrest nam het Hof in zijn redenering op dat 'Richtlijn 90/314 een minimumrichtlijn is. Zolang de lidstaten het Verdrag en inzonderheid artikel 59 daarvan eerbiedigen, is er dan ook niets wat hun belet te bepalen, dat die garanties niet enkel moeten bestaan, maar ook onmiddellijk beschikbaar moeten zijn in geval van repatriëring van de reiziger.'¹²⁶ Vanuit het oogpunt van de consument is dit een dubbelzinnige uitspraak. Enerzijds is het positief dat de lidstaten mogen regelen dat de garantie onmiddellijk beschikbaar moet zijn. Anderzijds is het vreemd dat dit niet verplicht is voor alle lidstaten. De bedoeling van deze regeling is net om te kunnen garanderen dat de consumenten gerepatrieerd kunnen worden. Indien het niet vereist is dat de middelen onmiddellijk beschikbaar worden gesteld, kan de consument nog steeds in de benarde situatie terechtkomen waarin hij lange tijd moet wachten vooraleer hij kan worden gerepatrieerd.

¹²³ HVJ C-134/11, *Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMercur Reiseversicherung AG*, Jur. 2012, 98, 10.

¹²⁴ C., HUYOT, "Arrêt "Blödel-Pawlik": la couverture de l'insolvabilité de l'organisateur de voyages est-elle absolue?", *JDE* 2012, 217.

¹²⁵ HVJ C-410/96, *Ambry*, Jur. 1998, I, 7875.

¹²⁶ HVJ C-410/96, *Ambry*, Jur. 1998, I, 7875.

Het voorgaande leidt bovendien tot een bijkomend probleem: wie betaalt de kosten voor dat bijkomende verblijf? Voor de consumenten zou dit uiteraard best ten koste komen van de boedel van de reisorganisator/doorverkoper. Een arrest van het Hof van Justitie geeft een indicatie: het Hof oordeelde in de zaak *Verein für Konsumenteninformation* dat artikel 7 van de richtlijn van toepassing is op de situatie waarin een hotelier de consument dwingt om te blijven, zolang hij de verblijfkosten niet heeft betaald, ondanks het feit dat de consument reeds op voorhand de kosten aan de reisorganisator/doorverkoper had betaald. De reden waarom de hotelier de consument hiertoe dwong was omdat de insolvable reisorganisator/doorverkoper die rekening niet had voldaan. De consument heeft aldus recht op repatriëring en op een terugbetaling van de bedragen die hij reeds heeft betaald.¹²⁷ In deze zaak moet (de boedel van) de reisorganisator/doorverkoper de kosten terugbetalen die de consument noodzakelijk heeft moeten maken om te zorgen voor een zo snel mogelijke repatriëring. Hieruit kan afgeleid worden dat de kosten die de consument moet maken om de tijd te overbruggen naar de eerstvolgende mogelijke repatriëring, doordat de middelen van de garantie niet onmiddellijk beschikbaar zijn, volledig moeten worden terugbetaald door de (boedel van de) reisorganisator/doorverkoper. Het zou alleszins voor meer zekerheid zorgen indien dit ook in de richtlijn zelf zou opgenomen worden.

57. In verband met de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen oordeelde het Hof van Justitie in het arrest *Dillenkofer* dat dit snel en zonder al te veel bureaucratie dient te gebeuren. Een systeem waarbij de consument zelf een vordering moet indienen is niet in overeenstemming met de richtlijn. Hoewel sommige lidstaten regelen dat de consument zelf zijn repatriëring moet regelen, hetgeen later wordt terugbetaald,¹²⁸ moet het garantiesysteem zelf de terugreis organiseren en financieren.¹²⁹ Het is uiteraard positief voor de consument dat hij een snelle terugbetaling krijgt. Maar wat houdt 'snel' precies in? Het is aan te bevelen dat de nieuwe richtlijn een tijdslimiet opstelt waarbinnen de consument een terugbetaling moet gekregen hebben, bijvoorbeeld 2 maanden na de insolventieverklaring.¹³⁰

58. Een andere onduidelijkheid in verband met de tijd betreft de vraag op welk ogenblik de consument moet gerepatriëerd worden, indien de reis nog niet afgelopen is. Indien de consument net op zijn bestemming is aangekomen op het ogenblik dat de reisorganisator/doorverkoper insolvent is, is het zeker denkbaar dat hij zijn reis wil voortzetten. Het is echter niet duidelijk of hij de reis verplicht moet verderzetten, of dat hij kan kiezen of hij de reis al dan niet verderzet, of dat hij verplicht is om onmiddellijk terug gerepatriëerd te worden. Vanuit het standpunt van de

¹²⁷ HVJ C-364/96, *Verein für Konsumenteninformation en Österreichische Kreditversicherungs AG*, *Jur.* 1998, I, 2949.

¹²⁸ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 9, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

¹²⁹ HVJ Joint cases C-178, 179, 188-190/94 *Dillenkofer and others v. Federal Republic of Germany*, *Jur.* 1996, I, 4845; SEC(1999) 1800, Verslag over de tenuitvoerlegging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, in de interne wetgeving van de lidstaten van de EG, 18, http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_nl.pdf.

¹³⁰ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

consument zou de beste oplossing zijn dat hij kan kiezen of hij zijn reis al dan niet voortzet.¹³¹ Vanuit het standpunt van de dienstverlener gezien kan dit echter problematisch zijn. Deze heeft immers kosten gemaakt om de verwachte dienst te verlenen en zal bijgevolg ook verlies lijden indien deze dienst zo kort voor de verlening wordt afgezegd. Hotels zullen bijvoorbeeld op die manier niet meer op tijd andere gasten kunnen vinden die op die data willen logeren. Een goede regeling zou kunnen zijn om de reis verplicht te laten voortzetten, tenzij dit praktisch niet mogelijk is, waarbij de onmogelijkheid niet afhangt van de wil van de partijen.

5. Informatieplicht

59. Een laatste probleem dat zich stelt, is de vraag aan wie de reisorganisator/doorverkoper moet aantonen dat hij over voldoende garanties beschikt. Zowel de richtlijn als de rechtspraak geven tot op heden hierover geen duidelijkheid. Een eerste mogelijkheid is dat men de zekerheid aan iedere consument individueel moet aantonen. Dit zou voor de reisorganisator/doorverkoper een extra administratieve last geven, omdat er een kopie van die garantie bij elke overeenkomst zou moeten gevoegd worden. Anderzijds is het voor de consument wel een goede bescherming, aangezien hij bij het sluiten van de overeenkomst op de hoogte is of hij de bescherming geniet van een garantie.¹³² Het zou nog beter zijn indien deze informatie reeds voor het sluiten van de overeenkomst aan de consument ter kennis zou worden gebracht, zodat de consument tijdig kan afhaken indien er geen garantie voorzien is. Zo kan er bijvoorbeeld verplicht worden om deze informatie duidelijk op de brochures en op de websites te plaatsen. Een andere mogelijkheid is dat de reisorganisator/doorverkoper enkel de informatie over de garantie geeft aan een bepaalde instelling, die met de controle hiervan belast is. Dit zou de reisorganisator/doorverkoper wel minder belasten dan de vorige mogelijkheid, maar de consument zelf zal dan niet op de hoogte zijn van de garantie of het kunnen controleren. Anderzijds beschikt een controle-instantie wel over meer middelen om de garantie te controleren, wat gunstiger is voor de consument. Een ideale oplossing hiervoor is een combinatie van de twee systemen: de informatie doorgeven aan een officiële controle-instantie, waarna men de vermelding van de goedkeuring door die controle-instantie precontractueel en contractueel meegeeft aan de consument.

60. Om meer duidelijkheid te scheppen, om elke consument dezelfde bescherming te geven en om elke reisorganisator/doorverkoper aan dezelfde controle- en informatieplichten te onderwerpen, dient het aanbeveling om een uniform systeem in te voeren voor alle lidstaten.¹³³

¹³¹ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 26, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

¹³² CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers’ Views*, 2014, 10, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

¹³³ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers’ Views*, 2014, 8, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

61. In verband met de insolventieverplichtingen kan er geconcludeerd worden dat er een uniform garantiesysteem moet komen voor alle reisorganisatoren/doorverkopers in de hele Europese Unie, zowel enerzijds betreffende de formele als de inhoudelijke verplichtingen en anderzijds betreffende de informatieverplichting ten aanzien van de consumenten. Daarnaast moet er duidelijk vermeld worden welke kosten ten laste van (de boedel van) reisorganisator/doorverkoper komen, binnen welke tijdspanne de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen moet gebeuren en op welk ogenblik de repatriëring moet plaatsvinden ingeval de reis nog niet ten einde is gelopen.

H) Informatieplicht

62. Richtlijn 90/314 bevat enkele specifieke artikelen waarin de reisorganisator/doorverkoper verplicht wordt om informatie aan de consument te verstrekken over zijn rechten en plichten.¹³⁴ Voor de meeste artikelen geldt dit echter niet. Bovendien is richtlijn 2011/83 niet van toepassing op de overeenkomsten die binnen het toepassingsgebied van richtlijn 90/314 vallen. Nochtans is het voor de consument erg belangrijk dat hij weet welke rechten hij heeft in zijn specifieke situatie. Indien hij niet bewust is van zijn rechten, zal hij er geen beroep op doen, terwijl de omgekeerde situatie ook geldt: indien hij meent dat hij rechten heeft onder richtlijn 90/314, maar hij valt niet onder het toepassingsgebied, zal hij onnodige proceskosten maken. Uit een enquête van de Europese Commissie blijkt dat slechts 23% van de consumenten nog een kant-en-klare pakketreis koopt, terwijl 17% een 'vakantieopmaat' bij één handelaar koopt, 6% een 'vakantieopmaat' via gelinkte websites koopt en maar liefst 54% hun vakantieonderdelen koopt bij onafhankelijke reisdienstverleners.¹³⁵ De meerderheid van de consumenten valt dus niet onder de bescherming van de richtlijn. Toch meent een indrukwekkende 67% van de consumenten dat zij wel beschermd zijn.¹³⁶ Deze discrepantie moet worden opgelost. Dit moet eerst en vooral uiteraard gebeuren door meer consumenten onder het toepassingsgebied van de richtlijn te plaatsten, zoals reeds eerder werd besproken. Maar anderzijds moet de consument ook duidelijk op de hoogte zijn over wanneer hij precies de bescherming geniet van richtlijn 90/314 en wanneer niet. Bovendien moet hij weten wat die bescherming precies inhoudt. Op dit ogenblik is hier nog onvoldoende over geregeld.¹³⁷

¹³⁴ Bijvoorbeeld art. 5 lid 4 Richtlijn 90/314.

¹³⁵ SWD(2013) 263 final, Impact assessment accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/20041 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, 2013, 13, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SWD:2013:0263:FIN:EN:PDF>.

¹³⁶ Comm(2013) 513 final, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Bringing the EU package travel rules into the digital age, 5-6, http://www.europarl.europa.eu/registre/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2013/05/13/COM_COM%282013%290513_EN.pdf; EUROPESE COMMISSIE, *Consumentenrechten: Commissie komt in actie om positie van 120 miljoen vakantiegangers te versterken*, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-663_nl.htm, 3.

¹³⁷ AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 5, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

Een mogelijkheid om dit probleem op te lossen is door iedere reisorganisator/doorverkoper, die een pakketreis verkoopt, te verplichten om de consument duidelijk, vóór de sluiting van de overeenkomst, te informeren dat hij onder de bescherming van richtlijn 90/314 valt.¹³⁸ Ook indien de consument aparte reisdiensten koopt en dus niet onder de richtlijn valt, moet hij erop gewezen worden dat hij niet onder de bescherming valt van richtlijn 90/314. Dit kan men het best bij de precontractuele informatie plaatsen, in opzichtige letters, bijvoorbeeld in bold of onderstreept. Ook bij een online koop moet dit op dezelfde manier vermeld staan, vóór men naar de laatste stap van het betalingsproces gaat. Een nadeel aan deze regeling is echter dat de gemiddelde consument dan nog steeds niet weet wat zijn rechten zijn.¹³⁹ Een vernieuwend alternatief daarom kan zijn dat de Europese Unie een duidelijke en gebruiksvriendelijke website maakt met alle rechten en plichten van de consument bij de aankoop van een pakketreis. Bij de precontractuele informatie kan men dan, zoals in het vorige voorbeeld, vermelden dat de reis wel of niet onder de bescherming van richtlijn 90/314 valt, 'zoals uitgelegd op [www. ... \(de naam van de website\).](#)' Bovendien kan men een Europese reclame/ informatiecampagne opzetten, waarbij de consument op de hoogte gebracht wordt van richtlijn 90/314 of zijn opvolger.¹⁴⁰

63. Men kan zich afvragen of het ook geen mogelijkheid is om de informatieverplichtingen van richtlijn 2011/83 ook van toepassing te laten verklaren op pakketreizen, zoals België dat gedaan heeft.¹⁴¹ Het is zeker een mogelijkheid; er zijn voorlopig nog geen noemenswaardige problemen geweest in België. Toch heb ik er mijn bedenkingen bij. De informatieverplichtingen in richtlijn 2011/83 zijn immers te algemeen, terwijl de huidige informatieverplichtingen in richtlijn 90/314 specifiek en duidelijker zijn voor de pakketreizen. Bovendien zullen er zo onvermijdelijk overlappingen plaatsvinden, waarbij er discussie zal ontstaan in welke mate een informatieverplichting precies geldt. Men kan eventueel wel de lijst van informatieverplichtingen in richtlijn 90/314 aanvullen met enkele relevante informatieverplichtingen die ook voorkomen in richtlijn 2011/83, zoals bijvoorbeeld de identiteit van de handelaar en zijn adres, waaraan de consument eventuele klachten kan richten; de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures, ...¹⁴²

64. Er kan bijgevolg besloten worden dat er meer en betere informatie moet komen voor de consument aangaande de rechten die hij heeft inzake richtlijn 90/314.

¹³⁸ Z., YAQUB, "The package travel directive", in Z., YAQUB en B., BEDFORD (eds.), *European Travel Law*, New York, John Wiley & Sons Inc., 1997, 57.

¹³⁹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

¹⁴⁰ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 10, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

¹⁴¹ Art. VI. 45 en VI 64 WER. De uitzonderingen van art. VI. 53 en VI. 73 gelden enkel voor het herroepingsrecht en niet voor de informatieverplichtingen.

¹⁴² Art. 5 en 6 Richtlijn 2011/83.

I) Besluit

65. Het is duidelijk uit al het voorgaande dat er zich toch wel verschillende problemen stellen bij richtlijn 90/314. Het grootste probleem op dit ogenblik is de grote onduidelijkheid die bestaat over de toepassing van de richtlijn bij de verkoop van pakketreizen via het internet. Bijkomend is het bij dergelijke pakketreizen ook onduidelijk wie als 'organisator' en wie als 'doorverkoper' moet worden gekwalificeerd. Daarnaast is de consument niet beschermd door de richtlijn bij de studentenuitwisselingen en de reizen die minder dan 24 uur duren.

Verder is er onduidelijkheid over de verplichting om de precontractuele informatie mee te delen indien er geen brochure wordt uitgedeeld. Betreffende de prijs heerst er onduidelijkheid over het feit of men ook verplicht is om de prijs te laten dalen in plaats van enkel te laten stijgen. Daarnaast is het problematisch dat er geen limiet is vastgesteld op prijsverhogingen.

In verband met de beëindiging van de overeenkomst is een eerste groot probleem het feit dat de richtlijn niet de situatie regelt waarin de consument de overeenkomst wil opzeggen, zelfs niet indien er sprake is van overmacht. Vervolgens is het onduidelijk wanneer de consument de reisorganisator/doorverkoper ten laatste op de hoogte moet brengen indien hij zijn reis aan een andere consument wil overdragen. Verder is de consument niet beschermd indien de reisorganisator/doorverkoper een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst veranderd heeft.

Bij de aansprakelijkheid van de reisorganisator/doorverkoper is het grootste probleem dat de consument het risico loopt dat hij geen schadevergoeding krijgt indien hij de nalatigheid niet onmiddellijk meldt.

Betreffende de insolventieverplichtingen kunnen er problemen rijzen doordat de garantiesystemen in elke lidstaat anders zijn. Er is ook niet in de richtlijn geregeld wanneer de consument moet worden gerepatriëerd, voor wie de bijkomende kosten van de repatriëring zijn en wanneer de terugbetaling aan de consument van de reeds betaalde bedragen moet gebeuren.

Ten slotte wordt de consument niet voldoende geïnformeerd over de rechten die hij heeft bij de aankoop van een pakketreis.

3. Omzetting in België

66. België heeft richtlijn 90/314 omgezet door wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna: Wet reiscontract),¹⁴³ KB 25 april 1997 tot uitvoering van artikel 26 van de wet van 16 februari 1994 (hierna: KB reiscontract)¹⁴⁴ en MB van 19 september 1994 waarbij de ambtenaren aangewezen worden om de inbreuken op de wet van 16 februari 1994 op te sporen en vast te stellen (hierna: MB reiscontract)¹⁴⁵. België heeft met de Wet reiscontract niet alleen richtlijn 90/314 willen omzetten, maar heeft zich ook gebaseerd op de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract¹⁴⁶ en het modelcontract van de Geschillencommissie Reizen.¹⁴⁷

A) Toepassingsgebied

67. De Wet reiscontract heeft het toepassingsgebied van richtlijn 90/314 anders geformuleerd, maar de inhoud komt grotendeels overeen. Het is namelijk van toepassing op een 'contract tot reisorganisatie', wat gedefinieerd wordt als 'de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten ... (dezelfde als in richtlijn 90/314) ... in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan 24 uur. Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijdt de reisorganisator/bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet.'¹⁴⁸

68. In navolging van het arrest Club-Tour, past de Belgische rechtspraak de wet ook toe op de gevallen waarin de samenstelling van de pakketreis door de consument wordt gekozen.¹⁴⁹ Daarnaast heeft de rechtsleer aanvaard dat de Wet reiscontract van toepassing is wanneer de consument de reis gekocht of besteld heeft via het internet.¹⁵⁰ Over de verdere problematiek in verband met de verschillende soorten mogelijkheden om via het internet een reis te boeken, is er in de Belgische rechtspraak en rechtsleer niets bekend. In tegenstelling tot de bedoeling van de richtlijn, die bij een zakenreis zowel aan de eigenlijke reiziger als aan de contractant niet-reiziger

¹⁴³ Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, *BS* 1 april 1994, 8928.

¹⁴⁴ KB van 25 april 1997 tot uitvoering van artikel 36 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, *BS* 13 juni 1997, 15887.

¹⁴⁵ MB van 19 september 1994 waarbij de ambtenaren aangewezen worden om de inbreuken op de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, op te sporen en vast te stellen, *BS* 4 oktober 1994, 25086.

¹⁴⁶ Verdrag Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract van 23 april 1970, *BS* 17 mei 1973, 6168.

¹⁴⁷ F., VAN BELLINGHEN, "Art. 1 Wet 16 februari 1994 [reiscontractenwet]" in DIRIX E. en VAN OEVELEN A., *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, II. Andere benoemde overeenkomsten, P-T, Reiscontract*, Mechelen, Kluwer, 2008, 3.

¹⁴⁸ Art. 1 1° Wet reiscontract.

¹⁴⁹ J., SPEYBROUCK, *Reisrecht 2002*, Gent, Academia Press, 2002, 254 p., waarin wordt verwezen naar: Antwerpen, 9 mei 2005, onuitg., A.R. 2003/1306.

¹⁵⁰ A., DE BOECK, "De nevencontracten in de reissector: 'The sky is the limit'" in B., TILLEMANS, T., VANDEBOSCH, A.-L., VERBEKE en VZW JURA FALCONIS, *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Gent, Larcier, 2005, 89; H., DE CONINCK, "De ruime interpretatie van het begrip pakketreizen", *DCCR* 2003, afl. 1, 88-89.

bescherming biedt, geniet in de Wet reiscontract enkel de eigenlijke reiziger bescherming.¹⁵¹ Hij wordt immers als partij bij het reiscontract beschouwd.¹⁵²

69. De rechtspraak past het toepassingsgebied echter wel erg ruim toe: zo worden autovakanties, waarbij enkel een vakantiewoning wordt verhuurd, onder het toepassingsgebied toegelaten. Men neemt de annulerings- of bijstandsverzekering dan in aanmerking als 'dienst' of men past de regeling van de wet naar analogie toe.¹⁵³ Sommige auteurs staan hier weigerachtiger tegenover en kijken enkel naar de bijkomstigheid van de dienst.¹⁵⁴ In verband met de duur van de reis volgt de wet richtlijn 90/314 en is het enkel van toepassing op diensten die een overnachting behelzen of die zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan 24 uur.¹⁵⁵

70. De Wet reiscontract definieert het contract tot reisbemiddeling als elke overeenkomst waarbij een persoon zich verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs, hetzij van een contract tot reisorganisatie, hetzij van een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken.¹⁵⁶ De verkoop van één prestatie valt dus bijgevolg ook onder het toepassingsgebied van de wet, in tegenstelling tot richtlijn 90/314. Daarnaast is de rechtspraak verdeeld over het feit of occasionele verkopers onder het toepassingsgebied van de wet vallen.¹⁵⁷

B) Precontractuele informatie

71. De Wet reiscontract bevat dezelfde verplichtingen als richtlijn 90/314 betreffende de verplichte informatie in brochures.¹⁵⁸ In de rechtsleer wordt er aanvaard dat de prijs in een brochure mag opgenomen worden in een prijslijst, die samen met de brochure aan de consument wordt meegegeven.¹⁵⁹ De brochure maakt deel uit van de overeenkomst.¹⁶⁰ In verband met de precontractuele informatie die verplicht moet meegegeven worden aan de consument, gaat de wet verder dan de richtlijn: niet enkel de informatie betreffende de paspoorten, visa en gezondheidszorg van het land van bestemming moeten aan de consument meegedeeld worden,

¹⁵¹ B., WYSEUR, "Business to business relaties onderworpen aan consumentenwetgeving, zelfs inzake verjaringsregels", *DCCR* 2012, nr. 97, 96; K., DE MEULEMEESTER en D., DE MEULEMEESTER, *Reizen zonder stress*, Brussel, Integraal vzw, 2005, 31.

¹⁵² P., THIERY, "Artikel 1 Wet 16 februari 1994", *Artikelsgewijze commentaar bijzondere overeenkomsten*, Kluwer, losbl.

¹⁵³ Kh. Brugge 5 juni 2003, onuitg., geciteerd door H., DE CONINCK, noot onder Vred. Oostende 1 maart 2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 77; R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, *TPR* 2009, Afl. 1, 534.

¹⁵⁴ J. SPEYBROUCK, "Recente tendensen in de reissector over handelspraktijken en over reiscontracten", in B., TILLEMANN, T., VANDEBOSCH, A.-L., VERBEKE en VZW JURA FALCONIS, *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Gent, Larcier, 2005, 45.

¹⁵⁵ Art. 1 1° Wet reiscontract.

¹⁵⁶ Art. 1 2° Wet reiscontract.

¹⁵⁷ Gent 26 maart 2007, *NjW* 2007, 901; contra: Luik 28 november 2006, *RRD* 2006, 453.

¹⁵⁸ Art. 4-6 en 22 Wet reiscontract.

¹⁵⁹ O., DUGARDYN, *La responsabilité des intermédiaires et organisateurs de voyages*, Waterloo, Kluwer, 2010, 25; C., GUYOT, *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 61.

¹⁶⁰ R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, *TPR* 2009, Afl. 1, 535;

maar ook de op het contract toepasselijke contractsvoorwaarden en de informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering.¹⁶¹

72. Betreffende de discussie wat er precies onder 'brochure' valt, hebben de Belgische rechtsleer en rechtspraak de vereiste opgesteld dat er sprake moet zijn van een 'aanbod'. Dit houdt in dat er een voldoende precieze wilsuitdrukking moet zijn om gebonden te zijn door een overeenkomst en dat het alle noodzakelijke elementen moet bevatten om een overeenkomst te sluiten, zoals de contractsvoorwaarden. Indien daaraan in concreto voldaan is, kan er dus sprake zijn van een online 'brochure'.¹⁶²

73. Indien er een reisbrochure op papier wordt meegegeven, is een verwijzing naar de prijs op de website of een prijs 'vanaf €...' niet voldoende volgens de rechtspraak en rechtsleer.¹⁶³

74. De verplichtingen betreffende de informatie die vóór het vertrek moeten worden verstrekt, zijn inhoudelijk dezelfde als die die in de richtlijn staan. De termijn waarbinnen die informatie aan de consument moet worden meegedeeld, is echter gespecificeerd tot 7 dagen voor het vertrek.¹⁶⁴ Daarnaast moet de reisorganisator/bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk door de consument gevraagd worden.¹⁶⁵ Een reisbemiddelaar heeft bovendien een algemene raadgevingsverplichting.¹⁶⁶

C) Prijswijziging

75. In tegenstelling tot richtlijn 90/314, is het probleem betreffende de prijswijziging opgelost: de wet verduidelijkt immers zelf dat de wijzigingen in de prijs niet alleen aanleiding kunnen geven tot een verhoging in de prijs, maar dat er dan ook een verlaging in de prijs moet vastgesteld worden. De wet heeft de periode van 20 dagen voor het vertrek overgenomen, waarin er geen prijswijziging meer mag plaatsvinden. Bovendien heeft de consument het recht om de overeenkomst zonder vergoeding te verbreken indien de verhoging meer dan 10% bedraagt van de totaalprijs.¹⁶⁷

¹⁶¹ Art. 7 1° en 22 Wet reiscontract.

¹⁶² Rb. Tongeren 5 oktober 2004, *DAOR* 2007/81, 154-160; O., DUGARDYN, *La responsabilité des intermédiaires et organisateurs de voyages*, Waterloo, Kluwer, 2010, 26.

¹⁶³ Dat is strijdig met art. 95 WMPC en art. 4-6 Reiscontractenwet: Voorz. Kh. Gent 11 april 2012, DCCR 98-2013, 85-90, noot H., De Coninck; C., GUYOT, *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 61.

¹⁶⁴ Art. 7 2° en 22 Wet reiscontract.

¹⁶⁵ Art. 8 en 22 Wet reiscontract.

¹⁶⁶ Art. 22 Wet reiscontract.

¹⁶⁷ Art. 11 en 24 Wet reiscontract; C., GUYOT, *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 72-73; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: er zijn tegenwoordig geen problemen meer omtrent de verlaging van de prijs.

D) Einde overeenkomst

76. De wet reisovereenkomst heeft de regeling betreffende de overdracht van de boeking en de wijziging van de overeenkomst door de reisorganisator/bemiddelaar overgenomen van richtlijn 90/314.¹⁶⁸ De wet heeft de termijn, waarbinnen de reisorganisator/bemiddelaar de consument op de hoogte moet brengen over het feit dat het minimumaantal reizigers niet bereikt is, gespecificeerd tot ten laatste 15 kalenderdagen vóór de reis.¹⁶⁹ De termijn waarbinnen de consument de reisorganisator/doorverkoper op de hoogte moet brengen over de overdraging van de boeking, is wel niet nader gespecificeerd.¹⁷⁰ Daarnaast is er in de Belgische wetgeving, net zoals de richtlijn, geen herroepingsrecht voor reizen die in de winkel of online gekocht zijn.¹⁷¹

77. De consument kan zelf het contract te allen tijde geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reden een aan hem toe te rekenen omstandigheid is, moet hij wel de schade vergoeden die de reisorganisator/bemiddelaar er ten gevolge van lijdt.¹⁷² Er is dan immers geen sprake van overmacht. Deze vergoeding mag maximaal éénmaal de prijs van de reis bedragen.¹⁷³ De overmachtregel van artikel 14, is niet naar analogie toepasbaar.¹⁷⁴ De consument zal in een dergelijke situatie dus nog steeds een schadevergoeding moeten betalen aan de reisorganisator/bemiddelaar. Uit artikel 16 kan men wel a contrario afleiden dat er geen vergoeding verschuldigd is indien de reden een niet aan hem toe te rekenen omstandigheid is.¹⁷⁵ Vervolgens heeft de consument geen rechten wanneer er een niet-wezenlijk deel van de reis is gewijzigd. De consument kan de reis wel opzeggen, maar hij zal dan een schadevergoeding moeten betalen, hetgeen niet vereist is indien het over de wijziging van een wezenlijk/belangrijk punt ging.

E) Aansprakelijkheid

78. De wet heeft de regeling van richtlijn 90/314 volledig overgenomen wat betreft de aansprakelijkheid van de reisorganisator/bemiddelaar, maar verplicht hem daarnaast ook om al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende consument bijstand en hulp te verlenen indien de tekortkomingen toe te schrijven zijn aan de reiziger zelf.¹⁷⁶ Dit is een

¹⁶⁸ Art. 12-14 en 24-25 Wet reiscontract.

¹⁶⁹ Art. 14 §2 a) Wet reiscontract.

¹⁷⁰ Art. 12 Wet reiscontract.

¹⁷¹ Art. VI. 47 en VI. 53 12°; artikel VI. 67 en VI. 73 12° WER.

¹⁷² R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, TPR 2009, Afl. 1, 545.

¹⁷³ Art. 16 en 26 Wet reiscontract.

¹⁷⁴ Vred. Fléron 17 juni 2013, DAOR 2017/110, 207-209, noot B., WYSEUR.

¹⁷⁵ R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, TPR 2009, Afl. 1, 545; T., VAN DYCK, "De Nederlandstalige uitspraken van de Geschillencommissie reizen 1996-2001 (overzicht van rechtspraak)", DCCR 2002, nr. 56, 128; hier dient rekening te worden gehouden met de problematiek uit randnummer 36.

¹⁷⁶ Art. 17, 18, 27 Wet reiscontract.

resultaatsverbintenis voor de reisorganisator en een inspanningsverbintenis voor de reisbemiddelaar.¹⁷⁷

79. Zoals in de zaak Leitner, bevat de wet de verplichting om een billijke vergoeding te betalen voor de derving van het reisgenot. De reisorganisator kan wel zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot contractueel beperken tot tweemaal de reissom, indien een andere dienstverlener de diensten verleent. Hij kan verder zijn volledige aansprakelijkheid contractueel uitsluiten voor andere dan lichamelijke schade, indien die schade voortvloeit uit een lichte fout.¹⁷⁸

80. De Wet reiscontract neemt ook de verplichting voor de consument over om elke tekortkoming ter plaatse in de uitvoering van het contract onmiddellijk schriftelijk of in een andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverleners ter plaatse. In tegenstelling tot de richtlijn legt de wet echter de bijkomende verplichting op om die klacht te bevestigen binnen de maand na het beëindigen van de reis bij een ter post aangetekende brief, waarvoor een formulier ter beschikking wordt gesteld.¹⁷⁹ De rechtspraak heeft deze verplichting verminderd tot een klacht per e-mail.¹⁸⁰ Maar ook dit is niet in overeenstemming met richtlijn 90/314. Het is dan wel een minimumrichtlijn, maar de lidstaten mogen enkel strengere regels opleggen om de consument te beschermen, niet soepelere regels.¹⁸¹ Deze extra verplichting is een achteruitgang voor de consument en bijgevolg in strijd met de richtlijn. Anderzijds is het wel positiever dat dit geen vervaltermijnen zijn.¹⁸²

81. De consumenten en de reisorganisator/bemiddelaar kunnen binnen de vier maanden na de reis ervoor kiezen om hun geschil voor te leggen bij de Geschillencommissie Reizen.¹⁸³ Het Hof van Justitie is niet bevoegd om te oordelen over de vragen van de Geschillencommissie, aangezien zij niet als een rechterlijke instantie beschouwd wordt.¹⁸⁴

¹⁷⁷ H., DE CONINCK, G., STRAETMANS, en J., STUYCK, *Geactualiseerde referaten en aanvullende bijlagen/Rapports actualisés et annexes complémentaires*, Brussel, VZW Geschillencommissie Reizen, 1994, 77, 80. Voor een verdere problematiek betreffende het verschil tussen de reisorganisator en reisbemiddelaar, zie: H., DE CONINCK, "De ene reisbemiddelaar is de andere niet! En hoe de consument daarvan het slachtoffer kan worden...", *DCCR* 2009, nr. 82, 113-120.

¹⁷⁸ Art. 19 §2, 4 en 5 Wet reiscontract; H., SCHULTE-NÖLKE en L., MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 115, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf; H., DE CONINCK, G., STRAETMANS, en J., STUYCK, *Geactualiseerde referaten en aanvullende bijlagen/Rapports actualisés et annexes complémentaires*, Brussel, VZW Geschillencommissie Reizen, 1994, 79; Voor toepassingen in de rechtspraak, zie: R. STEENOT, "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, *TPR* 2009, Afl. 1, 542-544.

¹⁷⁹ Art. 20 en 29 Wet reiscontract.

¹⁸⁰ Gent 30 juni 2008, *TBBR* 2011, 248-254.

¹⁸¹ I., SAMOY, V., SAGAERT, en E., TERRY, (eds.), *Invloed van het Europese recht op het Belgische privaatrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 480-482.

¹⁸² Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

¹⁸³ Art. 38 Wet reiscontract; Vred. Antwerpen 4 oktober 2007, *RW* 20009-2010, Afl. 7, 293-296; voor een algemeen overzicht van de rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen tussen 1996 en 2001, zie: T., VAN DYCK, "De Nederlandstalige uitspraken van de Geschillencommissie reizen 1996-2001 (overzicht van rechtspraak)", *DCCR* 2002, nr. 56, 1-140; H., DE CONINCK, "Rechtbank of geschillencommissie? Geen eenduidige keuze", *DCCR* 2007, nr. 75, 188; I., GEERS, "De consument en de alternatieve geschillenbeslechting: de arbitrage inzake reisgeschillen" in Y. MERCIERS (ed.), *Consumentenrecht*, Brugge, 1998, Die Keure, 340-364.

¹⁸⁴ HVJ C-125/04, *Guy Denuit, Betty Cordenier v. Transorient - Mosaïque Voyages et Culture SA*, *Jur.* 2005, I, 923.

F) Insolventie

82. België heeft de verplichtingen ter voorkoming van insolventie ingevuld als een verzekeringsovereenkomst: de reisorganisator/bemiddelaar moet een verzekering aangaan, waarbij er vereist is dat de eigen middelen van de reisorganisator/bemiddelaar 15% moeten bereiken van het balanstotaal na aftrek van de immateriële of moeilijk te verwezenlijken activa, tenzij hij een afzonderlijke bankwaarborg geeft, zonder dat die eigen middelen lager dan €25.000 zijn; hij moet zijn jaarrekening binnen de 3 of 1 maand(en) meedelen aan de verzekeraar; en hij moet zijn B.T.W., R.S.Z. en bedrijfsvoorheffing op tijd betalen.¹⁸⁵ Hierop zijn enkele uitzonderingen mogelijk.¹⁸⁶ Indien hij hier niet aan voldoet, kan de overheid zijn erkenning intrekken.¹⁸⁷ De meeste verzekeringen worden geleverd door de N.V. Europese Goederen en Reisbagageverzekeringsmaatschappij en de V.Z.W. Garantiefonds Reizen.¹⁸⁸ Zij moeten de verzekerden op efficiënte en professionele wijze bijstaan.¹⁸⁹

83. Het KB reiscontract bepaalt dat alle reeds betaalde bedragen moeten worden terugbetaald aan de consument. Er wordt geen bijkomende schadevergoeding uitgekeerd omwille van de insolventie.¹⁹⁰ Daarnaast is de verzekeraar verplicht om de consument te repatriëren. De modaliteiten daarvan beslist de verzekeraar zelf, maar de transportwijze, de datum en de plaats moeten zo nauw mogelijk aansluiten op hetgeen voorzien was in het contract en hij moet het belang van de begunstigde in acht nemen.¹⁹¹ Zelfs indien de reis nog niet begonnen was, wordt de reis soms toch nog uitgevoerd.¹⁹² De consument heeft een dubbele bewijslast: hij moet enerzijds de schade bewijzen en anderzijds moet hij bewijzen dat de gebeurtenis, die tot de schade aanleiding gaf, gedekt wordt onder het verzekeringscontract.¹⁹³

G) Informatieplicht

84. Net zoals richtlijn 90/314 bevat de Wet reiscontract wel specifieke informatieplichten in bepaalde artikelen, maar geen algemene informatieplicht waarbij de consument op de hoogte wordt gebracht of hij onder de bescherming van de Wet reiscontract/richtlijn 90/314 valt of niet.

¹⁸⁵ Art. 36 Wet reiscontract en art. 3 KB reiscontract; M., DE WITTE en A., VERMEERSCH, *Europees Consumentenrecht*, Antwerpen, Maklu, 2004, 2010, 156.

¹⁸⁶ Art. 4-6 en 15-16 KB reiscontract.

¹⁸⁷ Art. 7 en 8 KB reiscontract.

¹⁸⁸ Y. THIERY, "Hoe verplicht is de verplichte faillissementsverzekering voor reisbureaus?", *TBBR* 2004, afl. 3, 499.

¹⁸⁹ Antwerpen 2 februari 1998, *RW* 1998-1999, afl. 22, 749-750; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015: Dit systeem werkt goed in de praktijk.

¹⁹⁰ Art. 9 en 10 KB reiscontract.

¹⁹¹ Art. 11-13 KB reiscontract; C., GUYOT, *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 101.

¹⁹² Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

¹⁹³ Dit is vaste cassatierechtspraak: Cass. 5 januari 1995, *RW* 1995-96, 29; Cass. 13 maart 1998, *T. Vred.* 1999, 101; Cass. 25 februari 2000, *RW* 2001-02, 891; F., VAN BELLINGHEN, "Art. 36 Wet 16 februari 1994 [reiscontractenwet]" in E., DIRIX en A., VAN OEVELEN, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, II. Andere benoemde overeenkomsten, P-T, Reiscontract*, Mechelen, Kluwer, 2008, 3.

Zoals reeds eerder vermeld heeft België wel de informatieverplichtingen uit richtlijn 2011/83 van toepassing verklaard op pakketreizen.¹⁹⁴

H) Besluit

85. Hoewel België zeer veel heeft overgenomen van de richtlijn, zijn er toch enkele opmerkelijke verschilpunten. Zo past de rechtspraak de regeling ook toe indien er maar één dienst wordt verleend. Bovendien is de contractant niet-reiziger niet beschermd. Verder moet er meer precontractuele informatie in de brochure staan. Hierbij wordt de 'brochure' ook ruim uitgelegd. De termijn voor de informatie die voor het vertrek moet worden meegedeeld is gespecificeerd tot 7 dagen voor het vertrek. Daarnaast moeten prijswijzigingen ook aanleiding moeten geven tot een verlaging in de prijs. Vervolgens is de consument geen vergoeding verschuldigd indien hij de overeenkomst verbreekt door een niet aan hem toe te rekenen omstandigheid. Tijdens de reis krijgt de consument hulp en bijstand, zelfs indien de tekortkomingen aan hemzelf toe te schrijven zijn. Indien de consument een klacht heeft, moet hij die thuis wel nog eens bevestigen. Ten slotte heeft België de verplichtingen betreffende de bescherming tegen insolventie ingevuld als een verzekeringsovereenkomst.

¹⁹⁴ Art. VI. 45 en VI 64 WER. De uitzonderingen van art. VI. 53 en VI. 73 gelden enkel voor het herroepingsrecht en niet voor de informatieverplichtingen; zie randnummer 63.

4. Rechtsvergelijking

A) Frankrijk

86. Frankrijk had richtlijn 90/314 omgezet door wet 92-645 van 13 juli 1992 houdende de vaststelling van de voorwaarden in verband met de uitoefening van activiteiten met betrekking op de organisatie en de verkoop van reizen of verblijven¹⁹⁵ en decreet 94-490 van 15 juni 1994 betreffende de toepassing van artikel 31 van de wet 92-645.¹⁹⁶ Sinds 2009 heeft men de regeling regelmatig gemoderniseerd en ondergebracht in de Code du tourisme.¹⁹⁷

1. Toepassingsgebied

87. De Franse regeling heeft een ruimer toepassingsgebied dan richtlijn 90/314. De regeling is namelijk eerst en vooral van toepassing op pakketreizen, die gedefinieerd worden als een combinatie die minstens twee van de drie soorten diensten (dezelfde als in richtlijn 90/314) bevat, die minimum 24 uur duurt of een overnachting behelst en verkocht of aangeboden wordt aan een gemeenschappelijke prijs.¹⁹⁸ Daarnaast is ze ook van toepassing op individuele of collectieve verblijven, waarvan de aanbieder de dienst niet zelf verzorgt; op diensten die aangeboden worden bij reizen, zoals kamerverhuur, maaltijden of transport; en op toeristische diensten, zoals een museumbezoek of historische monumenten, ongeacht de modaliteiten van de betaling.¹⁹⁹ De regeling is echter niet van toepassing op aanbiedingen van wegtransport indien de aanbieder voor een andere transportfirma werkt. Daarnaast is ze ook niet van toepassing op vliegmaatschappijen of spoorwegvervoerders die enkel een vlucht/rit en eventueel een accessoire wegtransport aanbieden.²⁰⁰ Overeenkomstig de AFS-zaak van het Hof van Justitie is de regeling niet van toepassing op studentenuitwisselingen.²⁰¹

88. De wet is van toepassing indien de diensten via het internet worden aangeboden of verkocht.²⁰² De rechtsleer en rechtspraak hebben zich nog niet uitgesproken over de verschillende vormen van samenwerking via het internet. Het feit dat Frankrijk enkel de term 'verkoper' gebruikt en dus geen onderscheid maakt tussen een 'reisorganisator' en een 'doorverkoper', heeft wel tot gevolg dat het kwalificatieprobleem, betreffende welke online dienstverlener als reisorganisator moet beschouwd worden en welke als doorverkoper, hier niet speelt.

¹⁹⁵ Loi no 92-645 du 13 juillet 1992 'fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la Vente de voyages ou de séjours', *JORF* n° 162 du 14 juillet 1992, 9457.

¹⁹⁶ Décret no 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, *JORF* n° 139 du 17 juin 1994, 8746.

¹⁹⁷ Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, *JORF* n° 0300 du 27 décembre 2009, 22424.

¹⁹⁸ Art. L 211-2 Code du tourisme.

¹⁹⁹ Art. L 211-1 I Code du tourisme.

²⁰⁰ Art. L 211-3 Code du tourisme.

²⁰¹ J.-L., MICHAUD, G., BARRAY en Z., AIT-EM-KADI, *Code du Tourisme. Commenté*, Parijs, Dalloz, 2007, 104.

²⁰² Art. L 211-1 II Code du tourisme.

89. In tegenstelling tot richtlijn 90/314 zijn ook occasionele reisverkopers onderworpen aan de regeling. Er gelden wel bepaalde uitzonderingen voor hen betreffende de beschermingsvereisten tegen insolventie (cfr. supra).²⁰³

2. Precontractuele informatie

90. De Code du tourisme legt de verkopers van pakketreizen een algemenere verplichting op om de informatie, die door richtlijn 90/314 verplicht in de brochures moet staan, mee te delen aan de consument voor de sluiting van de overeenkomst.²⁰⁴ Deze verplichting geldt ten aanzien van alle consumenten.²⁰⁵ Dit is duidelijk een verbetering ten aanzien van de richtlijn, aangezien de consumenten deze informatie ook krijgen indien ze geen brochure krijgen. De verplichting van de brochure-informatie, waarin vermeld staat dat wijzigingen in de gegevens enkel mogelijk zijn indien de verkoper dit schriftelijk ter kennis van de consument brengt en indien die mogelijkheid in de gegevens was vermeld, heeft men ook toegepast op die algemene precontractuele informatie.²⁰⁶

91. Daarnaast bevat de Code du tourisme een lijst met 21 informatieverplichtingen die verplicht opgenomen moeten worden in de overeenkomst met de consument. In de richtlijn is geen dergelijke verplichting opgenomen, zodat dit een duidelijke verbetering is voor de consument.²⁰⁷ Betreffende de informatie die voor het vertrek aan de consument moet meegedeeld worden, zijn de eerste en vierde inlichting van artikel 4 (1) (b) richtlijn 90/314 reeds opgenomen in de lijst betreffende de informatie die in de overeenkomst moet staan. De tweede en derde inlichting moeten ten laatste 10 dagen voor het vertrek van de consument aan hem meegedeeld worden.²⁰⁸

92. Indien er toch nog een brochure wordt uitgedeeld, moet al deze voorgaande informatie verplicht in de brochure staan; ook de informatie die in de overeenkomst en voor het vertrek moeten worden meegedeeld.²⁰⁹

3. Prijswijziging

93. Frankrijk heeft de mogelijkheid overgenomen voor de verkoper om een prijswijzigingsclausule op te nemen in de overeenkomst, zodat de prijs kan herzien worden indien de vervoerskosten, heffingen en belastingen en wisselkoersen erg schommelen. De berekeningswijze moet verduidelijkt worden in de overeenkomst.²¹⁰ Het bevat wel een verbetering

²⁰³ Art. L 211-18 III Code du tourisme; Art. R 211-2 Code du tourisme.

²⁰⁴ Art. R 211-5 Code du tourisme.

²⁰⁵ Voor de wijziging van het decreet in 2009, was de verkoper enkel verplicht bepaalde informatie mee te delen aan 'geïnteresseerden'. Aangezien deze vereiste niet was opgenomen in de richtlijn, legde het een zwaardere last op de consument, waardoor de regeling in strijd was met de richtlijn; H., SCHULTE-NÖLKE en L., MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 49 en 52, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

²⁰⁶ Art. L 211-9 en R 211-5 Code du tourisme.

²⁰⁷ Art. R 211-6 Code du tourisme.

²⁰⁸ Art. R 211-6 19° Code du tourisme.

²⁰⁹ Art. R 211-12 Code du tourisme.

²¹⁰ Art. R 211-8 Code du tourisme.

ten aanzien van richtlijn 90/314, aangezien de verkoper verplicht is om de wijzigingen ook aanleiding te laten geven tot een verlaging van de prijs.²¹¹ Bovendien mag de prijs 30 dagen vóór het vertrek niet meer gewijzigd worden. Indien de prijsstijging ingrijpend is, heeft de consument het recht om de overeenkomst op te zeggen.²¹² Dit is een zeer vaag begrip; vanaf wanneer is een prijsstijging significant? Een consument zal immers veel eerder van mening zijn dat de stijging significant is dan de verkoper. Bijgevolg kan dit aanleiding geven tot conflicten. De Belgische regeling, die een duidelijk percentage voorschrijft, is veel duidelijker.

4. Einde overeenkomst

94. Net zoals bij richtlijn 90/314, geeft ook de Code du tourisme de mogelijkheid aan de consument om zijn reis over te dragen aan een andere persoon, waarbij zij dan in solidum gehouden zijn tot betaling van de prijs en de eventuele bijkomende kosten ten gevolge van deze overdracht.²¹³ Tenzij de partijen een gunstigere regeling voor de consument hebben opgenomen in hun overeenkomst, moet de koper ten laatste 7 dagen voor het vertrek de verkoper hiervan in kennis stellen. Indien het om een cruise gaat, moet hij ten minste 15 dagen voor het vertrek de verkoper verwittigen.²¹⁴

95. De Code du tourisme heeft letterlijk de regeling van de richtlijn overgenomen dat de consument enkel de mogelijkheid heeft om de overeenkomst op te zeggen indien er een essentieel element gewijzigd wordt.²¹⁵ Het Hof van Cassatie heeft wel ruimte gelaten om een element dat in het algemeen niet als essentieel kan beschouwd worden, toch op die manier te kwalificeren indien de consument aan de verkoper duidelijk had gemaakt dat het voor hem wel een essentieel element is.²¹⁶ Net zoals in België beschikt de consument niet over een herroepingsrecht.

5. Aansprakelijkheid

96. De Code du tourisme heeft de regeling van richtlijn 90/314 volledig overgenomen wat betreft de aansprakelijkheid van de verkoper.²¹⁷ Het heeft, in tegenstelling tot België, niet de zaak Leitner overgenomen in de wet, maar daarentegen heeft het geen beperking ingevoerd voor

²¹¹ Art. K 211-12 Code du tourisme; H., SCHULTE-NÖLKE en L., MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 78, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

²¹¹ Art. 20 en 29 Wet reiscontract.

²¹² Art. L 211-13 Code du tourisme.

²¹³ Art. L 211-11 Code du tourisme.

²¹⁴ Art. R 211-7 Code du tourisme.

²¹⁵ Art. L 211-13 en R 211-9 Code du tourisme; H. SCHULTE-NÖLKE en L. MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 104, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

²¹⁶ Cass. n° 333 van 20 maart 2014, 12-26.518.

²¹⁷ Art. L 211-16 Code du tourisme. Het is een resultaatsverbintenis geworden in plaats van een middelenverbintenis: J.-L., MICHAUD, G., BARRAY en Z., AIT-EM-KADI, *Code du Tourisme. Commenté*, Parijs, Dalloz, 2007, 112-113.

andere dan lichamelijke schade.²¹⁸ Dit is uiteraard positief, aangezien de consument zo altijd zijn emotionele schade kan terugvragen van de verkoper.

97. De overeenkomst met de consument bevat de bepaling dat de consument zo spoedig mogelijk zijn klachten moet doorgeven aan de verkoper. Bovendien moet hij dit schriftelijk meedelen aan de reisorganisator en de betrokken dienstverlener.²¹⁹

98. Het Hof van Cassatie heeft wel verduidelijkt dat artikel L 211-16, dat bepaalt dat de verkoper niet aansprakelijk is bij overmacht, niet van toepassing is bij artikel L 211-15, waarin de verkoper verplicht is om vervangende diensten aan te bieden eens de reis begonnen is. De meerprijs van die vervangende dienst is bijgevolg ten koste van de verkoper, ook al is die vervangende dienst het gevolg van overmacht.²²⁰ Deze regeling gaat verder dan richtlijn 90/314 en is alvast zeer consumentvriendelijk.

6. Insolventie

99. Om aan de vereiste bescherming tegen insolventie te voldoen, heeft Frankrijk een licentieverplichting ingevoerd. Vooraleer een reisagent pakketreizen mag verkopen, moet hij een licentie hebben. Om die licentie te verkrijgen moet hij onder andere jaarlijks aantonen dat hij over voldoende financiële garanties beschikt om de reeds ontvangen bedragen terug te storten aan de consument, om vervangende prestaties te kunnen financieren, om zijn civiele aansprakelijkheid te bekostigen en om de repatriëringkosten te kunnen betalen.²²¹ Dit moet gebeuren via een collectieve garantie, een kredietinstelling of een verzekeringsonderneming. De repatriëringkosten moeten onmiddellijk beschikbaar zijn.²²² De licentie wordt toegekend door de minister, na een advies van een comité.²²³ In gevolge het reeds eerder besproken arrest Ambry van het Hof van Justitie, heeft Frankrijk zijn wetgeving veranderd, waardoor de onderneming die de zekerheid geeft, gevestigd moet zijn in een lidstaat van de Europese Unie of in een land dat lid is van de Europese Economische Ruimte of een financieringsmaatschappij.²²⁴ Er is dus niet meer vereist dat die verzekeraar een bijkomende overeenkomst sluit met een financiële instelling in Frankrijk.

100. Deze verplichting is echter niet van toepassing op VZW's die occasioneel reizen aanbieden voor hun leden; die deel uitmaken van een unie of federatie die garant voor hen staat en zelf voldoet aan de insolventievereisten; of die een educatieve samenkomst voor minderjarigen

²¹⁸ H., SCHULTE-NÖLKE en L., MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 115, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

²¹⁸ Art. 20 en 29 Wet reiscontract.

²¹⁹ Art. R 211-6 12° Code du tourisme.

²²⁰ Cass. n° 274 van 8 maart 2012, 10-25.913.

²²¹ M., JOBERT, "France", in Z., YAQUB en B., BEDFORD (ed.), *European Travel Law*, New York, John Wiley & Sons Inc., 1997, 226-227.

²²² Art. L 211-18 II en R 211-26-28 en 211-35-37 Code du tourisme.

²²³ H., DE CONINCK, G., STRAETMANS, en J., STUYCK, *Geactualiseerde referaten en aanvullende bijlagen/Rapports actualisés et annexes complémentaires*, Brussel, VZW Geschillencommissie Reizen, 1994, 20.

²²⁴ Art. L 211-18 II en R 211-26-28 en 211-35-37 Code du tourisme; Arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la Vente de voyages et de séjours, *JORF* n° 300 du 27 décembre 2009, 22501.

organiseert of die vakantie- of familiewoningen uitbaat.²²⁵ De eerste uitzondering is niet in strijd met richtlijn 90/314, aangezien de richtlijn niet van toepassing is op personen die niet incidenteel pakketten samenstellen (zie supra). De tweede uitzondering voldoet er ook aan, aangezien hij een garantie heeft via zijn unie of federatie. Hij is bovendien verplicht om de gegevens van deze unie of federatie vermelden op zijn documenten.²²⁶ De derde uitzondering voldoet er echter niet aan en is bijgevolg in strijd met richtlijn 90/314.

101. Daarnaast bevat de wet 92-645 wel een aanvaarding van de insolventiesystemen van andere lidstaten, zodat handelaars die in hun lidstaat aan de vereisten voldoen, in Frankrijk hun producten mogen verkopen.²²⁷

102. In tegenstelling tot België, wordt de consument in de overeenkomst met de verkoper ingelicht over de naam en het adres van de borg en verzekeraar van de verkoper.²²⁸ Daarnaast wordt de lijst met de verkopers, die een licentie hebben gekregen, samen met hun gegevens gepubliceerd op de website van het agentschap dat de licenties uitvaardigt.²²⁹

103. De koper moet binnen de drie maanden na zijn schriftelijke aanvraag zijn geld teruggestort krijgen.²³⁰ De wetten en decreten bepalen niet de modaliteiten van de repatriëring van de consument. Het is bijgevolg onduidelijk wanneer een consument moet gerepatriëerd worden indien de reis nog niet ten einde is. Ook over de kosten die het gevolg zijn van een latere repatriëring is geen duidelijk antwoord te vinden.

7. Informatieplicht

104. Ondanks het feit dat de Code du tourisme een grote precontractuele informatieverplichting oplegt aan de verkopers, bevat het geen verplichting om de consument op de hoogte te stellen over het feit of hij al dan niet onder de bescherming van de Code du tourisme/richtlijn 90/314 valt.

8. Besluit

105. De Franse wetgeving bevat, net zoals in België, enkele verschillen ten aanzien van de richtlijn. Zo is het toepassingsgebied ruimer en staat de precontractuele informatieverplichting los van een brochure. Bovendien moet er ook bepaalde informatie in de overeenkomst zelf staan. Verder moeten prijswijzigingen aanleiding kunnen geven tot een verlaging van de prijs. Daarnaast is de termijn waarbinnen de consument kennis moet geven van de overdracht van de reis gespecificeerd tot 7 of 15 dagen voor het vertrek. Vervolgens kan de consument toch de

²²⁵ Art. L 211-18 III Code du tourisme.

²²⁶ Art. R 211-2 Code du tourisme.

²²⁷ Art. L 211-19-21 en R 211-50 Code du tourisme.

²²⁸ Art. L 211-10 en R 211-6 Code du tourisme.

²²⁹ Art. R 211-23 Code du tourisme.

²³⁰ Art. R 211-32 Code du tourisme.

overeenkomst opzeggen indien een niet-essentieel element, dat voor hem persoonlijk toch essentieel is, gewijzigd is. Een volgend verschilpunt is het feit dat de verkoper ook verplicht is om vervangende diensten aan te bieden indien er sprake is van overmacht. Om aan de vereiste bescherming tegen insolventie te voldoen heeft Frankrijk een licentieverplichting ingevoerd.

B) Verenigd Koninkrijk

106. Het Verenigd Koninkrijk was niet bekend met het concept 'pakketreis'.²³¹ Het had bijgevolg dan ook geen specifieke regelgeving voor pakketreizen vóór 1990. De omzetting van richtlijn 90/314 gebeurde door The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (hierna: regulation 1992).²³² Dit werd aangepast door The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1995: Consumer Protection (hierna: regulation 1995)²³³ en door The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1998 (hierna: regulation 1998).²³⁴

1. Toepassingsgebied

107. Het Verenigd Koninkrijk heeft een definitie opgenomen die gelijkaardig is als de definitie van richtlijn 90/314; namelijk 'de vooraf geregelde combinatie van twee van de volgende componenten indien zij verkocht of aangeboden worden aan een gezamenlijke prijs en indien de dienst meer dan 24 uren duurt of een overnachting behelst: (a) transport, (b) logies, (c) andere diensten die niet accessoir zijn aan het transport of de logies en die een significant deel uitmaken van het pakket. Bovendien verduidelijkt de wet dat afzonderlijke facturering van de verschillende onderdelen niet wegneemt dat het een pakketreis is, waarop deze regeling van toepassing is.²³⁵

108. In tegenstelling tot België heeft het Verenigd Koninkrijk niet gewacht tot het arrest Club-Tour van het Hof van Justitie, maar heeft het al onmiddellijk de regeling van toepassing gemaakt op reizen die samengesteld zijn door de consument.²³⁶

109. Een belangrijk verschil met België is het feit dat de rechtspraak in het Verenigd Koninkrijk de regeling betreffende pakketreizen van toepassing heeft verklaard op reizen die via het internet geboekt zijn.²³⁷ De rechtspraak heeft zich echter nog niet verder uitgesproken over de verschillende vormen van samenwerking via het internet.

²³¹ X., *Consumer Law*, <http://www.essay.uk.com/coursework/consumer-law.php>.

²³² The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992, *SI* 1992, No. 3288, 22th December 1992.

²³³ The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1995: Consumer Protection, *SI* 1995, No. 1648, 23rd June 1995.

²³⁴ The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1998, *SI* 1998, No. 1208, 10th May 1998.

²³⁵ Art. 2 (1) regulation 1992.

²³⁶ Art. 2 (1) regulation 1992; H. SCHULTE-NÖLKE en L. MEYER-SCHWICKERATH, *Package Travel Directive*, 33, http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

²³⁷ *Lee and Another v Airtours Holidays Ltd and Another* [2004] 1 Lloyd's Rep 127; R., SHAW, *Carriage of Passengers*, 2015, <http://www.lloydslistintelligence.com/llint/print-article.htm;jsessionid=3D1E5BBD769E209CA44F0F47ECDA4440?documentId=240365&articleType=book#>.

2. Precontractuele informatie

110. Net zoals richtlijn 90/314, bevat regulation 1992 de bepaling dat iedere beschrijving die over het pakket gegeven wordt, geen misleidende informatie mag bevatten.²³⁸ Daarnaast heeft ze ook exact de lijst, met de gegevens die in een brochure moeten staan, overgenomen. Ze heeft er echter twee elementen aan toegevoegd: enerzijds de arrangementen die de consument aangeboden krijgt indien er vertragingen zijn bij het vertrek naar de vakantiebestemming of naar huis en anderzijds de veiligheidsarrangementen die de consument aangeboden krijgt indien er sprake is van insolventie (zie infra).²³⁹ Hetgeen in de brochure staat is bindend voor de partijen en kan niet éézijdig veranderd worden, tenzij de brochure zelf vermeld dat bepaalde gegevens uitdrukkelijk veranderd kunnen worden vóór het sluiten van de overeenkomst.²⁴⁰

111. De regeling van richtlijn 90/314 betreffende de informatie vóór het sluiten van de overeenkomst werd ook overgenomen door regulation 1992, met een bijkomende insolventievermelding (zie infra).²⁴¹ Het is dus niet zoals in Frankrijk dat hetgeen in de brochure moet worden vermeld, ook zal worden meegedeeld op een andere manier, indien er geen brochure wordt uitgedeeld. Daarnaast is de informatie die vóór het vertrek moet meegedeeld worden hetzelfde, behalve het feit dat 'minderjarigen' uit artikel 4 lid 1 (b) iii) richtlijn 90/314 veranderd is door kinderen onder de leeftijd van 16 jaar.²⁴²

3. Prijswijziging

112. Het Verenigd Koninkrijk heeft ervoor gekozen om de bij de omzetting van de prijsherziening, de vage bewoordingen 'zowel naar boven als naar beneden' van richtlijn 90/314 over te nemen. Daarnaast heeft het wel twee substantiële verbeteringen aangebracht ten voordele van de consument. Ten eerste is de uiterste datum waarop de prijs kan worden verhoogd verlengd van 20 naar 30 dagen voor het vertrek. Ten tweede kunnen prijswijzigingen die een verhoging van minder dan 2% tot gevolg hebben, niet doorgerekend worden aan de consument. Deze 2% mag door de partijen in de overeenkomst nog verhoogd worden.²⁴³ Deze maatregel heeft niet enkel een voordeel voor de consument, aangezien hij een kleine prijsverhoging niet zal moeten betalen, maar het heeft ook voordelen voor de reisorganisator/doorverkoper. Immers, de winst die hij haalt uit de meerprijs weegt niet op tegen de kosten van de administratie die hij moet maken om deze extra betaling te bekomen.

113. In tegenstelling tot België en Frankrijk, heeft de consument in het Verenigd Koninkrijk niet de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen indien de prijsstijging een bepaald bedrag of percentage te boven gaat.²⁴⁴

²³⁸ Art. 4 regulation 1992.

²³⁹ Art. 5 en schedule 1 regulation 1992.

²⁴⁰ Art. 6 regulation 1992.

²⁴¹ Art. 8 regulation 1992.

²⁴² Art. 8 (2) regulation 1992.

²⁴³ Art. 11 regulation 1992.

²⁴⁴ Art. 11 regulation 1992.

4. Einde overeenkomst

114. Regulation 1992 geeft de consumenten de mogelijkheid om hun boeking over te dragen aan een andere persoon, indien ze de reisorganisator/doorverkoper 'een redelijke termijn voor het vertrek' verwittigt.²⁴⁵ Die onduidelijkheid van de richtlijn wordt bijgevolg dus overgenomen. De High Court heeft geoordeeld dat een redelijke termijn afhangt van de specifieke feiten van de situatie.²⁴⁶ De Office of Fair Trading heeft een leidraad uitgebracht, waarin de consument ten minste tot 14 dagen voor zijn vertrek zijn boeking kan overdragen.²⁴⁷

115. Net zoals Frankrijk heeft ook het Verenigd Koninkrijk letterlijk de regeling overgenomen van richtlijn 90/314 betreffende de situatie waarin de reisorganisatie een essentieel element van de overeenkomst wijzigt.²⁴⁸ Vervolgens heeft het ook met België en Frankrijk gemeenschappelijk dat de consument niet over een herroepingsrecht beschikt.

5. Aansprakelijkheid

116. Het Verenigd Koninkrijk heeft de regeling van richtlijn 90/314 betreffende de aansprakelijkheid van de reisorganisator/doorverkoper overgenomen. In tegenstelling tot België maar in overeenstemming met de richtlijn, heeft het Verenigd Koninkrijk duidelijk in zijn regulation opgenomen dat de reisorganisator geen schadevergoeding verschuldigd is aan de consument indien de slechte uitvoering van de dienst te wijten is aan de consument zelf. In dat geval is de reisorganisator ook niet verplicht om hulp te bieden aan de consument, indien deze daardoor in een penibele situatie zit.²⁴⁹

117. Zoals Frankrijk, heeft het Verenigd Koninkrijk de zaak Leitner niet overgenomen in de regulation.²⁵⁰ Ze regelt wel uitdrukkelijk dat de schadevergoeding, die de reisorganisator aan de consument moet betalen voor de slechte uitvoering van de diensten, in de reisovereenkomst beperkt kan worden voor andere schade dan lichamelijke schade. Die beperking mag niet onredelijk zijn.²⁵¹ In het gemeen recht van het Verenigd Koninkrijk zijn morele schade zoals rust en

²⁴⁵ Art. 10 regulation 1992.

²⁴⁶ *Hamsard 3147 Ltd and others v Boots UK Ltd* [2013] EWHC 3251 (Pat), Mr. Justice Norris, 31 October 2013: Hoewel deze zaak over hele andere situatie ging, kan de achterliggende gedachtegang naar analogie toegepast worden op pakketreizen.

²⁴⁷ OFFICE OF FAIR TRADING, *Guidance on unfair terms in package holiday contracts*, 2004, 13, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284435/oft668.pdf.

²⁴⁸ Art. 12 en 13 regulation 1992.

²⁴⁹ Art. 15 lid 2 regulation 1992; A., MANDARAKA-SHEPPART, *Modern Maritime Law and Risk Management*, Oxon, CRC Press, 2014, 930; J., CORKE, *Tourism Law. Second Edition*, Huntington, ELM Publications, 1993, 212-213.

²⁵⁰ L. RADIC, *The transposition and reform of Article 5(1) and 5(2) of Directive 90/314: An assessment of the impacts on consumer protection in Spain and the United Kingdom*, 5,

http://www.academia.edu/8301886/The_transposition_and_reform_of_Article_5_1_and_5_2_of_Directive_90_314_An_assessment_of_the_impacts_on_consumer_protection_in_Spain_and_the_United_Kingdom.

²⁵¹ Art. 15 lid 4 regulation 1992.

derving van het reisgenot niet vergoedbaar, maar de rechtspraak heeft voor de pakketreizen een uitzondering geaccepteerd.²⁵²

118. De consument is verplicht om elke nalatigheid zo spoedig mogelijk aan de dienstverlener en de reisorganisator/doorverkoper duidelijk, expliciet en schriftelijk of in een andere passende vorm te communiceren.²⁵³ Het feit dat de reisorganisator/doorverkoper niet aansprakelijk is indien de consument hem te laat op de hoogte brengt, is door het Office of Fair Trading onredelijk gevonden en zij roepen de reisorganisator/doorverkopers dan ook op om dit aan te passen in hun overeenkomst.²⁵⁴

119. Het is echter wel opvallend dat er van de reisorganisator/doorverkoper enkel verwacht wordt dat de dienst voldoet aan de lokale vereisten en niet aan de vereisten van het land waarin de consument woont, aan wie de dienst wordt aangeboden.²⁵⁵

6. Insolventie

120. Zoals reeds eerder aangehaald is de reisorganisator verplicht om in de brochure te vermelden welke veiligheidsarrangementen er beschikbaar zijn voor de consument indien er sprake is van een insolventie. Dit moet betrekking hebben op het geld dat de consument reeds betaald heeft en op zijn repatriatie.²⁵⁶ Deze informatie is echter niet bindend voor de reisorganisator.²⁵⁷ De reisorganisator/doorverkoper is wel verplicht om, ook indien er geen brochure wordt uitgedeeld aan de consument, hem hiervan op de hoogte te stellen.²⁵⁸ Regulation 1992 maakt niet duidelijk of dit ook de reisorganisator/doorverkoper niet bindt.

121. De reisorganisatoren/doorverkopers hebben verschillende mogelijkheden om te voldoen aan hun verplichtingen betreffende de insolventie waarborg.²⁵⁹ Eerst en vooral hebben zij de mogelijkheid om in het bezit te zijn van een licentie onder regulation 1972/223. Deze mogelijkheid staat enkel open voor de luchtvaartorganisatoren.²⁶⁰ De niet-luchtvaartorganisatoren kunnen ervoor kiezen om een bond aan te gaan bij een geautoriseerde institutie. Deze institutie zal dan de vergoeding betalen indien de organisator/doorverkoper insolvent is. Dat bedrag moet minstens 25% van de verwachte jaarinkomsten van de organisator/doorverkoper zijn, of het maximumbedrag dat de organisator/doorverkoper tegelijk op zijn rekening verwacht te hebben van

²⁵² L., RADIC, *The transposition and reform of Article 5(1) and 5(2) of Directive 90/314: An assessment of the impacts on consumer protection in Spain and the United Kingdom*, 5, http://www.academia.edu/8301886/The_transposition_and_reform_of_Article_5_1_and_5_2_of_Directive_90_314_An_assessment_of_the_impacts_on_consumer_protection_in_Spain_and_the_United_Kingdom; *Jarvis v Swans Tours Ltd* (1972) EWCA Civ 8.

²⁵³ Art. 15 lid 9 regulation 1992.

²⁵⁴ OFFICE OF FAIR TRADING, *Guidance on unfair terms in package holiday contracts*, 2004, 29, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284435/oft668.pdf.

²⁵⁵ *Codd v Thomsen Tour Operations Ltd* LTL (2000) Times, 20 October 2000; J., CANDLIN, en J.-P., SWOBODA, *A 'Rough Guide' to Travel Law*, London, 9, http://www.12kbw.co.uk/userfiles/JRC_JPS_Travel_Law.pdf.

²⁵⁶ Art. 5 en schedule 1 regulation 1992.

²⁵⁷ Art. 6 lid 2 (a) regulation 1992.

²⁵⁸ Art. 7 lid 1 (c) regulation 1992.

²⁵⁹ Z., YAHUB, *European Travel Law*, Chichester, 1997, John Wiley & Sons Ltd., 540-541.

²⁶⁰ Art. 16 regulation 1992.

overeenkomsten die nog niet volledig voltooid zijn (indien dat lager is).²⁶¹ De vereiste van 25% zakt tot 10% indien de geautoriseerde institutie een reservefonds of een verzekering heeft afgesloten.²⁶² Een andere mogelijkheid voor de reisorganisator/doorverkoper is om een verzekering af te sluiten met een geautoriseerde verzekeraar. Die verzekeraar zal dan de consumenten schadeloos stellen.²⁶³ Uit het feit dat er hier geen minimumbedrag vermeld staat, kan afgeleid worden dat de verzekeraar de ongelimiteerde aansprakelijkheid overneemt.²⁶⁴

Daarnaast kan de reisorganisator/doorverkoper ook een trust opzetten. De trustee zal dan de bedragen bijhouden die de consument betaald heeft, tot de diensten volledig uitgevoerd zijn of tot de consument een schadevergoeding heeft ontvangen indien de diensten niet goed verleend waren. Indien de reisorganisator/doorverkoper insolvent is, wordt de consument met die bedragen terug vergoed.²⁶⁵

7. Informatieplicht

122. Het Verenigd Koninkrijk volgt België en Frankrijk wat betreft de informatieverplichtingen. De regulation 1992 legt namelijk wel specifieke informatieverplichtingen op, maar geen algemenere informatieplicht waarbij de consument op de hoogte wordt gebracht of hij al dan niet onder de bescherming van regulation 1992/richtlijn 90/314 valt.

8. Besluit

123. Net zoals België en Frankrijk, wijkt ook de regeling in het Verenigd Koninkrijk iets af van de richtlijn. Ten eerste moet de reisorganisator/doorverkoper bijkomende precontractuele informatie geven. Vervolgens zijn de modaliteiten van de prijsverhogingen verbeterd voor de consument. Negatiever voor de consument is wel het feit dat de schadevergoeding voor morele schade contractueel beperkt mag worden. De reisorganisatoren/doorverkopers hebben ten slotte verschillende mogelijkheden om te voldoen aan hun insolventiewaarborg: ze kunnen een licentie, een bond, een verzekering of een trust aangaan.

²⁶¹ Art. 17 regulation 1992.

²⁶² Art. 18 regulation 1992.

²⁶³ Art. 19 regulation 1992.

²⁶⁴ SEC(1999) 1800, Verslag over de tenuitvoerlegging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, in de interne wetgeving van de lidstaten van de EG, 40, http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_nl.pdf.

²⁶⁵ Art. 20 en 21 regulation 1992.

C) Besluit

124. Uit de vergelijking tussen de omzetting van de richtlijn in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk kan er besloten worden dat men wel degelijk gebruik heeft gemaakt van de minimumharmonisatie. Zo moet er in de drie landen meer precontractuele informatie meegedeeld worden aan de consument. Daarnaast hebben België en Frankrijk het toepassingsgebied verruimd en moeten prijswijzigingen in die landen ook aanleiding kunnen geven tot een verlaging van de prijs. Verder heeft ieder land ook nog eigen verbeteringen voor de consument aangebracht en hebben ze zelf enkele problemen uit de richtlijn opgelost voor de consumenten uit hun land, zoals de mogelijkheid tot opzegging bij de wijziging van een niet-essentieel element in Frankrijk. Negatiever is dat elk land ook soms de richtlijn schendt en de consument bijgevolg minder bescherming biedt, zoals het feit dat een consument in België zijn klacht nog moet bevestigen bij thuiskomst. Ten slotte zijn de verplichtingen betreffende de bescherming tegen insolventie in elk land anders ingevuld.

5. Voorstel nieuwe richtlijn pakketreizen

A) Algemeen

125. Uit hetgeen hierboven reeds is besproken is het duidelijk dat er enkele problemen rijzen voor de consument in verband met richtlijn 90/314. De voornaamste reden hiervoor is het feit dat de markt enorm is veranderd sinds de aanneming van de vorige Richtlijn, met als grootste verandering de komst van het internet. De Europese Unie heeft dit ook begrepen en de Commissie heeft in 2013 een voorstel voor een nieuwe richtlijn gepubliceerd (hierna: 'voorstel').²⁶⁶ Intussen heeft het Europees Parlement in 2014 in een eerste lezing het voorstel goedgekeurd met amendementen (hierna: 'amendementen').²⁶⁷ Op dit ogenblik wacht men nog op de eerste lezing van de Raad.²⁶⁸ Bij het indienen van deze masterscriptie is er reeds een informeel akkoord gesloten tussen de Raad en het Europees Parlement. Dit akkoord is een intern document, waardoor het niet mogelijk was om dit document in deze masterscriptie te verwerken. Men verwacht dat de richtlijn goedgekeurd zal worden tegen juli 2015, met nog enkele aanpassingen.²⁶⁹

126. In dit hoofdstuk zullen de problemen die vastgesteld werden bij richtlijn 90/314 getoetst worden aan de tekst van het voorstel voor de nieuwe richtlijn. Er zal nagegaan worden of die problemen opgelost zijn en of er een verbetering zal plaatsvinden voor de consument. Het is hierbij belangrijk om ermee rekening te houden dat deze tekst zich enkel baseert op het voorstel van de Commissie, aangepast door de amendementen van het Europees Parlement. De Raad zal ook nog amendementen aannemen, waarna het Parlement opnieuw de mogelijkheid krijgt om daar amendementen op aan te nemen. De tekst kan bijgevolg nog substantieel veranderen, waardoor bepaalde bevindingen in deze masterscriptie niet meer relevant kunnen zijn.

127. Het voorstel voor de nieuwe richtlijn bevat 29 artikelen, wat aanzienlijk meer is dan de 10 artikelen van richtlijn 90/314. Een belangrijkere wijziging is het feit dat de Europese Unie in het voorstel gekozen heeft voor maximumharmonisatie in plaats van de minimumharmonisatie van de huidige richtlijn. Het voorstel was er nog onduidelijk over, maar de amendementen hebben alle twijfel weggenomen: 'Tenzij anders vermeld in deze Richtlijn, zullen de lidstaten geen regels die afwijken van de regels in deze Richtlijn invoeren of handhaven in hun nationale recht, inclusief strengere of minder strenge bepalingen, die een andere graad van bescherming zouden bieden aan

²⁶⁶ Com(2013) 512 final, 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, http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf (Hierna: 'Voorstel Commissie Richtlijn').

²⁶⁷ A7-0124/2014, Wetgevingsresolutie van het Europees Parlement van 12 maart 2014 over het 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, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2014-0124+0+DOC+XML+V0//NL> (Hierna: eerste lezing Europees Parlement).

²⁶⁸ De huidige stand van het wetgevingsproces kan men op ieder moment terug vinden op de volgende website: <http://www.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0246%28COD%29&l=en>

²⁶⁹ Interview A.-S., VAN DEN BROECK, stafmedewerkster Europees Parlementslid A., VAN BOSSUYT, 8 mei 2015.

de consument.²⁷⁰ De consument zal bijgevolg exact de bescherming krijgen die in deze richtlijn aan hem wordt gegeven; niet minder, maar ook niet meer. De lidstaten mogen uiteraard wel nog de Richtlijn toepassen op situaties die niet onder het toepassingsgebied van de Richtlijn vallen.²⁷¹

B) Toepassingsgebied

1. 'Pakketreis'

128. De Europese Unie heeft begrepen dat er problemen waren met het toepassingsgebied.²⁷² In het voorstel wordt pakketreis bijgevolg anders gedefinieerd: '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 een overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of (b) deze diensten, ongeacht of afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende aanbieders van reisdiensten, worden: (i) gekocht bij één verkooppunt via dezelfde boekingsprocedure, en al deze diensten door de reiziger zijn geselecteerd voordat hij heeft ingestemd met de betaling, of (ii) aangeboden of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs, of (iii) onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term worden aangeprezen of verkocht, of (iv) gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten, of (v) gekocht van verschillende handelaars via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam en andere persoonsgegevens van de reizigers, zoals contact-, creditcard- en paspoortgegevens, die nodig zijn om een boekingstransactie te kunnen afsluiten, ten laatste 24 uur nadat de boeking van de eerste dienst wordt bevestigd, tussen de handelaren worden uitgewisseld.²⁷³

Een reisdienst wordt gedefinieerd als (a) personenvervoer, (b) residentiële accommodatie, mits die duidelijk een toeristisch doel heeft, (c) verhuur van auto's, andere voertuigen of andere vervoersmiddelen, of (d) andere, niet met personenvervoer, accommodatie of verhuur van auto's, andere voertuigen of andere vervoersmiddelen verband houdende toeristische diensten.²⁷⁴

129. In vergelijking met de huidige Richtlijn is 'vervoer' nu opgesplitst in enerzijds 'personenvervoer' en anderzijds in 'autoverhuur'. Dit is een goede verbetering voor de consument. Hoewel ze beiden wel onder de noemer 'vervoer' vallen, hebben ze betrekking op een hele andere soort dienst. Dit is belangrijk omdat enkel combinaties van verschillende reisdiensten een pakketreis (of een gekoppeld reisarrangement, infra.) kunnen uitmaken.²⁷⁵ Ook de reeds doorgevoerde verandering van 'niet-residentiële accommodatie' naar 'residentiële accommodatie, mits die duidelijk een toeristische rol heeft' en van 'autoverhuur' naar 'verhuur van auto's, andere

²⁷⁰ Amendement 32 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷¹ Amendement 16 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷² Overweging 10 Voorstel Commissie Richtlijn.

²⁷³ Art. 3 (2) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendementen 41 - 44 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷⁴ Art. 3 (2) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendementen 38 - 40 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷⁵ Overweging 16 Voorstel Commissie Richtlijn; H., DE CONINCK, "Nieuwe pakketreizenrichtlijn in stroomversnelling", *DCCR* 2014, nr. 103, 99-102.

voertuigen of andere vervoersmiddelen' door amendementen in het Europees Parlement zijn een verbetering: het is een verbreding en het biedt meer duidelijkheid.²⁷⁶

130. Opmerkelijk is wel het feit dat bij (d) niet meer vermeld staat dat dit een significant deel van het pakket moet uitmaken. Bij de overwegingen wordt echter wel duidelijk vermeldt dat deze diensten minstens 25% van de totale prijs moeten uitmaken of anderszins een wezenlijk kenmerk van de reis vormen.²⁷⁷ Bovendien wordt daarin vermeld dat reisverzekeringen en vervoer tussen station en accommodatie bijvoorbeeld, geen op zichzelf staande toeristische diensten zijn.²⁷⁸ Om verwarring en onzekerheid tegen te gaan, lijkt het mij aangewezen om dit allemaal ook in de tekst zelf te integreren.

131. Zowel reisorganisatoren, consumentenorganisaties als instanties bevestigen dat het nieuwe toepassingsgebied ervoor zal zorgen dat het overgrote deel van de reizen een pakketreis zal zijn, waardoor zeer veel mensen onder de bescherming van de richtlijn zullen vallen.²⁷⁹ Deze evolutie is natuurlijk positief voor de consument, aangezien hij in veel meer omstandigheden bescherming zal krijgen.

132. Een probleem dat bij het opstellen van het voorstel in het achterhoofd moet gehouden worden is de toekomst. Door de technologische veranderingen in de laatste jaren is de huidige richtlijn verouderd. Indien deze vooruitgang zo doorgaat, zal dit voorstel ook snel verouderd zijn. De richtlijn moet dus future-proof zijn. Sommigen zijn van mening dat het voorstel duidelijke concepten gebruikt, waardoor ook eventuele toekomstige methoden onder het toepassingsgebied zullen vallen.²⁸⁰ Anderen menen echter dat het toepassingsgebied (te) gedetailleerd en (te) beperkt is opgesteld, zodat het niet goed bestand is tegen toekomstige evoluties.²⁸¹

1. Internet

133. Onderverdeling (a), dat de situatie weergeeft waarin een pakketreis wordt gekocht bij één aanbieder van reisdiensten, heeft het arrest Club-Tour²⁸² geïncorporeerd in het voorstel zelf,

²⁷⁶ Amendementen 38 - 40 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷⁷ Overweging 17 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 13 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷⁸ Amendement 13 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁷⁹ I., TAYLOR, *Analysis: Tour operators will lobby to 'close off loopholes' in Package Travel Directive*, <http://www.travelweekly.co.uk/Articles/2013/09/25/45385/analysis+tour+operators+will+lobby+to+close+off+loopholes+in+package+travel+directive.html>; CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 4-5, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 4, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

²⁸⁰ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 11, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

²⁸¹ *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 5, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 6, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

²⁸² HVJ C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA en Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido v. Club Med Viagens L^{da}*, Jur. 2002, I, 4051.

hetgeen meer duidelijkheid brengt voor de consument.²⁸³ In de tekst staat echter niet vermeld of dit ook online boekingen betreft. Bij onderverdeling (b) staat echter wel de online boeking vermeld; het zou erg vreemd zijn indien de consument die bescherming wel krijgt bij online boekingen van verschillende dienstverleners, terwijl hij dat niet krijgt bij online boekingen bij één dienstverlener. Bovendien staat er in de overweging vermeld dat 'dezelfde principes dienen te gelden ongeacht of de reis via een klassiek reisbureau of online wordt geboekt'.²⁸⁴ Echter, door het feit dat een overweging een niet zo sterke juridische werking heeft als een artikel zelf van de Richtlijn, lijkt het me aangewezen om ook in de definitie van het artikel duidelijk te vermelden dat de bescherming ook geldt indien de reis online geboekt is.

134. De situatie waarin een dienstverlener reclame voor zijn diensten maakt op de website van een andere dienstverlener valt ook niet onder het toepassingsgebied van het voorstel.²⁸⁵ Het voorstel is echter wel van toepassing indien de persoonsgegevens aan de andere dienstverlener worden uitgeleend. Maar in dat geval spreken we niet meer over enkel reclame maken.

135. Indien de dienstverlener op hun website zelf diensten aanbiedt van andere dienstverleners, maar deze diensten op de website volledig van elkaar gescheiden worden met een aparte afrekening voor de eerste dienst, vooraleer men naar de aanbiedingen van de andere dienstenaanbieder kan gaan, zal het ervan afhangen of de dienstenaanbieders met een onderling verbonden online boekingsprocedure werken. De consument zal dit weten doordat hij (bepaalde) persoonsgegevens niet meer zal moeten indienen bij het afrekenen van de aankoop van de tweede dienst. Indien dat het geval is, vallen de diensten onder de bescherming van het voorstel; in de omgekeerde situatie is het voorstel niet van toepassing. Dit lijkt mij een zeer eigenaardig onderscheid. De situatie van de zojuist genoemde aankopen zijn erg gelijkaardig. Enkel de uitwisseling van de gegevens van de consument maakt het verschil. Bovendien kan het goed mogelijk zijn dat consumenten achteraf niet meer weten of ze zelf hun gegevens hebben ingetypt, of dat die ingevuld waren. Door het gebruik van cookies op vele websites bestaat er de kans dat vele consumenten zich geen vragen meer stellen indien hun gegevens al ingevuld zijn.

136. Indien in de vorige situatie de afrekening van de diensten samen plaatsvindt, is het duidelijk dat dit, net zoals bij richtlijn 90/314 wel onder het toepassingsgebied van het voorstel valt.

137. Indien dienstverleners samenwerken door middel van een link op de website van een dienstverlener naar de website van een andere dienstverlener en de persoonlijke gegevens overgenomen worden op de tweede website, is er sprake van een onderling verbonden online boekingsprocedure. Het voorstel is bijgevolg van toepassing. Hetzelfde geldt indien er een gemeenschappelijke afrekening voor de beide diensten is op de tweede website.

138. Er kan besloten worden dat het voorstel meer duidelijkheid geeft betreffende het toepassingsgebied van het voorstel in verband met het internet. Het toepassingsgebied is

²⁸³ *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 10, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

²⁸⁴ Overweging 8 Voorstel Commissie Richtlijn.

²⁸⁵ Overweging 11 Voorstel Commissie Richtlijn.

bovendien uitgebreid, zodat er meer consumenten onder de bescherming van het voorstel zullen vallen. Een opmerking is wel dat in bepaalde situaties, zoals in randnummer 128, de situaties of er wel een gegevensuitwisseling plaatsvindt of niet, zeer gelijkend zijn. Dit verschil in behandeling dient weggewerkt te worden.

2. Cruises

139. In het voorstel waren er door de Commissie geen specifieke veranderingen aangebracht wat een invloed kon hebben op de problematiek van de cruises. Het Europees Parlement heeft echter ingegrepen en heeft in de overwegingen twee toevoegingen gedaan. In een eerste toevoeging maakte het duidelijk dat 'vervoer per bus, trein, boot of vliegtuig waarvan accommodatie deel uitmaakt, bijvoorbeeld een reis per veerboot met overnachting of een treinreis in een slaapwagen, dient als één reisdienst te worden beschouwd indien het vervoerselement duidelijk overweegt en het vervoer niet met een andere reisdienst wordt gecombineerd.'²⁸⁶ In een tweede toevoeging is het Europees Parlement nog specifiek ingegaan op cruises, namelijk: 'Voorts dienen cruises en meerdaagse treinreizen met accommodatie als pakketreis te worden aangemerkt, omdat het daarbij om een combinatie van vervoer, accommodatie en maaltijden gaat.'²⁸⁷ Deze toevoeging komt overeen met de zaak Pammer/Alpenhof.²⁸⁸ Dergelijke bevestiging in de tekst van het voorstel brengt duidelijkheid en dat komt de consument ten goede.

3. Studentenuitwisseling

140. In verband met de problematiek van de studentenuitwisselingen zijn er geen relevante veranderingen aangebracht in de artikelen van het voorstel. In de overwegingen van het voorstel is er echter wel geformuleerd dat: 'Accommodatie die als woonruimte dient en duidelijk geen toeristisch doel heeft, bijvoorbeeld voor langlopende taalcursussen, mag niet worden beschouwd als accommodatie in de zin van deze richtlijn.'²⁸⁹ Het lijkt mij duidelijk dat de Commissie en het Europees Parlement daar de uitwisselingsstudenten mee beogen. Het arrest AFS blijft aldus nog van toepassing, waardoor uitwisselingsstudenten niet de bescherming genieten van het voorstel.²⁹⁰ Dit is geen verslechtering voor de consument ten aanzien van de huidige situatie, maar het is een gemiste kans om ook aan hen deze bescherming te geven.²⁹¹

²⁸⁶ Amendement 12 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁸⁷ Amendement 14 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁸⁸ Zie randnummer 20; HVJ C-585/08, *Peter Pammer v. Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG en Hotel Alpenhof GesmbH v Oliver Heller*, Jur. 2011, I, 55, 4.

²⁸⁹ Overweging 16 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 11 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁹⁰ Zie randnummer 21; HVJ C-237/97, *AFS Intercultural Programs Finland ry*, Jur. 1999, I, 825.

²⁹¹ Zie randnummer 21.

4. Duur reis

141. Zoals reeds in de gegeven definitie duidelijk werd, heeft het voorstel de regeling behouden wat betreft de duur van de reis; namelijk minimum 24 uur of een overnachting bevatten. In de overwegingen hebben de Commissie en het Europees Parlement veel toegevoegd over de kwestie: 'Zuivere hotelovernachtingen met aanvullende pakketten, zoals kaartjes voor een musical of wellnessbehandelingen, dienen te worden uitgesloten indien dat pakket niet specifiek aan de reiziger wordt aangeboden als significant onderdeel van de reis of indien de aanvullende dienst duidelijk niet het essentiële aspect van de reis vormt'.²⁹² Dit komt overeen met de huidige regeling. Verder voegt men ook toe: '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, niet onder de richtlijn te vallen.'²⁹³ Zoals reeds eerder vermeld, klopt dit niet altijd.²⁹⁴

142. Het voorstel heeft bijgevolg hetzelfde toepassingsgebied op het vlak van de duur van de reis. Het Europees Parlement brengt wel duidelijk in herinnering dat 'de lidstaten bevoegd blijven om de bepalingen van de richtlijn toe te passen op gebieden die niet onder het toepassingsgebied ervan vallen, zoals pakketten die een periode van minder dan 24 uur bestrijken en geen accommodatie omvatten'.²⁹⁵ Het is positief voor de consument dat dit nog mogelijk is; de richtlijn verandert immers van een minimumharmonisatierichtlijn naar een maximumharmonisatierichtlijn. Indien deze mogelijkheid niet bestond zou het voor de consument een sterke achteruitgang zijn, aangezien de lidstaten het voorstel niet op hen van toepassing zouden kunnen maken.²⁹⁶

2. Organisator/doorverkoper

143. Het kwalificatieprobleem van reisorganisatoren/doorverkopers bij online verkopen, heeft het voorstel opgelost. Bij de definitie voegt het toe dat 'indien meerdere handelaars beantwoorden aan de in punt 2), onder b), genoemde criteria worden al deze handelaars beschouwd als organisatoren, tenzij één van hen is aangewezen als organisator en dit aan de reiziger is meegedeeld'.²⁹⁷ Dit is een verbetering voor de consument, aangezien alle handelaars volledig contractueel aansprakelijk zijn ten aanzien van hem en ze ook allemaal verplicht zijn om te voldoen aan de verplichtingen betreffende de insolventie.²⁹⁸

144. Het voorstel verandert daarnaast de problematiek van de niet-incidentele verkoper: zowel de organisator als de doorverkoper moeten personen zijn die handelen in het kader van zijn

²⁹² Overweging 16 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 11 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁹³ Overweging 19 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 15 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁹⁴ Zie randnummer 22.

²⁹⁵ Amendement 16 Eerste lezing Europees Parlement.

²⁹⁶ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 9, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

²⁹⁷ Art. 3 (9) Voorstel Commissie Richtlijn.

²⁹⁸ Toelichting Voorstel Commissie Richtlijn, 5.

handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.²⁹⁹ Dit is een vage definitie. Het is niet duidelijk of de Commissie bedoelt dat de verkoop van de pakketreizen in zijn 'course of business' moet vallen,³⁰⁰ of dat ook handelaren eraan gebonden zijn die uitzonderlijk pakketreizen aanbieden. Het dient aanbeveling dat dit in het artikel of in de overwegingen verduidelijkt wordt. In ieder geval is de richtlijn niet van toepassing op aanbieders die niet direct of indirect financiële winst behalen, indien zij de reiziger ervan op de hoogte stellen dat de richtlijn niet op hun pakket van toepassing is.³⁰¹

Het Europees Parlement heeft wel toegevoegd in de overwegingen dat 'pakketten en gekoppelde reisarrangementen die incidenteel worden aangeboden of samengesteld door natuurlijke of rechtspersonen, zoals non-profitorganisaties, liefdadigheidsinstellingen, voetbalclubs en scholen, die met de verkoop van die pakketten of het faciliteren van die gekoppelde reisarrangementen direct noch indirect financiële winst behalen, moeten van het toepassingsgebied van deze richtlijn worden uitgesloten.'³⁰² In een consumentvriendelijke interpretatie kan hieruit afgeleid worden dat al de handelaren die wel (indirect) financiële winst trachten te behalen, wel onder het toepassingsgebied vallen. Zoals reeds eerder vermeld zou het voor de consument toch beter zijn indien enkele artikelen, zoals de aansprakelijkheid, wel op hen van toepassing zouden zijn.³⁰³

3. Consument

145. In richtlijn 90/314 is er geen probleem met betrekking tot de definitie van consument; 'de persoon die het pakket koopt of zich daartoe verbindt, of elke persoon namens wie de hoofdcontractant zich ertoe verbindt het pakket te kopen, of elke persoon aan wie de hoofdcontractant of één van de andere begunstigen het pakket overdraagt'.³⁰⁴ Er is bijgevolg geen onderscheid of de consument de pakketreis voor privégebruik aankoopt of als businesstrip.³⁰⁵ België en Nederland vonden het zelfs duidelijker om het begrip 'reiziger' te gebruiken, aangezien daar meer uit blijkt dat ook zakenreizigers onder het toepassingsgebied van de regeling vallen.³⁰⁶ In het voorstel is er echter een achteruitgang merkbaar; het voorstel is niet van toepassing op 'pakketreizen die worden gekocht op basis van een kaderovereenkomst voor zakenreizen tussen een bedrijf in naam waarvan de reiziger reist en een handelaar'.³⁰⁷

146. De Commissie verantwoordt dit door het feit dat zakenlieden en kleine ondernemingen die een reis boeken van dezelfde boekingskanalen gebruik maken als consumenten en hetzelfde beschermingsniveau nodig hebben. Grotere ondernemingen, die op basis van een

²⁹⁹ Art. 3 (8) Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁰⁰ D., GRANT en S., MASON, *Holiday Law*, Londen, Sweet & Maxwell, 1995, 43.

³⁰¹ Amendement 33 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁰² Amendement 15 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁰³ Zie randnummer 24.

³⁰⁴ Art. 2 (4) Richtlijn 90/314.

³⁰⁵ S., WEATHERILL, *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2005, 98.

³⁰⁶ B.J., BROEKEMA-ENGELEN en L.C., MATERS, "De charme van de eenvoud. De contouren voor een nieuwe Richtlijn Pakketreizen", *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2011, 69.

³⁰⁷ Art. 2 (2) (c) en 3 (7) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 35 Eerste lezing Europees Parlement.

kaderovereenkomst hun reis boeken hebben niet hetzelfde beschermingsniveau nodig.³⁰⁸ Deze redenering kan gevolgd worden. Reeds eerder werd vermeld dat er een strekking is in de rechtsleer die de stelling verdedigt dat het consumentenrecht de economische zelfbeschikking moet garanderen, waarbij het subsidiair en proportioneel te werk moet gaan.³⁰⁹ Aangezien bij dergelijke gevallen de economische zelfbeschikking niet in gevaar is, is er geen probleem met deze uitsluiting uit het toepassingsgebied. Ook de Europese consumentenorganisatie steunt deze verandering, al wil ze liever dat NGO's en kleine ondernemingen niet van het toepassingsgebied worden uitgesloten.³¹⁰

147. Anderzijds zijn er ook tegenstanders en wordt er gewaarschuwd dat ook consumenten onder deze categorie kunnen vallen; namelijk indien het bedrijf de familievakantie voor zijn werknemers boekt of wanneer de werknemer ervoor kiest om zijn zakenreis te verlengen voor privédoeleinden.³¹¹ Er zullen zo problemen ontstaan met het precieze toepassingsgebied van de maatregel.³¹² Het lijkt mij bijgevolg aangewezen dat de uitsluiting aangepast wordt, zodat enkel de 'pure' zakenreizen uitgesloten worden.

C) Precontractuele informatie

148. De Commissie en het Europees Parlement hebben begrepen dat de regeling van de verplichte brochures verouderd is door de nieuwe communicatietechnologieën, waardoor het onnodige lasten voor ondernemingen met zich meebrengt.³¹³ In het voorstel is er geen regeling meer voorzien over wat er precies in de (verplichte) brochure moet staan. De vereisten van informatie in de brochure en informatie voor de sluiting van de overeenkomst worden samengevoegd tot 1 lijst van informatie die voor het sluiten van de overeenkomst verstrekt moet worden.³¹⁴ Deze informatie mag niet meer veranderd worden, aangezien dit integraal deel uitmaakt van de overeenkomst; tenzij de partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Alle wijzigingen moeten op een duidelijke en opvallende wijze meegedeeld worden aan de reiziger voor het sluiten van de overeenkomst.³¹⁵ Indien de informatie betreffende vergoedingen en toeslagen niet wordt verstrekt, moet de consument deze niet betalen.³¹⁶

³⁰⁸ Overweging 7 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁰⁹ Zie randnummer 6.

³¹⁰ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 9, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³¹¹ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 5, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>; PEOPIL, *PEOPIL Response to Working Document on the Council Directive 90/314/EEC 13 June 1990 on Package Travel, Package Holidays and Package Tours*, 2013, 3, <https://peopil.com/document/2943/download>.

³¹² Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³¹³ Overweging 23 Voorstel Commissie Richtlijn en p. 3; Amendement 19 en 20 Eerste lezing Europees Parlement.

³¹⁴ Art. 4 Voorstel Commissie Richtlijn.

³¹⁵ Art. 5 (1) Voorstel Commissie Richtlijn.

³¹⁶ Art. 5 (2) Voorstel Commissie Richtlijn.

149. De elementen uit de lijst van artikel 3 (2) en 4 (1) van richtlijn 90/314 komen allemaal terug in het voorstel. Daarnaast zijn er enkele elementen aangepast. Waar de reisorganisator/doorverkoper in richtlijn 90/314 kon kiezen tussen de categorie of het comfort mee te delen, moet hij in het voorstel de officiële categorie weergeven van de accommodatie zoals toegekend door de bevoegde instantie van de plek waar de accommodatie zich bevindt.³¹⁷ Dit is een verbetering voor de consument; aangezien men de reizigers minder kan misleiden door zelf een te hoge score te geven. Anderzijds gebeurt de quotering in ieder land op een andere manier, waardoor een viersterrenhotel in België bijvoorbeeld aan andere standaarden voldoet dan een viersterrenhotel in Turkije.³¹⁸ Een suggestie is bijgevolg om bij de quotering ook verplicht te vermelden dat dit volgens de lokale quotering is gecategoriseerd, die andere standaarden kan hebben dan de quotering van het land van de consument.³¹⁹

150. Een andere belangrijke aanpassing voor de consument is de verandering van de wijze van de prijsvermelding. In de huidige regeling staat enkel dat de prijs leesbaar, duidelijk en nauwkeurig moet vermeld staan.³²⁰ In het voorstel moet er een volledige rekening gegeven worden, die op transparante wijze alle kosten voor de dienstverlening weergeeft, waaronder de totaalprijs van de pakketreis, inclusief belastingen en alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. Indien deze niet van tevoren kunnen worden berekend moet men vermelden dat de reiziger mogelijk bijkomende kosten moet maken.³²¹ Dit is de best mogelijke regeling voor de consument en een verbetering, aangezien de consument een beter zicht heeft op alle kosten die tot de totaalprijs hebben geleid.

151. Verder zijn er ook nieuwe elementen toegevoegd, zoals het aantal nachten; de plaats, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer; de bezoeken en excursies; toegang voor mensen met een mobiliteitsbeperking (enkel op verzoek van de reiziger); gegevens van de organisator en doorverkoper, informatie over een facultatieve annulatie- en/of repatriatieverzekering, informatie over zijn opzeggingsrecht en mogelijkheid zijn overeenkomst over te dragen.³²² Deze bijkomende info is natuurlijk welkom voor de consument.

152. In het voorstel van de Commissie werd ook de taal waarin de activiteiten worden verricht toegevoegd aan de lijst van verplichtte elementen, maar dit werd door het Europees Parlement er terug uit verwijderd.³²³ Deze schrapping is een spijtige zaak; het zou immers een betere bescherming bieden aan de consument dan de bescherming die hij onder de huidige

³¹⁷ Art. (1) (a) (iii) Voorstel Commissie Richtlijn 90/314/EEC; Amendement 57 Eerste lezing Europees Parlement.

³¹⁸ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK, *Classification of hotel establishments within the EU*, 5, http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf.

³¹⁹ Een variant wordt voorgesteld door het BEUC: meer informatie over de categorie van de accommodatie en de naam van het hotel, zodat de consument meer informatie kan opzoeken: BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 15, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³²⁰ Art. 3 (2) Richtlijn 90/314/EEC.

³²¹ Art. 4 (1) (c) Voorstel Commissie Richtlijn 90/314/EEC; Amendement 61 Eerste lezing Europees Parlement.

³²² Art. 4 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 56, 63-65 Eerste lezing Europees Parlement. In een beperkte mate wordt hieraan tegemoetgekomen aan het voorstel uit randnummer 63; waarin werd voorgesteld om enkele informatieverplichtingen uit richtlijn 2011/83 over te nemen in richtlijn 90/314.

³²³ Art. 4 (1) (a) (vi) Voorstel Commissie Richtlijn 90/314/EEC; Amendement 59 Eerste lezing Europees Parlement.

Richtlijn heeft. Men kan zich immers gemakkelijk een situatie voorstellen waarin er een rondleiding wordt gegeven in een taal die de reizigers niet machtig zijn, zodat ze er bijgevolg ook niets van kunnen verstaan. De verwijdering is dus geen verslechtering ten aanzien van de huidige situatie, maar het is een gemiste kans op een verbetering.

153. Een bijkomende nieuwe bescherming voor de consument is de verschuiving van de bewijslast naar de reisorganisator voor de nakoming van de informatievoorschriften.³²⁴

154. De algemene verplichting voor de reisorganisator/doorverkoper om geen misleidende elementen in de informatie te geven aan de consument is verdwenen in het voorstel, maar door het Europees Parlement terug ingevoerd.³²⁵

155. Er kan besloten worden dat er een duidelijkere, vereenvoudigde regeling is betreffende de precontractuele informatie, waarbij er meer informatie aan de consument moet worden meegedeeld dan bij de huidige regeling en waarbij de bewijslast verschoven is naar de reisorganisator. Er is bijgevolg een verbetering voor de consument. Het kan nog verbeterd worden door aan de consument ook aan te geven dat de lokale quotering van hotels anders kan zijn dan de quotering in het land van de consument.

D) Prijswijziging

156. Ook de regeling van de prijswijzigingen is aangepast in het voorstel. Eerst en vooral is een prijswijziging enkel mogelijk als 'de overeenkomst uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van een prijsverhoging en de organisator verplicht is de prijs evenredig te verlagen als er veranderingen optreden...'³²⁶ De huidige onzekerheid is bijgevolg weggenomen; een prijswijziging moet zowel naar boven als naar beneden worden doorgevoerd. Dit is een verbetering voor de consument.

Anderzijds kan een prijsverlaging enkel aan de consument worden doorgerekend indien het meer dan 3% bedraagt, waarop de reisorganisator een administratiekost van €10 mag aanrekenen.³²⁷ Dit lijkt een minder gunstige bepaling voor de consument, maar anderzijds moet men ook rekening houden met de extra kosten die de reisorganisator moet maken door die prijswijziging. Deze zouden 'de winst voor de consument' kunnen overtreffen, waardoor de consument uiteindelijk geld verliest. Bovendien wordt dit gecompenseerd doordat een prijsverhoging van minder dan 3% ook niet aan de consument wordt doorgerekend.³²⁸

³²⁴ Amendement 69 Eerste lezing Europees Parlement.

³²⁵ Amendement 129 Eerste lezing Europees Parlement.

³²⁶ Art. 8 (1) Voorstel Commissie Richtlijn.

³²⁷ Amendement 86 Eerste lezing Europees Parlement. De Europese Unie volgt hier het systeem dat in het Verenigd Koninkrijk is ingevoerd, zie randnummer 112.

³²⁸ Amendement 86 Eerste lezing Europees Parlement.

Indien de prijs meer dan 8% stijgt, moet de consument onverwijld op een duidelijke en opvallende manier door middel van een duurzame gegevensdrager in kennis worden gesteld van de voorgestelde wijzigingen en van het feit dat de consument binnen een nader bepaalde redelijke termijn zonder boete kan opzeggen of een door de organisator aangeboden gelijkwaardig reisalternatief kan aanvaarden.³²⁹ In vergelijking met de huidige regeling krijgt de consument dus ook de mogelijkheid om een reisalternatief te aanvaarden. Bovendien is de 'ingrijpende wijziging' gespecificeerd tot 8%. Dit zorgt voor meer duidelijkheid en uniformiteit.³³⁰ Deze 8% is minder dan de 10% die België heeft vastgelegd. Test-Aankoop is bijgevolg dan ook tevreden met 8%.³³¹ Hoewel Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk de onduidelijkheid van de richtlijn hadden overgenomen, is het niet meer mogelijk dat zij een lager percentage vastleggen, wat negatief is voor de consument. Het is aangewezen om minimumharmonisatie hierop toe te passen.³³²

157. Er kan besloten worden dat het voorstel de huidige problemen heeft opgelost en bijgevolg een betere bescherming biedt aan de consument door de reisorganisator ook te verplichten de prijs te verlagen en de consument de mogelijkheid te geven om de overeenkomst bij een prijsstijging van meer dan 8% op te zeggen, een andere reis te aanvaarden of de prijsstijging te aanvaarden.

E) Einde overeenkomst

158. De Europese Unie heeft enkele wijzigingen aangebracht in het voorstel wat betreft het opzeggingsrecht. De reiziger moet vóór het begin van de pakketreis de overeenkomst kunnen opzeggen tegen betaling van een passende en redelijke schadeloosstelling. Deze moet worden bepaald aan de hand van het tijdstip van de opzegging en de normale kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien er geen standaardvergoedingen zijn vastgesteld, moet het bedrag gelijk zijn aan de prijs van de reis minus de kosten waarvan bewezen is dat de organisator ze heeft bespaard en die niet kunnen teruggevorderd worden van de aanbieders van de reisdiensten of kunnen worden teruggewonnen door een alternatief gebruik van die diensten. De kosten van de opzegging zelf mogen niet onevenredig of buitensporig zijn. Bovendien moet de organisator een rechtvaardiging van de berekening van de vergoeding verstrekken. Hij moet aantonen dat de schadeloosstelling passend is.³³³

159. In randnummer 36 werd aanbevolen om de consument de mogelijkheid te geven de overeenkomst kosteloos op te zeggen in enkele uitzonderlijke omstandigheden. Deze mogelijkheid

³²⁹ Art. 8 (2) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 87 en 92-97 Eerste lezing Europees Parlement.

³³⁰ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 17, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 14, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

³³¹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³³² BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 18, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; de BEUC gaat hier wel nog voort de 10 % van het voorstel van de Commissie; ze geeft aan dat verschillende lidstaten een lager percentage opleggen. Ze stelt dan ook voor om de limiet op 3% te leggen.

³³³ Art. 10 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 98 Eerste lezing Europees Parlement.

wordt in het voorstel aan de consument gegeven: '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'.³³⁴ Deze omschrijving is vaag, maar wordt in de overwegingen nader gespecificeerd: 'zoals oorlog, met inbegrip van terrorisme, of een natuurramp, met inbegrip van orkanen en aardbevingen, of politieke instabiliteit, die de veiligheid van de reizigers in gevaar brengen, indien deze omstandigheden zich na de sluiting van de reisovereenkomst voordoen en aanzienlijke gevolgen hebben voor de pakketreis. Er dient van te worden uitgegaan dat van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden sprake is wanneer in betrouwbare en openbare verslagen, zoals aanbevelingen van autoriteiten van de lidstaten, wordt afgeraden naar de plaats van bestemming te reizen.'³³⁵ Dit is een goede omschrijving en geeft meer duidelijkheid en bescherming aan de consument.³³⁶ De BEUC is wel nog steeds van mening dat de consument ook voor persoonlijke omstandigheden de overeenkomst zou moeten kunnen opzeggen.³³⁷

Een klein minpuntje is wel dat er nog onduidelijkheid bestaat voor de situatie waarin de lidstaat van de consument geen negatief reisadvies geeft, maar een andere lidstaat wel. Om te vermijden dat men moet afwachten wat het Europees Hof van Justitie hierover oordeelt, kan men dit aanpassen door te specificeren dat één negatief reisadvies van eender welke lidstaat voldoende is; of door het systeem van reisadviezen te centraliseren.³³⁸

160. Net zoals richtlijn 90/314, voorziet ook het voorstel niet in een herroepingsrecht. Zoals reeds eerder vermeld is dit voor de consument niet uiterst noodzakelijk. Desondanks zou het wel een bijkomende bescherming bieden, hetgeen altijd welkom is voor de consument.³³⁹

161. In het voorstel is de periode waarin de consument de reisorganisator/doorverkoper op de hoogte moet stellen indien hij zijn reis overgedragen heeft aan een derde, gespecificeerd tot 7 dagen voor het begin van de pakketreis.³⁴⁰ Dit is een verbetering ten opzichte van de 15 dagen die in België en Frankrijk gelden en de 14 dagen die in het Verenigd Koninkrijk geldt.³⁴¹ Door het feit dat het een maximumrichtlijn is, kunnen de lidstaten geen kortere periode meer regelen, maar op basis van de landen die in deze masterscriptie onderzocht zijn, is dit toch een grote vooruitgang.

162. In verband met de wijziging van andere voorwaarden van de overeenkomst is er ook een opmerkelijke verbetering merkbaar. De reisorganisator kan geen voorwaarde van de

³³⁴ Art. 10(2) Voorstel Commissie Richtlijn.

³³⁵ Amendement 22 Eerste lezing Europees Parlement.

³³⁶ AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 16,

http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 2 en 20,

http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³³⁷ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 21,

http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; zie randnummer 36.

³³⁸ Zie randnummer 37.

³³⁹ Zie randnummer 38; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 29, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³⁴⁰ Amendement 82 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁴¹ Art. 14 §2 a) Wet reiscontract; Art. R 211-7 Code du tourisme; OFFICE OF FAIR TRADING, *Guidance on unfair terms in package holiday contracts*, 2004, 13, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284435/oft668.pdf.

overeenkomst wijzigen, tenzij hij zich dat recht heeft voorbehouden in de overeenkomst, indien het om onbeduidende veranderingen gaat en als hij de reiziger er op een duidelijke en opvallende manier van in kennis stelt.³⁴² Als de reisorganisator toch een belangrijk element moet wijzigen, moet hij de consument daarvan verwittigen. De consument heeft dan de mogelijkheid op de wijziging te aanvaarden (met de passende prijsverlaging), een aangeboden gelijkwaardig alternatief te aanvaarden (met de passende prijsverlaging) of de overeenkomst zonder boete op te zeggen (met de passende schadevergoeding). Dit geldt ook voor de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan.³⁴³ Er is bijgevolg een zeer goede bescherming voorzien voor de consument indien de reisorganisator een beduidend deel van de overeenkomst wijzigt en vooral, indien hij een deel van de overeenkomst wijzigt die voor die specifieke consument wel een essentieel deel was.

163. Er kan besloten worden dat het voorstel een verbetering is ten opzichte van de huidige richtlijn, aangezien de consument nu ook de reisovereenkomst in enkele gevallen kan opzeggen, de bewoordingen 'tijdig voor vertrek' zijn gespecificeerd tot 7 dagen en er een regeling is voor de situatie waarin de reisorganisator een niet-wezenlijk punt veranderd heeft. Op het gebied van het herroepingsrecht is er een status-quo.

F) Aansprakelijkheid

164. Een opmerkelijke wijziging is het feit dat enkel de organisator aansprakelijk kan worden gesteld voor de uitvoering van de pakketreis en de verplichting heeft om bijstand te bieden. De reden daarvoor is het voorkomen van dubbele kosten en geschillen.³⁴⁴ Men pleitte nochtans voor een hoofdelijke aansprakelijkheid van de doorverkoper en de reisorganisator.³⁴⁵ Zoals eerder vermeld dienen meerdere dienstenaanbieders als reisorganisator te worden beschouwd, indien zij allen aan de voorwaarden van reisorganisator voldoen.³⁴⁶ De lidstaten hebben wel nog de mogelijkheid om ook de doorverkoper aansprakelijk te stellen.³⁴⁷ Op het eerste zicht lijkt dit een verslechtering voor de consument, aangezien hij nu de doorverkoper niet meer kan aanspreken indien de reisorganisator insolvent is. Anderzijds is de consument gewaarborgd voor de situatie waarin de reisorganisator insolvent is, waardoor hij toch voldoende bescherming geniet.

³⁴² Art. 9 (1) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 90 Eerste lezing Europees Parlement; volgens de BEUC heeft dit geen meerwaarde en zou het gemeen recht hierop van toepassing moeten blijven: BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 19, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁴³ Art. 9 (2)-(4) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendementen 92-97 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁴⁴ Voorstel Commissie Richtlijn, p 8; art. 11 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁴⁵ EUROPEAN CONSUMER LAW GROUP, "Protecting the Rights of Passengers and Holidaymakers", *ECLG/039/05*, februari 2005, 19-25.

³⁴⁶ Zie voetnoot ...; Overweging 20 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁴⁷ Amendement 17 en 109 Eerste lezing Europees Parlement; De doorverkopers blijven bovendien aansprakelijk voor het verstrekken van precontractuele informatie en de door hun gemaakte boekingsfouten: overweging 21 Voorstel Commissie Richtlijn en Amendement 18 Eerste lezing Europees Parlement.

165. Een verbetering ten opzichte van richtlijn 90/314 is het feit dat de reisorganisator altijd verplicht is om de consument onverwijld passende bijstand te bieden, ook indien de consument zelf voor de penibele situatie gezorgd heeft. In dat geval moet hij de reisorganisator wel een redelijke vergoeding betalen, die in geen geval meer dan de werkelijke kosten bedraagt voor de organisator.³⁴⁸ Dit komt overeen met hetgeen reeds eerder in deze masterscriptie aanbevolen werd.³⁴⁹ De consument zal aldus een betere bescherming krijgen dan hetgeen hij nu krijgt in bepaalde landen, zoals het Verenigd Koninkrijk.³⁵⁰

166. De verschillende bewoordingen van hulp die de reisorganisator moet bieden is gereduceerd tot 1 bewoording, namelijk 'onverwijld passende bijstand bieden aan reizigers die in moeilijkheden verkeren, met name door: goede informatie te verstrekken over lokale medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en de reiziger te helpen bij communicatie op afstand en het regelen van reisalternatieven'.³⁵¹ Door deze bewoordingen heeft de consument een duidelijker beeld van op welke hulp van de reisorganisator hij recht heeft.

167. In navolging van het arrest Leitner,³⁵² wordt in het voorstel ook immateriële schade vergoed.³⁵³ In de overwegingen wordt er gespecificeerd dat dit in het bijzonder het bederf van de vakantie bevat.³⁵⁴ Deze ruime interpretatie is zeer consumentvriendelijk en het feit dat dit bevestigd wordt in de richtlijn zelf zorgt voor nog meer duidelijkheid.³⁵⁵

168. Het voorstel bevat nu wel duidelijk de regeling dat de consument geen recht heeft op een prijsverlaging of schadeloosstelling indien hij nalaat de organisator onverwijld op de hoogte te stellen van enige vorm van niet-nakoming ter plaatse, indien deze verplichting duidelijk en uitdrukkelijk wordt vermeld in de overeenkomst en redelijk is in de gegeven omstandigheden.³⁵⁶ Enerzijds is het een verbetering voor de consument dat dit enkel geldt als dit in de gegeven omstandigheden redelijk is. Maar wat houdt 'redelijk' precies in? Is dit enkel indien het voor de consument praktisch onmogelijk is, of is dat ook indien de consument pas na de zoveelste 'kleinigheid' klaagt, die niet apart maar wel allen samen een groot probleem vormen? Het zal afhangen van wat de rechter hierover beslist. Voor de duidelijkheid en de bescherming van de consument dient dit nader gespecificeerd te worden. Anderzijds is het ook een verslechtering voor de consument dat nu duidelijk gemaakt wordt dat de consument zijn recht op schadeloosstelling

³⁴⁸ Art. 14 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 114-116 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁴⁹ Zie randnummer 43.

³⁵⁰ Art. 15 lid 2 regulation 1992; A., MANDARAKA-SHEPPART, *Modern Maritime Law and Risk Management*, Oxon, CRC Press, 2014, 930.

³⁵¹ Art. 14 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 114-116 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁵² HVJ C-168/00, *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*, *Jur. 2002, I, 2631*; zie randnummer 45.

³⁵³ Art. 12 (2) Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁵⁴ Overweging 29 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁵⁵ PEOPIL, *PEOPIL Response to Working Document on the Council Directive 90/314/EEC 13 June 1990 on Package Travel, Package Holidays and Package Tours*, 2013, 5,

<https://peopil.com/document/2943/download>; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 2 en 24,

http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁵⁶ Art. 12 (3) (b) Voorstel Commissie Richtlijn.

verliest. Zoals reeds vermeld is dit een slechte regeling.³⁵⁷ De sanctie is niet proportioneel. Het gaat in tegen het algemene recht op compensatie in geval van gebrek aan overeenstemming.³⁵⁸

169. In verband met de aansprakelijkheid kan er bijgevolg geconcludeerd worden dat het voorstel een verbetering is voor de consument aangezien de reisorganisator ook de consument moet helpen als hij zichzelf in een penibele situatie heeft geholpen, de bewoordingen voor 'hulp' gereduceerd zijn tot 1 bewoording en de immateriële schade ook in het voorstel zelf zijn opgenomen. Anderzijds zorgt de verplichting om onmiddellijk te klagen zowel voor een verbetering als een verslechtering voor de consument ten aanzien van de huidige richtlijn.

G) Insolventie

1. Garantiesysteem

170. In het voorstel is een gelijkaardige regeling overgenomen als in het arrest Baderics van het Hof van Justitie,³⁵⁹ namelijk: 'de lidstaten zien erop toe dat op hun grondgebied gevestigde organisatoren van pakketreizen een zekerheid stellen voor de effectieve en onmiddellijke terugbetaling van alle reeds door de reiziger betaalde bedragen en, voor zover personenvervoer in de pakketreis is inbegrepen, voor een effectieve en snelle repatriëring van de reiziger in het geval van insolventie.'³⁶⁰ Deze resultaatsverbintenis is positief voor de consument, aangezien hij de staat kan aansprakelijk stellen als hij niet alles terugbetaald heeft gekregen of niet op tijd gerepatriëerd is.³⁶¹

171. Het voorstel geeft een indicatie hoe het systeem er moet uitzien: het moet gebaseerd zijn op het werkelijke financiële risico van de activiteiten van de betrokken handelaar.³⁶² Dit heeft tot gevolg dat de reisorganisatoren nog steeds niet aan exact dezelfde vereisten voldoen, zoals ze zouden verplicht zijn onder het in deze masterscriptie voorgestelde uniform Europees garantiefonds.³⁶³ Echter, het is wel al een verbetering ten aanzien van de huidige situatie, aangezien het in alle landen moet gebaseerd zijn op het werkelijke financiële risico.

2. Fraude

172. Het voorstel introduceert geen maatregelen betreffende fraude door de reisorganisator. We kunnen er bijgevolg van uitgaan dat de rechtspraak van het Hof van Justitie

³⁵⁷ Zie randnummer 46.

³⁵⁸ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 25, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁵⁹ HVJ C-430/13, *Ilona Baradics e.a. v. QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fióktelepe en Magyar Állam, Jur.* Nog niet gepubliceerd; zie randnummer 52.

³⁶⁰ Art. 15 (1) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 117 Eerste lezing Europese Commissie.

³⁶¹ Zie ook randnummer 52.

³⁶² Art. 15 (2) Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁶³ Zie randnummer 60.

nog steeds van toepassing is.³⁶⁴ Het zou een verduidelijking zijn voor de consument indien dit in het voorstel zelf zou staan.³⁶⁵

3. Nationale financiële instelling

173. In verband met hetgeen het Hof van Justitie in de zaak *Ambry* heeft geoordeeld, heeft het voorstel geen nieuwe veranderingen gebracht. Het arrest blijft dus nog steeds van toepassing.³⁶⁶

174. Een nieuwigheid in het voorstel is het feit dat lidstaten ervan moeten uitgaan dat organisatoren van een andere lidstaat voldoen aan zijn nationale regels. Er worden centrale contactpunten aangeduid in alle lidstaten, die aan de andere lidstaten en de Commissie toegang geven tot hun relevante nationale regelingen, de instanties die bescherming bieden bij insolventie van een handelaar en de overzichten van de reisorganisatoren die aan de nationale verplichtingen voldoen. De lidstaten moeten binnen de 15 werkdagen antwoorden op de vraag om informatie van andere lidstaten.³⁶⁷ Dit bevordert de onderlinge samenwerking en onderling vertrouwen onder de lidstaten, hetgeen aangemoedigd kan worden.³⁶⁸ Zoals reeds eerder vermeld, zou een Europees systeem nog beter zijn.³⁶⁹

4. Tijdsperiode

175. In het voorstel is er geen tijdslimiet opgenomen waarin de door de consument betaalde bedragen moeten worden terugbetaald. Er is wel gespecificeerd dat dit 'effectief en snel' moet gebeuren.³⁷⁰ Zoals reeds eerder vermeld is dit relatief.³⁷¹ Een tijdslimiet is bijgevolg nog steeds aanbevolen.

176. De repatriëring moet effectief en snel gebeuren. Waar mogelijk wordt de voortzetting van de reis aangeboden, zonder bijkomende kosten.³⁷² Dit is een goede oplossing voor het probleem dat ontstaat als de reisorganisator insolvent wordt op het ogenblik dat de reis reeds begonnen is, maar nog niet voltooid is. In deze nieuwe regeling wordt de reis voortgezet, tenzij het niet anders kan. Dit is bijgevolg een verbetering voor de consument, maar ook voor de dienstverleners die reeds kosten hebben gemaakt.

³⁶⁴ Zie randnummer 54; HVJ C-134/11, *Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMercur Reiseversicherung AG*, *Jur.* 2012, 98, 10.

³⁶⁵ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 26-27, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁶⁶ HVJ C-410/96, *Ambry*, *Jur.* 1998, 1, 7875; zie randnummer 56.

³⁶⁷ Art. 16 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁶⁸ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 27, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁶⁹ Zie randnummers 60 en 171.

³⁷⁰ Art. 15 (2) Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁷¹ Zie overweging 56.

³⁷² Art. 15 (1) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 29 en 117 Eerste lezing Europees Parlement.

5. Informatieplicht

177. De onduidelijkheid die heerst bij richtlijn 90/314 over de vraag aan wie de reisorganisator moest aantonen dat hij over voldoende garanties beschikt is opgelost. De lidstaten zijn verantwoordelijk voor het feit dat alle reisorganisatoren een voldoende zekerheid gesteld hebben.³⁷³ De reisorganisatoren moeten dat dus aan de lidstaten bewijzen. De consumenten mogen ervan uitgaan dat alle actieve reisorganisatoren aan die vereisten voldoen. Indien blijkt dat dit niet zo is, zullen ze de lidstaten kunnen aansprakelijk stellen. Dit is een goede duidelijke regeling, die ook positief is voor de consument, aangezien hij altijd zal vergoed worden. Bovendien geldt dit voor alle lidstaten, zodat de reisorganisatoren overal aan dezelfde verplichting moeten voldoen. Dit bevordert de gelijke onderlinge concurrentie.

Daarnaast is de reisorganisator ook verplicht om de consument vóór het begin van de reis te informeren over zijn verplichtingen om bescherming te regelen bij insolventie. Hij moet daarbij de gegevens verstrekken van de instantie die de insolventiebescherming biedt.³⁷⁴ Het zou nog beter zijn indien deze informatie reeds voor het sluiten van de overeenkomst wordt meegedeeld aan de consument.³⁷⁵

178. Er kan besloten worden dat de nieuwe regeling een goede regeling is, aangezien de consument altijd vergoed zal worden door de resultaatsverbintenis van zijn lidstaat. Het voorstel geeft ook een indicatie over hoe het systeem er moet uitzien, al zou het nog beter zijn als er een uniform Europees systeem zou zijn. Positief is ook het systeem van wederzijdse erkenning en samenwerking tussen de lidstaten. Verder is het een verbetering voor de consument dat hij zijn reis kan verder zetten indien mogelijk en dat zijn vergoeding snel en effectief moet worden terugbetaald. Ook hier zou het nog beter zijn indien er een maximumlimiet werd opgelegd voor de terugbetaling.

H) Informatieplicht

179. Een nieuwigheid in het voorstel is de invoering van 'gekoppelde reisarrangementen'. Dit is 'een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, die geen pakketreis vormt en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende aanbieders van reisdiensten, waarbij de combinatie door een doorverkoper wordt gefaciliteerd: (a) op basis van afzonderlijke boekingen tijdens één bezoek aan of contactmoment met het verkooppunt; of (b) door middel van de gerichte aankoop van aanvullende reisdiensten van een andere handelaar via onderling verbonden online boekingsprocedures, als ten minste de naam of de contactgegevens van de reiziger aan de andere

³⁷³ Art. 15 en 16 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁷⁴ Art. 6 (2) (b) (iii) Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁷⁵ CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 10,

<http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

handelaar worden doorgegeven en deze aanvullende diensten ten laatste 24 uur nadat de boeking van de eerste dienst wordt bevestigd, worden verleend.³⁷⁶ De doorverkoper van een gekoppeld reisarrangement moet enkel voldoen aan de insolventieverplichtingen en is enkel aansprakelijk voor boekingsfouten die hij zelf begaan heeft.³⁷⁷

180. Dit is een zeer vage definitie, die ook een zeer onduidelijk verschil weergeeft met een pakketreis en bijgevolg voor verwarring zorgt.³⁷⁸ Het is bovendien vreemd dat het voor een eerlijke mededinging en de bescherming van de consument wel vereist is dat zij ook aan de insolventieverplichtingen voldoen, maar niet aan de andere verplichtingen die in de richtlijn worden opgesteld. Dit geeft ruimte aan de reisorganisatoren om de verplichtingen van de richtlijn te ontduiken.³⁷⁹

181. De doorverkoper die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, moet de reiziger voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk en opvallend erop wijzen dat elke dienstverlener uitsluitend contractueel aansprakelijk is voor de correcte verlening van zijn eigen diensten en dat de reiziger geen aanspraak kan maken op de rechten die bij deze richtlijn worden toegekend, behalve de rechten die verband houden met de insolventie van de dienstverlener.³⁸⁰ Indien hij dit niet vermeldt, moet hij wel aan alle verplichtingen van de richtlijn voldoen.³⁸¹

Voor de consument zelf zou het zeer moeilijk zijn om te bepalen of zijn reis een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement is; voor hem is er nauwelijks een verschil.³⁸² Vandaar is het dan ook positief dat hij zelf die kwalificatie niet moet maken, maar dat dit hem voor het sluiten van de overeenkomst moet duidelijk gemaakt worden. De consument zal nu ook weten dat hij in dat geval niet de bescherming van het voorstel geniet, hetgeen bijgevolg een verbetering is voor de consument.

182. Anderzijds is het spijtig dat de consument enkel bij de aankoop van een gekoppeld reisarrangement wordt verwittigd van het feit dat de volledige bescherming van de richtlijn niet van toepassing is, of indien de reis wordt gekocht bij personen die daar geen directe of indirecte

³⁷⁶ Art. 3 (6) Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 47 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁷⁷ Overweging 14 en 34 en art. 17 Voorstel Commissie Richtlijn; Amendement 127 Eerste lezing Europees Parlement; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 2, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁷⁸ I., TAYLOR, *Analysis: Tour operators will lobby to 'close off loopholes' in Package Travel Directive*, <http://www.travelweekly.co.uk/Articles/2013/09/25/45385/analysis+tour+operators+will+lobby+to+close+off+loopholes+in+package+travel+directive.html>; CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 4, <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 5-6 en 8, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁷⁹ Overweging 14 en 34 Voorstel Commissie Richtlijn; N.A., DE LEEUW en J.A., TERSTEEG, "Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?", *Tijdschrift overeenkomst in rechtspraak* 2014, nr. 4, 41-42; BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 6, 8, 13 en 15, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; PEOPIL, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements, Response of the PEOPIL*, 2014, 6, <https://peopil.com/document/2770/download>; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

³⁸⁰ Art. 17 Voorstel Commissie Richtlijn.

³⁸¹ Amendement 121 Eerste lezing Europees Parlement.

³⁸² BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 6, 8 en 13, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf; Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

financiële winst uithalen. Zoals reeds eerder voorgesteld zou het een nog grotere verbetering zijn indien de consument wordt verwittigd over de niet-toepassing van het voorstel bij de aankoop van een aparte reisdienst.³⁸³

183. Er kan besloten worden dat het een verbetering is voor de consument dat hij ervan op de hoogte wordt gebracht dat het voorstel niet van toepassing is wanneer er sprake is van een gekoppeld reisarrangement. Er is echter ruimte voor nog meer verbetering, aangezien de consument hiervan ook op de hoogte kan worden gebracht bij de aankoop van elke aparte reisdienst.

I) Besluit

184. In het voorstel voor de nieuwe richtlijn wordt het toepassingsgebied van de huidige richtlijn uitgebreid, hetgeen een verbetering is voor de consument. Ook het feit dat er meer duidelijkheid is over het toepassingsgebied in verband met het internet is een goede zaak. Daarnaast is ook het kwalificatieprobleem van de organisator/doorverkoper bij online boekingen opgelost. Een gedeeltelijke oplossing is er voor de problematiek van de niet-incidentele verkoper. Een negatief aspect van het voorstel is het feit dat sommige pakketreizen niet onder het toepassingsgebied vallen, die nochtans erg gelijken op pakketreizen die er wel onder vallen. Ook bepaalde zakenreizen vallen niet meer onder het toepassingsgebied. Betreffende studentenuitwisselingen en reizen van minder dan 24 uur is er geen verbetering voor de consument; ze vallen nog steeds niet onder het toepassingsgebied.

Bij de precontractuele informatie is er een verbetering voor de consument aangezien er meer informatie moet worden meegedeeld en de bewijslast naar de reisorganisator is verschoven. De quotering is wel nog steeds gecategoriseerd volgens de lokale quotering van het land van de bestemming.

Ook bij de regeling over de prijs is er een verbetering voor de consument: hij heeft ook recht op een verlaging van de prijs en indien de prijs meer dan 8% stijgt heeft hij de mogelijkheid om een andere reis te aanvaarden of om de overeenkomst op te zeggen.

Verder vinden er verbeteringen plaats voor de consument bij de beëindiging van de overeenkomst: de consument kan zelf in enkele gevallen de reisovereenkomst opzeggen en er is een regeling voor de situatie waarin de reisorganisator een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst heeft veranderd. Daarnaast zijn ook de bewoordingen "tijdig voor vertrek" gespecificeerd tot 7 dagen voor het vertrek. Een negatiever punt is echter het feit dat er geen herroepingsrecht werd ingevoerd.

Vervolgens zijn er verbeteringen voor de consument bij de aansprakelijkheid van de reisorganisator, aangezien de reisorganisator de consument nu ook moet helpen indien hij zichzelf in de problemen heeft geholpen. Bovendien zijn de bewoordingen voor 'hulp' gereduceerd tot 1

³⁸³ Zie randnummer 62.

bewoording en is de immateriële schade opgenomen bij de te vergoeden schade. Er is echter ook deels een verslechtering voor de consument: hij moet onmiddellijk klagen indien er iets niet in orde is.

De richtlijn geeft een indicatie hoe het nieuwe systeem ter bescherming van de consument bij de insolventie van de reisorganisator er moet uitzien. Het is negatief dat er nog steeds geen uniform systeem is. Er is wel een systeem van wederzijdse erkenning en er bestaat een samenwerking tussen de lidstaten betreffende de insolventiebescherming. Positief is ook dat de consument altijd vergoed zal worden door de resultaatsverbintenis van zijn lidstaat, die de verplichtingen van de reisorganisator controleert. Bovendien zal hij zijn reis bij insolventie kunnen voortzetten en zal de eventuele vergoeding snel en effectief moeten worden terugbetaald. Het zou beter zijn indien er een maximumtermijn voor de terugbetaling werd vastgelegd.

Ten slotte is het positief dat de consument wordt verwittigd indien hij onder een gekoppeld reisarrangement valt en bijgevolg niet de gehele bescherming van de richtlijn geniet. Anderzijds is het negatief dat hij niet op de hoogte wordt gebracht indien hij helemaal niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn valt bij de aankoop van een reis.

6. Vergelijking van het voorstel met de huidige situatie in de lidstaten

185. Zoals reeds eerder vermeld, wordt er in het voorstel gekozen voor maximumharmonisatie.³⁸⁴ Het voordeel van de verandering naar maximumharmonisatie is dat de consumenten overal dezelfde bescherming krijgen en dat de handelaren overal aan dezelfde regels moeten voldoen. Zij zullen aldus een gelijke concurrentie kunnen aangaan.³⁸⁵ Er is echter ook kritiek op deze verandering naar maximumharmonisatie. Eerst en vooral kunnen consumenten in bepaalde lidstaten geen hogere bescherming krijgen. Daarnaast verstikt het de markt en kan het tot moeilijkheden leiden in het bepalen van de precieze omvang van de geharmoniseerde regels.³⁸⁶ Verder vreest de Europese consumentenorganisatie BEUC dat de consument in de landen waar hij nu reeds een hogere bescherming krijgt, een lagere bescherming zal krijgen. Zij pleiten dan ook voor een omgekeerde situatie, namelijk dat de nieuwe Richtlijn een minimumrichtlijn zal zijn, tenzij het noodzakelijk en mogelijk is om voor bepaalde artikelen een maximumharmonisatie te voorzien.³⁸⁷

In dit hoofdstuk wordt er nagegaan of de BEUC gelijk heeft en in welke mate er een verslechtering of een verbetering zal komen voor de consumenten ten aanzien van de huidige nationale regelingen in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.

186. Het voorstel voor de nieuwe richtlijn heeft een ruimer toepassingsgebied. België en Frankrijk hadden ook al het toepassingsgebied uitgebreid, maar deze uitbreiding komt niet overeen met de uitbreiding van het voorstel voor de nieuwe richtlijn. Op het eerste zicht lijkt dit bijgevolg een achteruitgang voor de consumenten die onder die nationale uitbreiding vallen. Maar ondanks de maximumharmonisatie staat het de lidstaten vrij om de Richtlijn toe te passen op situaties die niet onder het toepassingsgebied van de Richtlijn vallen.³⁸⁸ Bijgevolg is deze uitbreiding enkel positief voor de consumenten; de lidstaten zullen hun wetgeving immers moeten aanpassen zodat er (nog) meer consumenten door de regels beschermd worden.

187. In het voorstel vallen pakketreizen die gekocht zijn op basis van een kaderovereenkomst voor zakenreizen niet meer onder het toepassingsgebied. Dit is een verslechtering ten opzichte van de huidige situatie in de drie landen. Echter, ook hier kunnen de lidstaten er nog voor kiezen om de regeling er toch van toepassing op te verklaren. Het is dus afwachten of er een werkelijke verslechtering zal plaatsvinden.

³⁸⁴ Zie randnummer 127.

³⁸⁵ Comm(2013) 513 final, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Bringing the EU package travel rules into the digital age, 6, http://www.europarl.europa.eu/registre/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2013/0513/COM_COM%282013%290513_EN.pdf.

³⁸⁶ J., STUYCK, *Acta Falconis III. 1993 – Twenty years later. The evolution of consumer law in the European Union*, Cambridge, Intersentia, 2013, 16, 18-19. Sinds de eerste maximumharmonisatierichtlijn richtlijn 2005/29, is de EU meer en meer overgestapt naar maximumharmonisatierichtlijnen; AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 8, http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

³⁸⁷ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 2, 7, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

³⁸⁸ BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 9, http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

188. De lijst van verplichte precontractuele informatie is uitgebreid in het voorstel, hetgeen een verbetering is voor de consumenten uit de lidstaten. Anderzijds hadden bepaalde landen de verplichting opgenomen om nog extra informatie mee te delen, zoals de contractvoorwaarden in België en de aangeboden veiligheidsarrangementen bij insolventie in het Verenigd Koninkrijk. Door de maximumharmonisatie zal deze informatie niet meer verplicht moeten worden meegegeven, hetgeen een verslechtering is voor de consument.

189. In het voorstel wordt er verduidelijkt dat prijswijzigingen ook aanleiding moeten geven tot een daling van de prijs. Dit is in België en in Frankrijk reeds het geval, voor het Verenigd Koninkrijk is het een verbetering.

De 'ingrijpende prijswijziging' is vastgelegd op 8%. Dit is minder dan de 10% die België heeft vastgelegd en bijgevolg een verbetering.³⁸⁹ Hoewel Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk de onduidelijkheid van de richtlijn hadden overgenomen, is het niet meer mogelijk dat zij een lager percentage vastleggen, hetgeen negatief is voor de consument.

190. De berekening voor de vergoeding die verschuldigd is aan de reisorganisator/doorverkoper bij opzegging door de consument, is een verbetering voor de consument in de drie landen. De kosteloze opzegging die in bepaalde gevallen geldt, komt ongeveer overeen met de Belgische regeling, maar is een verbetering voor Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk. Het feit dat de consument nu ook de mogelijkheid heeft om de overeenkomst op te zeggen indien een niet-essentieel deel van de overeenkomst gewijzigd is, komt overeen met de Franse regeling, maar is een verbetering voor België en het Verenigd Koninkrijk. De specificatie van deadline voor de melding van de overdracht tot 7 dagen voor het vertrek is een verbetering ten opzichte van de 15 dagen die in België en Frankrijk gelden en de 14 dagen die in het Verenigd Koninkrijk geldt.

191. Zoals de Belgische regeling, voorziet het voorstel dat de reisorganisator de consument ook bijstand moet verlenen indien hij zichzelf in een penibele situatie heeft geholpen. Dit is een verbetering voor Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk. Daarentegen is het voor het Verenigd Koninkrijk een verslechtering dat de reisorganisator/consument niet aansprakelijk is indien de consument hem niet onverwijld op de hoogte stelt van de niet-nakoming.

192. Betreffende de insolventie, kunnen België, Frankrijk en het verenigd Koninkrijk op het eerste zicht hun systemen behouden.

193. België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk hebben geen regeling die overeenkomt met het gekoppeld reisarrangement. Het is bijgevolg een verbetering dat de lidstaten voor dergelijke reizen ten minste de bescherming van een gekoppeld reisarrangement moeten geven. Zoals reeds eerder vermeld zijn de landen vrij om nog meer reizen onder het toepassingsgebied van het gekoppeld reisarrangement toe te laten, of hen de volledige bescherming van een pakketreis te bieden.

³⁸⁹ Interview A., MORIAU, Test-aankoop, 4 februari 2015.

194. Er kan besloten worden dat er voornamelijk verbeteringen plaats zullen vinden voor de consument ten opzichte van zijn huidige nationale recht in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk. Er zullen slechts drie verslechtingen plaatsvinden: ten eerste zal er minder precontractuele informatie moeten worden gegeven, ten tweede vindt er pas een ingrijpende prijswijziging plaats bij een wijziging van meer dan 8% van de prijs en ten slotte is de reisorganisator niet aansprakelijk als hij niet onverwijld op de hoogte wordt gebracht van de niet-nakoming.

Conclusie

195. In deze masterscriptie werd er onderzocht of het voorstel voor de nieuwe richtlijn een betere bescherming biedt voor de consument ten opzichte van de huidige richtlijn. In het onderzoek werd er gewerkt met subonderzoeksvragen. De antwoorden op deze subvragen leidden tot het antwoord op de centrale onderzoeksvraag.

Eerst en vooral werd er gekeken wat de problemen zijn bij de huidige richtlijn. Deze problemen zijn ten eerste onduidelijkheden rond het toepassingsgebied bij de verkoop via het internet. Daarbij is het ook onduidelijk wie er als organisator/doorverkoper moet worden gekwalificeerd. Daarnaast is de richtlijn niet van toepassing op studentenuitwisselingen en reizen van minder dan 24 uur. Verdere onduidelijkheden bestaan er bij de "brochure", waarbij er ook de vraag wordt gesteld of de prijs moet kunnen dalen. Indien de prijs stijgt, is er geen limiet voor de stijging vastgesteld. Vervolgens is er geen regeling voor de situatie waarin de consument de overeenkomst wil opzeggen. Indien hij zijn reis overdraagt, is er niet geregeld wanneer hij de reisorganisator/doorverkoper daarvan kennis moet geven. Bovendien is hij niet beschermd indien er een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst veranderd is. De consument verliest daarnaast zijn recht op schadevergoeding indien hij de nalatigheid niet onmiddellijk meldt aan de reisorganisator/doorverkoper. Verdere problemen situeren zich bij de insolventie van de reisorganisator/doorverkoper, aangezien de garantiesystemen in elke lidstaat anders zijn. Bovendien is er niet geregeld wanneer de consument moet worden gerepatrieerd, voor wie de bijkomende kosten daarbij zijn en wanneer de reeds betaalde bedragen aan hem moeten worden terugbetaald. Ten slotte wordt de consument niet voldoende geïnformeerd over zijn rechten bij de aankoop van een pakketreis.

Daarna werd er nagegaan hoe België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk met deze problemen zijn omgegaan bij de omzetting van de richtlijn. Hierbij werd duidelijk dat ze wel degelijk gebruik hebben gemaakt van de minimumharmonisatie, om onder meer enkele van deze problemen op te lossen. In de drie landen moet er immers meer precontractuele informatie meegedeeld worden. Daarnaast hebben België en Frankrijk het toepassingsgebied verruimd en moeten prijswijzigingen in die landen ook aanleiding geven tot een verlaging van de prijs. Verder heeft ieder land ook nog eigen verbeteringen voor de consument aangebracht, zoals de mogelijkheid tot opzegging bij de wijziging van een niet-essentieel element van de overeenkomst in Frankrijk. Een negatiever punt is dat elk land ook soms de richtlijn schendt en de consument bijgevolg minder bescherming biedt, zoals het feit dat een consument in België zijn klacht nog moet bevestigen bij thuiskomst. Ten slotte zijn de verplichtingen betreffende de bescherming tegen insolventie in elk land anders ingevuld.

Vervolgens werd er onderzocht wat er in het voorstel voor een nieuwe richtlijn zal veranderen voor de consument en in welke mate het een oplossing biedt voor de eerder vastgestelde problemen. Hieruit bleek dat er veel verbeteringen voor de consument in het voorstel zitten. Zo is er een ruimer en duidelijker toepassingsgebied en is daarbij het kwalificatieprobleem van de reisorganisator/doorverkoper opgelost. Daarnaast moet er ook meer informatie aan de consument worden meegedeeld en kan de prijs worden verlaagd. Indien de prijs meer dan 8%

stijgt, kan de consument de overeenkomst opzeggen of een andere reis aanvaarden. Ook in andere bepaalde gevallen kan de consument de reis opzeggen en is er een regeling voor de situatie waarin een niet-wezenlijk punt van de overeenkomst wordt veranderd. De termijn waarbinnen de reisorganisator moet verwittigd worden van de overdracht is gespecificeerd. Vervolgens heeft de consument betere en duidelijkere rechten indien de reisorganisator insolvent is. Ten slotte wordt de consument over zijn rechten geïnformeerd indien hij een gekoppeld reisarrangement koopt.

Het voorstel bevat echter ook enkele negatieve punten. Ten eerste zijn sommige reizen die niet onder het toepassingsgebied vallen zeer gelijkend op reizen die er wel onder vallen. Ten tweede zullen bepaalde zakenreizen niet meer onder het toepassingsgebied vallen en ten derde moet de consument onmiddellijk klagen indien er iets niet in orde is. Het voorstel heeft verder ook enkele problemen ongemoeid gelaten. Zo vallen de studentenuitwisselingen en reizen van minder dan 24 uur nog steeds niet onder het toepassingsgebied. Verder is er ook nog steeds geen herroepingsrecht ingevoerd en is er geen uniform insolventiesysteem in de Europese Unie. Ten slotte wordt de consument er niet van op de hoogte gebracht indien hij niet de bescherming van de richtlijn geniet.

Het onderzoek werd afgesloten met de evaluatie of de positie van de consument in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk erop vooruit zal gaan door dit voorstel. Het antwoord hierop is positief: er zullen voornamelijk verbeteringen plaatsvinden ten opzichte van de huidige nationale regelingen. Er zullen slechts drie verslechtingen plaatsvinden: ten eerste zal er minder precontractuele informatie moeten worden gegeven, ten tweede zal er pas een ingrijpende prijswijziging plaatsvinden bij een wijziging van meer dan 8% van de prijs en ten slotte zal de reisorganisator niet aansprakelijk zijn als hij niet onverwijld op de hoogte wordt gebracht van de niet-nakoming.

Er kan bijgevolg geconcludeerd worden dat het voorstel over het algemeen zeker een verbetering is voor de consument. Er zijn wel nog enkele negatieve punten, die de Raad best oplost door amendementen aan te nemen. De wetgevingsprocedure is immers nog hangende en er is dus nog de mogelijkheid om deze problemen aan te pakken.

Het valt echter wel te betwijfelen of het voorstel future-proof is. Vooral het onderscheid tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen kan voor problemen zorgen in de toekomst. Het valt bijgevolg af te wachten hoe de situatie zal evolueren.

Bibliografie

Wetgeving

* Europees recht

Verdrag Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract van 23 april 1970, *BS* 17 mei 1973, 6168.

Verdrag betreffende de Europese Unie, *Pb. C.* 30.3.2010, Afl. 83, 1.

Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, *Pb. L.* 23.6.1990, Afl. 158, 59.

Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *PB. L.* 21.4.1993, Afl. 23, 34.

Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad, *Pb. L.* 11.6.2005, Afl. 149, 22.

Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, *Pb. L.* 22.11.2011, Afl. 304, 64.

Verordening 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming, *Pb. L.* 9.12.2004, Afl. 364, 1.

Verordening 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), *Pb. L.* 4.7.2008, Afl. 177, 6.

Comm(2013) 512 final, 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, 50 p., http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/com_2013_512_en.pdf.

Comm(2013) 513 final, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Bringing the EU package travel rules into the digital age, 9 p., http://www.europarl.europa.eu/registre/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2013/0513/COM_COM%282013%290513_EN.pdf.

SEC(1999) 1800, Verslag over de tenuitvoerlegging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, in de interne wetgeving van de lidstaten van de EG, 44 p., http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_nl.pdf.

A7-0124/2014, Verslag over het 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, 145 p., <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2014-0124+0+DOC+XML+V0//NL>.

Working document 26.07.2007 on the Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours, 14 p., http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf.

SWD(2013) 263 final, Impact assessment accompanying the document on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, 2013, 168 p., <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SWD:2013:0263:FIN:EN:PDF>.

Resolutie van de Raad van 19 mei 1981 betreffende een tweede programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument, *Pb. C.* 23.6.1981, Afl. 165, 24.

Resolutie van de Raad van 10 april 1984 betreffende een communautair beleid voor het toerisme, *Pb. C.* 30.4.1984, Afl. 115, 84.

Resolutie van de Raad van 6 mei 1986 betreffende een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming, *Pb. C.* 7.3.1986, Afl. 118, 28.

* Belgisch recht

Burgerlijk Wetboek

Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, *BS* 1 april 1994, 8928.

Wet 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, *BS* 30 december 2013, 103506.

KB van 25 april 1997 tot uitvoering van artikel 36 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, *BS* 13 juni 1997, 15887.

KB van 11 juli 2003 houdende vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding in de reizensector, *BS* 22 juni 2004, 344896.

MB van 19 september 1994 waarbij de ambtenaren aangewezen worden om de inbreuken op de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, op te sporen en vast te stellen, *BS* 4 oktober 1994, 25086.

* Frans recht

Loi no 92-645 du 13 juillet 1992 'fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la Vente de voyages ou de séjours', *JORF* n° 162 du 14 juillet 1992, 9457.

Décret no 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, *JORF* n° 139 du 17 juin 1994, 8746.

Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, *JORF* n° 0300 du 27 décembre 2009, 22424.

Arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la Vente de voyages et de séjours, *JORF* n° 300 du 27 décembre 2009, 22501

* Recht van het Verenigd Koninkrijk

The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992, *SI* 1992, No. 3288, 22th December 1992.

The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1995: Consumer Protection, *SI* 1995, No. 1648, 23rd June 1995.

The Package Travel, Package Holidays and Package Tours (Amendment) Regulations 1998, *SI* 1998, No. 1208, 10th May 1998.

Rechtspraak

* Europese uitspraken

HVJ Joint cases C-6/90, C-9/90, *Andrea Francovich en Danila Bonifaci e.a. v. Republiek Italië*, *Jur.* 1991, I, 05357.

HVJ Joint cases C-178, 179, 188-190/94 *Dillenkofer e.a. v. Federal Republic of Germany*, *Jur.* 1996, I, 4845.

HVJ C-364/96, *Verein für Konsumenteninformation en Österreichische Kreditversicherungs AG*, *Jur.* 1998, I, 2949.

HVJ C-410/96, *Ambry*, *Jur.* 1998, I, 7875.

HVJ C-140/97, *W. Rechberger, R. Greindl en H. Hofmeister e.a. v. Republiek Oostenrijk*, *Jur.* 1999, I, 3499.

HVJ C-237/97, *AFS Intercultural Programs Finland ry*, *Jur.* 1999, I, 825.

HVJ C-168/00, *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*, *Jur.* 2002, I, 2631.

HVJ C-400/00, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA en Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido v. Club Med Viagens L^{da}*, *Jur.* 2002, I, 4051.

HVJ C-125/04, *Guy Denuit, Betty Cordenier v. Transorient - Mosaique Voyages et Culture SA*, *Jur.* 2005, I, 923.

HVJ C-585/08, *Peter Pammer v. Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG en Hotel Alpenhof GesmbH v Oliver Heller*, *Jur.* 2011, I, 55, 4.

HVJ C-134/11, *Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMerkur Reiseversicherung AG*, *Jur.* 2012, 98, 10.

HVJ C-430/13, *Ilona Baradics e.a. v. QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fióktelepe en Magyar Állam*, *Jur.* Nog niet gepubliceerd,

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=146821&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=198521>.

* Belgische uitspraken

Cass. 5 januari 1995, *RW* 1995-96, 29.

Cass. 13 maart 1998, *T. Vred.* 1999, 101.

Cass. 25 februari 2000, *RW* 2001-02, 891.

Antwerpen 2 februari 1998, *RW* 1998-1999, afl. 22, 749-750.

Kh. Brugge 5 juni 2003, onuitg., geciteerd door DE CONINCK, H., noot onder *Vred.* Oostende 1 maart 2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 77.

Antwerpen, 9 mei 2005, onuitg., *A.R.* 2003/1306.

Luik 28 november 2006, *RRD* 2006, 453.

Gent 26 maart 2007, *NJW* 2007, 901.

Gent 30 juni 2008, *TBBR* 2011, 248-254.

Rb. Tongeren 5 oktober 2004, *DAOR* 2007/81, 154-160.

Voorz. Kh. Gent 11 april 2012, *DCCR* 98-2013, 85-90, noot DE CONINCK, H.

Vred. Antwerpen 4 oktober 2007, *RW* 20009-2010, Afl. 7, 293-296.

Vred. Fléron 17 juni 2013, *DAOR* 2017/110, 207-209, noot WYSEUR, B.

* Franse uitspraken

Cass. n° 274 van 8 maart 2012, 10-25.913.

Cass. n° 333 van 20 maart 2014, 12-26.518.

* Uitspraken van het Verenigd Koninkrijk

Jarvis v Swans Tours Ltd (1972) EWCA Civ 8.

Codd v Thomsen Tour Operations LLtd LTL (2000) Times, 20 October 2000.

Lee and Another v Airtours Holidays Ltd and Another [2004] 1 Lloyd's Rep 127.

Hamsard 3147 Ltd and others v Boots UK Ltd [2013] EWHC 3251 (Pat), Mr Justice Norris, 31 October 2013.

Rechtsleer

* Boeken:

AK, *AK Position Paper, Proposal for a Directive on package travel and assisted travel arrangements COM(2013) 512*, 2013, 20 p.,

http://www.akeuropa.eu/_includes/mods/akeu/docs/main_report_en_313.pdf.

BAECK, J., 'Gevolgen tussen partijen' in X., *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar en overzicht van rechtspraak en rechtsleer, IV. Commentaar van verbintenissenrecht, Titel II, Hfdst. 6*, Mechelen, Kluwer, 2006, 111 p.

BENACCHIO, G. en PASA, B., *A Common Law for Europe*, Budapest, Central European University Press, 2005, 320 p.

BEUC, *BEUC Position on the Revision of the Package Travel Directive*, 2013, 29 p.,

http://www.beuc.org/publications/x2013_082_package_travel_directive.pdf.

CAMPS, H., *Livingstontravels.com Thesis*, Aken, Diplomica GmbH, 2002, 129 p.

CANDLIN, J. en SWOBODA, J.-P., *A 'Rough Guide' to Travel Law*, London, 56 p.,
http://www.12kbw.co.uk/userfiles/JRC_JPS_Travel_Law.pdf.

CIVIL AVIATION AUTHORITY, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements – Insolvency Implementers' Views*, 2014, 14 p,
<http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP%201147%20Proposal%20for%20a%20Directive%20on%20Package%20Travel.pdf>.

CORKE, J., *Tourism Law. Second Edition*, Huntington, ELM Publications, 1993, 444 p.

CSERES, K.J., *Competition Law and Consumer Protection*, Den Haag, Kluwer Law International, 2005, 452 p.

DE CONINCK, H., STRAETMANS, G. en STUYCK, J., *Geactualiseerde referaten en aanvullende bijlagen/Rapports actualisés et annexes complémentaires*, Brussel, VZW Geschillencommissie Reizen, 1994, 410 p.

DE MEULEMEESTER, K., en DE MEULEMEESTER, D., *Reizen zonder stress*, Brussel, Integraal vzw, 2005, 176 p.

DE PAGE, H., *Traité élémentaire de droit civil belge: Tome 2. Les personnes*, Brussel, Bruylant, 1990, 1660.

DE WITTE, M. en VERMEERSCH, A., *Europees Consumentenrecht*, Antwerpen, Maklu, 2004, 286 p.

DIRIX, E., TILLEMANS, B. en VAN ORSHOVEN, P. (eds.), *De Valks Juridisch Woordenboek*, Antwerpen, Intersentia, 2010, 621 p.

DIRIX, E. en VAN OEVELEN, A., *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, II. Andere benoemde overeenkomsten, P-T, Reiscontract*, Mechelen, Kluwer, 2007, losbl.

DREXL, J., *Die wirtschaftliche Selbstbestimmung des Verbrauchers*, Tübingen, Mohr Siebeck, 1998, 680 p.

DUGARDYN, O., *La responsabilité des intermédiaires et organisateurs de voyages*, Waterloo, Kluwer, 2010, 65 p.

EIDENMUELLER, H., *Why Withdrawal Rights?*, München, 2010, 19 p.,
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1660535.

EUROPESE COMMISSIE, *Consumentenrechten: Commissie komt in actie om positie van 120 miljoen vakantiegangers te versterken*, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-663_nl.htm, 6p.

EUROPESE COMMISSIE, *Een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming*, Brussel, Bureau voor officiële publikaties der Europese gemeenschappen, 1985, 23 p.

EUROPESE COMMISSIE, *Internet access and use in 2012. More than half of internet users post messages tot social media...and over 60% read news online*, http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-12-185_en.htm.

GEERS, I., "De consument en de alternatieve geschillenbeslechting: de arbitrage inzake reisgeschillen" in Y., MERCHERS (ed.), *Consumentenrecht*, Brugge, 1998, Die Keure, 340-364.

GRANT, D. en MASON, S., *Holiday Law*, Londen, Sweet & Maxwell, 1995, 434 p.

GUYOT, C., *Le droit du tourisme, Régime actuel et développements en droit belge et européen*, Brussel, Larcier, 2004, 333 p.

HARTKAMP, A.S., SIEBURGH, C.H. en KEUS, L.A.D. (eds.), *De invloed van het Europese recht op het Nederlandse privaatrecht*, Hoofddorp, Kluwer, 2007, 715 p.

JOBERT, M., "France", in Z., YAQUB en B., BEDFORD (eds.), *European travel law*, New York, John Wiley & Sons Ltd, 1997, 221-248.

MANDARAKA-SHEPPART, A., *Modern Maritime Law and Risk Management*, Oxon, CRC Press, 2014, 1152 p.

MICHAUD, J.-L., BARRAY, G. en AIT-EM-KADI, Z., *Code du Tourisme. Commenté*, Parijs, Dalloz, 2007, 676 p.

NEBBIA, P. en ASKHAM, T., *EU Consumer Law*, Richmond, Richmond Law & Tax Ltd, 2004, 316 p.

OFFICE OF FAIR TRADING, *Guidance on unfair terms in package holiday contracts*, 2004, 50 p., https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284435/oft668.pdf

PAPWORTH, B., *European elections: Impact on business travel*, <http://buyingbusinesstravel.com/feature/2922708-european-elections-impact-business-travel>.

PEOPIL, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements PEOPIL Proposed amendments in relation to Articles 3, 11 and 12*, 2014, 5 p., <http://www.peopil.com/peopil/userfiles/file/Peopil%20Proposed%20amendments%20in%20relation%20to%20Articles%203,11%20and%2012%20FINAL.pdf>.

PEOPIL, *Proposal for a Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements, Response of the PEOPIL*, 2014, 8 p., <https://peopil.com/document/2770/download>.

PEOPIL, *PEOPIL Response to Working Document on the Council Directive 90/314/EEC 13 June 1990 on Package Travel, Package Holidays and Package Tours*, 2013, 7 p., <https://peopil.com/document/2943/download>.

RADIC, L., *The transposition and reform of Article 5(1) and 5(2) of Directive 90/314: An assessment of the impacts on consumer protection in Spain and the United Kingdom*, 13 p., http://www.academia.edu/8301886/The_transposition_and_reform_of_Article_5_1_and_5_2_of_Di

rective_90_314_An_assessment_of_the_impacts_on_consumer_protection_in_Spain_and_the_United_Kingdom.

ROMAIN, J.-F., 'Le principe de la convention-loi (portée et limites): réflexions au sujet d'un nouveau paradigme contractuel' in P.-A., FORIERS (ed.), *Les obligations contractuelles*, Brussel, Editions du Jeune Barreau de Bruxelles, 2000, 466 p.

SAMOY, I., SAGAERT, V. en TERRYN, E. (eds.), *Invloed van het Europese recht op het Belgische privaatrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 691 p.

SCHULTE-NÖLKE, H. en MEYER-SCHWICKERATH, L., *Package Travel Directive*, 132 p., http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf.

SERRAT, J., *Selling Tourism Services at a Distance: An Analysis of the EU Consumer Acquis*, London, Springer Science & Business Media, 2012, 209 p.

SHAW, R., *Carriage of Passengers*, 2015, <http://www.lloydslistintelligence.com/llint/print-article.htm?jsessionid=3D1E5BBD769E209CA44F0F47ECDA4440?documentId=240365&articleType=book#>.

SPEYBROUCK, J., *Reisrecht 2002*, Gent, Academia Press, 2002, 254 p.

SPEYBROUCK, J., *Tourismecodex '02-'03*, Gent, Academia Press, 2002, 362 p.

STIJNS, S., *Verbintenissenrecht*, Die Keure, 2005, Brugge, 268 p.

STUYCK, J., *Acta Falconis III. 1993 – Twenty years later. The evolution of consumer law in the European Union*, Cambridge, Intersentia, 2013, 50 p.

TAYLOR, I., *Analysis: Tour operators will lobby to 'close off loopholes' in Package Travel Directive*, <http://www.travelweekly.co.uk/Articles/2013/09/25/45385/analysis+tour+operators+will+lobby+to+close+off+loopholes+in+package+travel+directive.html>.

THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK, *Classification of hotel establishments within the EU*, 48 p., http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf.

TERRYN, E., *Bedenktijden in het consumentenrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2008, 686 p.

TERRYN, E., 'Bedenktijden in het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten' in M.W., HESSELINK en M.B.M., LOOS (eds.), *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten. Een Nederlands perspectief*, Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, 2009, 262 p.

THIERY, P., "Artikel 1 Wet 16 februari 1994", *Artikelsgewijze commentaar bijzondere overeenkomsten*, Kluwer, losbl.

TILLEMANS, B., VANDEBOSCH, T., VERBEKE, A.-L. en VZW JURA FALCONIS, *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Gent, Larcier, 2005, 318 p.

TWIGG-FLESHNER, C., *The Cambridge Companion to European Union Private Law*, Cambridge, Cambridge University Press, 2010, 350 p.

VAN BELLINGHEN, F., "Art. ... Wet 16 februari 1994 [reiscontractenwet]" in E., DIRIX en A., VAN OEVELEN, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, II. Andere benoemde overeenkomsten, P-T, Reiscontract*, Mechelen, Kluwer, 2008, losbl.

VANDEPUTTE, R., *De overeenkomst*, Brussel, Larcier, 1977, 462 p.

VON BAR, C. en DROBNIG, U., *Interaction of Contract Law and Tort and Property Law in Europe Comparative Study*, München, Sellier European Law Publishers GmbH, 2004, 541 p.

WEATHERILL, S., *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2005, 253 p.

WEATHERILL, S., *EU Consumer Law and Policy*, Cheltenham, Edward Elgar Publishing, 2013, 352 p.

WÉRY, P., *Droit des obligations, I Théorie générale dy contrat*, Brussel, Larcier, 2010, 923 p.

X., Consumer Law, <http://www.essay.uk.com/coursework/consumer-law.php>.

YAQUB,, Z., "The package travel directive", in Z., YACUB en B., BEDFORD (eds.), *European Travel Law*, New York, John Wiley & Sons Inc., 1997, 45-70.

* Tijdschriften:

BROEKEMA-ENGELEN, B.J. en MATERS, L.C., "De charme van de eenvoud. De contouren voor een nieuwe Richtlijn Pakketreizen", *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2011, 64-69.

DE CONINCK., H., "Nieuwe pakketreizenrichtlijn in stroomversnelling!", *DCCR* 2014, afl. 103, 99-100.

DE CONINCK, H., "De ene reisbemiddelaar is de andere niet! En hoe de consument daarvan het slachtoffer kan worden...", *DCCR* 2009, nr. 82, 113-120.

DE CONINCK, H., "De ruime interpretatie van het begrip pakketreizen", *DCCR* 2003, afl. 1, 88-89.

DE CONINCK, H., "Rechtbank of geschillencommissie? Geen eenduidige keuze", *DCCR* 2007, afl. 75, 185-188.

DE LEEUW, N.A. en TERSTEEG, J.A., "Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?", *Tijdschrift overeenkomst in rechtspraktijk* 2014, nr. 4, 38-43.

EUROPEAN CONSUMER LAW GROUP, "Protecting the Rights of Passengers and Holidaymakers", *ECLG/039/05*, februari 2005, 1-27.

HUYOT, C., "Arrêt "Blödel-Pawlik": la couverture de l'insolvabilité de l'organisateur de voyages est-elle absolue?", *JDE* 2012, 217.

KISJES, P., "Herziening Europese Richtlijn Pakketreizen", *View* 2010, nr. 2, 4-7.

STEENOT, R., "Bescherming van de reiziger" in R., STEENOT, *Consumentenbescherming 2003-2007*, *TPR* 2009, Afl. 1, 532-556.

THIERY, Y., "Hoe verplicht is de verplichte faillissementsverzekering voor reisbureaus?", *TBBR* 2004, afl. 3, 498-502.

VANDEN BERGHE, O., "De keuze van de schuldeiser voor de uitvoering in natura boven de ontbinding van de overeenkomst", *A.J.T.* 1999-2000, 511-516.

VAN DYCK, T., "De Nederlandstalige uitspraken van de Geschillencommissie reizen 1996-2001 (overzicht van rechtspraak)", *DCCR* 2002, nr. 56, 1-140.

WYSEUR, B., "Business to business relaties onderworpen aan consumentenwetgeving, zelfs inzake verjaringsregels", *DCCR* 2012, nr. 97, 91-99.

* Interview:

Interview MORIAU, A., Test-Aankoop, 4 februari 2015.

Interview VAN DEN BROECK, A.-S., stafmedewerkster Europees Parlementslid VAN BOSSUYT, A., 8 mei 2015.

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

De nieuwe richtlijn pakketreizen: een betere bescherming voor de consument?

Richting: **master in de rechten-rechtsbedeling**

Jaar: **2015**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Hulsmans, Sara

Datum: **12/05/2015**