

Nieuwe wet op de reisovereenkomst

En de positie van de (reis)organisator

- Wat wijzigt er voor wie?
- Wat blijft er bij het oude?



(Reis) organisator



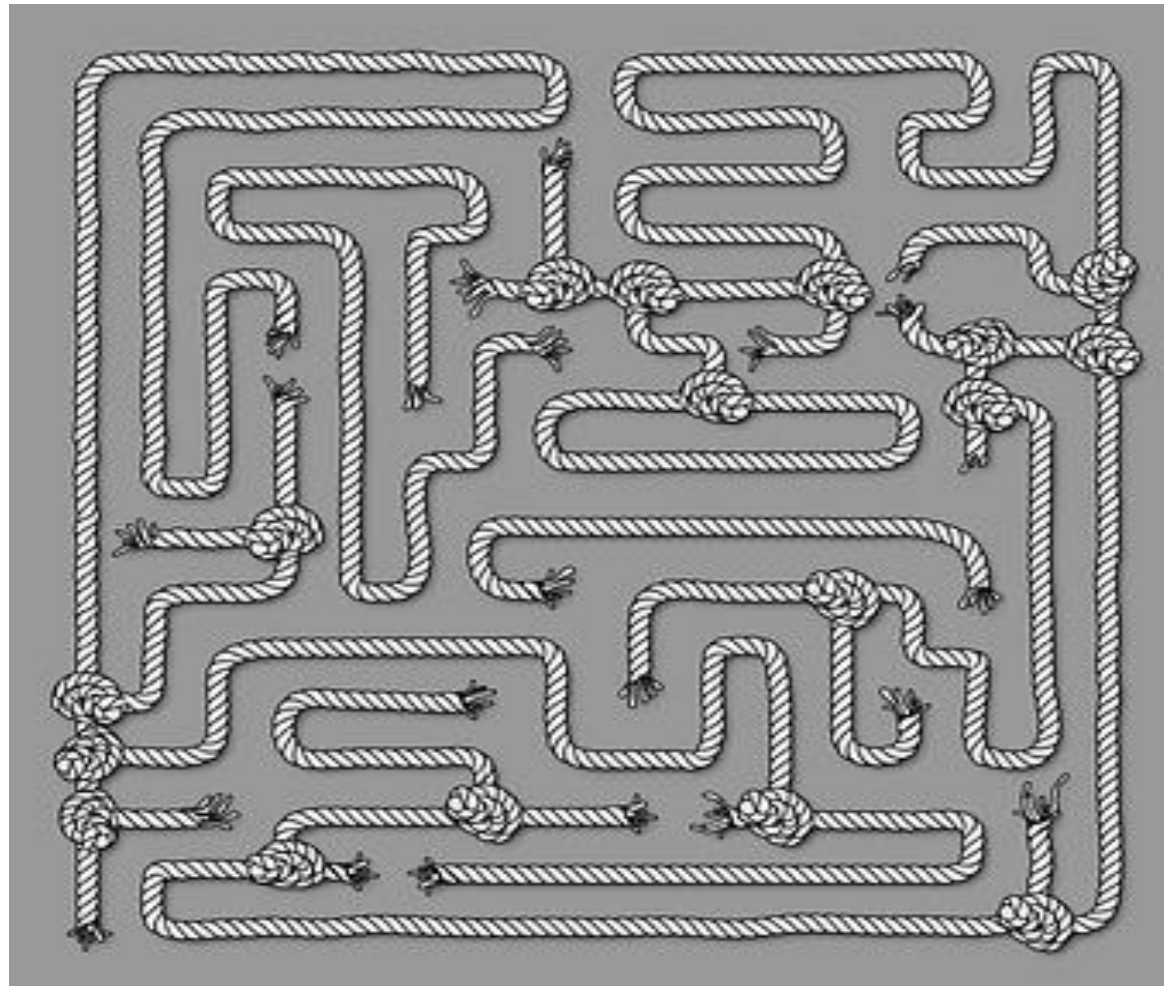
Traditionele reisagent →
(Reis) organisator



De handelaar en de organisator



Informatie voorziening (voor en bij sluiten overeenkomst)



Hulp en Bijstand



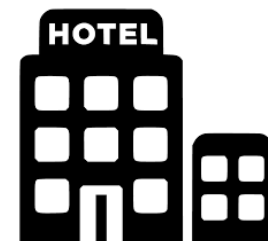
Hulp en bijstand (art.7:513 BW)

Wanneer?: als de reiziger in moeilijkheden verkeert

Waarvoor ben je verplicht?:

- Goede informatie verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand.
- De reiziger helpen bij het gebruik van communicatie op afstand (telefoon, e-mails etc.) en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

Let op: helpen ≠ betalen!



Hulp en bijstand (art.7:513 BW)



Wie betaalt dat? → aan wie kan worden toegerekend dat de reis niet wordt uitgevoerd conform verwachting?

- Als de omstandigheden kunnen worden toegerekend aan de organisator → kosten voor rekening van organisator
- Als de omstandigheden aan de reiziger kunnen worden toegerekend → kosten voor reiziger (bijv. reiziger wordt ziek en moet reis afbreken)
- Als het noch aan de reiziger en noch aan de organisator kan worden toegerekend → “overmacht”: hoofdregel = ieder draagt de eigen kosten.

Hulp en bijstand (art.7:513 BW)

Nieuw (vanaf 1 juli 2018):

In gevallen waarin er als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet kan worden gezorgd voor terugkeer van de reiziger, is de organisator verplicht de kosten van de nodige accommodatie voor 3 nachten te vergoeden.



Dit staat los van de vraag wat het Calamiteitenfonds vergoedt in geval van calamiteit.



Prijsverhoging

Huidige wetstekst (art. 7:505 BW):

20 dagen voor vertrek mag de reissom worden verhoogd ivm wijzigingen in de “vervoerskosten” waaronder begrepen brandstofkosten, heffingen en belastingen.

Reiziger kan iedere verhoging afwijzen →

- Reisorganisator keus tussen:
reis opzeggen (reiziger recht op teruggave of kwijtschelding reissom);
- alsnog uitvoeren van de reis tegen oorspronkelijke prijs (en dus zelf het verlies nemen).



Prijsverhoging

Nieuwe wetstekst (art. 7:507 BW):

20 dagen voor vertrek mag de reissom verhoogd worden, maar prijsverhogingen alleen toegestaan bij veranderingen in:

- toegenomen prijs van brandstof;
- hoogte van belastingen/vergoedingen (toeristenbelasting/landingsrechten etc.);
- wisselkoersen.

Nieuw:

- Verhoging met max 8% → reiziger kan verhoging **niet** afwijzen;
- Verhoging > 8% → reiziger kan verhoging afwijzen en reisovereenkomst kosteloos annuleren.



Wijzigingen door organisator

De organisator kan de bedingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen overeenkomstig artikel 507, vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig wijzigen, tenzij:

- a) de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden;
- b) het om een onbeduidende wijziging gaat, en
- c) de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

Wijzigingen door organisator

“.....**ingrijpend** te wijzigen..... kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

- a) de voorgestelde wijziging aanvaarden; of
- b) de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding.

.....

Artikel 511, lid 2 tot en met 9, is van overeenkomstige toepassing.

(Non)conformiteit (art. 7:510 en 511 BW)

Overeenkomst moet worden uitgevoerd zoals tussen partijen is afgesproken

Bij non-conformiteit:

- Reiziger moet de organisator daarvan in kennis stellen;
 - Organisator moet non-conformiteit proberen te verhelpen tenzij...
 - Dat niet mogelijk is; of
 - slechts tegen zeer hoge (onevenredige) kosten (afgezet tegen de ernst van de tekortkoming en de waarde van de reisdienst).
- reiziger recht op schadevergoeding



(Non)conformiteit (art. 7:510 en 511 BW)

Kan organisator problemen niet oplossen → reiziger recht op schadevergoeding tenzij non-conformiteit te wijten is aan:

- de reiziger;
- een derde die niet bij de uitvoer van de pakketreis betrokken is en de non-conformiteit niet kon worden voorzien/voorkomen;
- Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht).

Reiziger heeft bij non-conformiteit recht op: alternatieve arrangementen en in sommige gevallen recht op prijsverlaging, namelijk als het alternatieve arrangement leidt tot een pakketreis van lagere kwaliteit en schadevergoeding.



Schadevergoeding

Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, **grenzen** stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die reisdiensten verlenen die deel uit maken van een pakketreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de organisator.

Onverminderd het voorgaande kan de organisator zijn aansprakelijkheid voor schade **niet uitsluiten of beperken** indien de schade:

- a) bestaat uit **persoonlijk letsel** van de reiziger; of
- b) is veroorzaakt door **opzettelijk** dan wel **nalatig** handelen van de organisator.

Voor andere dan de in lid 5 genoemde schade kan de organisator zijn aansprakelijkheid beperken tot ten minste driemaal de reissom.

Indeplaatsstelling

Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

