



**EUROPESE UNIE**

**HET EUROPEES PARLEMENT**

**DE RAAD**

**Straatsburg, 29 april 2026  
(OR. en)**

**2023/0435(COD)  
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26  
REV 1**

**CONSOM 8  
MI 33  
COMPET 42  
TOUR 2  
TRANS 12  
IA 9  
CODEC 55**

**VERORDENING  
VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD  
TOT WIJZIGING VAN RICHTLIJN (EU) 2015/2302  
OM REIZIGERS DOELTREFFENDER TE BESCHERMEN EN BEPAALDE ASPECTEN  
VAN DIE RICHTLIJN TE VEREENVOUDIGEN EN TE VERDUIDELIJKEN**

**VERORDENING (EU) 2026/...**  
**VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**van 29 april 2026**

**tot wijziging van Richtlijn (EU) 2015/2302  
om reizigers doeltreffender te beschermen  
en bepaalde aspecten van die richtlijn te vereenvoudigen en te verduidelijken**

**(Voor de EER relevante tekst)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>1</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> PB C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

<sup>2</sup> Standpunt van het Europees Parlement van 12 maart 2026 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 30 maart 2026.

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad<sup>3</sup> heeft het rechtskader voor pakketreizen gemoderniseerd in het licht van de marktontwikkelingen en de technologische vooruitgang. Die richtlijn richtte zich op nieuwe manieren om reisdiensten te boeken, waaronder op maat gesneden combinaties van reisdiensten, die niet onder Richtlijn 90/314/EEG van de Raad<sup>4</sup> vielen of die zich in een juridisch grijs gebied bevonden, en versterkte de rechten van de reizigers op verschillende manieren. Verder moest Richtlijn (EU) 2015/2302 zorgen voor een eerlijkere mededinging tussen de verschillende soorten reisondernemingen die actief zijn op de markt voor pakketreizen.
- (2) Om die doelstellingen te verwezenlijken werd in Richtlijn (EU) 2015/2302 de definitie van de term “pakketreis” verruimd ten opzichte van Richtlijn 90/314/EEG. In Richtlijn (EU) 2015/2302 zijn de bestaande rechten van reizigers nader verduidelijkt en zijn nieuwe rechten geïntroduceerd, waaronder het recht voor reizigers om een pakketreisovereenkomst onder bepaalde voorwaarden zonder beëindigingsvergoeding op te zeggen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Daarnaast werd bij Richtlijn (EU) 2015/2302 het begrip “gekoppeld reisarrangement” ingevoerd.

---

<sup>3</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>4</sup> Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten (PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Hoewel Richtlijn (EU) 2015/2302 over het algemeen goed heeft gewerkt, hebben zich sinds het begin van de toepassing ervan op 1 juli 2018 verschillende uitdagingen voorgedaan. Met name de COVID-19-pandemie en de daarmee samenhangende overheidsmaatregelen hadden aanzienlijke gevolgen voor zowel de reissector als de reizigers, en brachten aan het licht dat een aantal bepalingen van die richtlijn, waaronder bepalingen over aan reizigers te verstrekken informatie, moet worden verduidelijkt.
- (4) Daarom moeten de in de huidige regels geconstateerde hiaten worden opgevuld en moeten bepaalde begrippen en bepalingen worden verduidelijkt en vereenvoudigd, zodat Richtlijn (EU) 2015/2302 doeltreffender wordt ten behoeve van reizigers en reisondernemingen, waaronder een groot aantal micro-, kleine en middelgrote ondernemingen.
- (5) De bijgewerkte definitie van “pakketreis” in Richtlijn (EU) 2015/2302 wordt over het algemeen als doeltreffend beschouwd. De regels inzake “gekoppelde reisarrangementen”, die ook bij die richtlijn zijn ingevoerd, hebben het wetgevingskader daarentegen aanzienlijk ingewikkelder gemaakt, ook wat betreft de aan reizigers te verstrekken informatie. Die extra complexiteit zorgt voor rechtsonzekerheid over de afbakening tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, alsook tussen gekoppelde reisarrangementen en op zichzelf staande reisdiensten. Er zijn geen aanwijzingen dat die regels inzake gekoppelde reisarrangementen tastbare voordelen voor reizigers hebben opgeleverd. Daarom is het passend Richtlijn (EU) 2015/2302 te vereenvoudigen door de bepalingen over gekoppelde reisarrangementen en bijlage II bij die richtlijn bestaande uit vijf informatieformulieren voor gekoppelde reisarrangementen te schrappen en de definitie van “pakketreis” op een aantal punten aan te passen.

- (6) Het principe dat ten grondslag ligt aan de definitie van “pakketreis” moet blijven dat er een nauw verband bestaat tussen verschillende reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden geboekt.
- (7) Reizigers moeten duidelijke informatie krijgen over de vraag of een bepaalde combinatie van reisdiensten al dan niet een pakketreis vormt, aangezien dit in bepaalde boekingssituaties voor hen mogelijk niet duidelijk is. Om de rechtszekerheid te vergroten, is het daarom noodzakelijk om, in boekingssituaties waarin niet aan de voorwaarden voor een pakketreis wordt voldaan maar handelaren reizigers uitnodigen om voor dezelfde reis of vakantie aanvullende soorten reisdiensten te kopen, van handelaren te verlangen dat zij reizigers informeren dat de betrokken reisdiensten geen pakketreis zullen vormen en dat reizigers geen bescherming zullen genieten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302. Dat vereiste moet van toepassing zijn wanneer de uitnodiging tot aankoop van aanvullende soorten reisdiensten wordt gedaan voordat een reiziger een eerste soort reisdienst heeft gekocht, maar ook wanneer de uitnodiging wordt gedaan nadat een reiziger een eerste soort reisdienst heeft geboekt. In gevallen waarin de uitnodiging tot aankoop van aanvullende soorten reisdiensten wordt gedaan voordat de reiziger een eerste boeking heeft afgesloten, en de reiziger de betrokken reisdiensten vervolgens binnen de 24 uur op hetzelfde verkooppunt boekt, bestaat er een nauw verband tussen die boekingen, ook al is niet aan alle voorwaarden voor een pakketreis voldaan, zoals het aanbieden van een gezamenlijke prijs of een totaalprijs, of het selecteren van de reisdiensten voordat de reiziger instemt met betaling. Indien een handelaar in dergelijke gevallen de reiziger op het moment van de uitnodiging niet duidelijk mededeelt dat de combinatie van reisdiensten geen pakketreis zal vormen, moet die combinatie derhalve worden beschouwd als een krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 beschermde pakketreis en moet de handelaar worden beschouwd als de organisator van die pakketreis.

- (8) In boekingsituaties waarin de handelaar de reiziger uitnodigt aanvullende reisdiensten te kopen, moet onder “uitnodiging” worden verstaan elke situatie waarin de handelaar de reiziger aanspoort of beweegt om een aanvullende soort reisdienst te boeken voor de voorgenomen reis of vakantie. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een e-mail met een link naar een boekingsfaciliteit, een in het boekingsproces geïntegreerde prompt of een telefoongesprek. In dergelijke gevallen biedt de handelaar de reiziger doorgaans een selectie van aanbiedingen op basis van de belangstelling van de reiziger voor een bepaalde bestemming en reisperiode. Indien dergelijke aanbiedingen worden gedaan in de vorm van een uitnodiging tot aankoop, zoals gedefinieerd in Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad<sup>5</sup>, namelijk in de vorm van een commerciële boodschap waarin de kenmerken van het product of de dienst en de prijs ervan worden vermeld, moet dat worden beschouwd als een sterke aanwijzing dat er sprake is van een uitnodiging. Dergelijke uitnodigingen tot aankoop omvatten gevallen waarin een handelaar de reiziger verzoekt zijn of haar belangstelling voor aanvullende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie kenbaar te maken, teneinde die reisdiensten aan te bieden in de vorm van een uitnodiging tot aankoop, zoals gedefinieerd in Richtlijn 2005/29/EG, direct bij of na bevestiging van de eerste boeking. Anderzijds mag de loutere beschikbaarheid van boekingsfaciliteiten voor andere reisdiensten op de website of applicatie van een handelaar of in zijn bedrijfspand, een algemene verwijzing naar die boekingsfaciliteiten of reclame voor reisdiensten op basis van metagegevens van eerdere zoekopdrachten naar reisdiensten niet als een uitnodiging tot aankoop van aanvullende reisdiensten worden beschouwd.

---

<sup>5</sup> 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 (“Richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Een van de definities van pakketreis is te eng gebleken, namelijk de in artikel 3, punt 2, b), v), van Richtlijn (EU) 2015/2302 bedoelde definitie, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger van de ene handelaar naar een andere moeten worden overgedragen. Daarom is het passend om boekingen van verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie als pakketreis te beschouwen indien de handelaar die partij is bij de eerste overeenkomst de persoonsgegevens van de reiziger aan de hand waarvan de reiziger als overeenkomstsluitende partij kan worden geïdentificeerd, overdraagt aan een andere handelaar of handelaren die partij zijn bij een tweede of volgende overeenkomst, en indien de overeenkomst of overeenkomsten met de andere handelaar of handelaren binnen 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst wordt of worden gesloten. De betrokken handelaren moeten aan de hand van dergelijke persoonsgegevens kunnen vaststellen dat dezelfde reiziger partij is bij de betreffende overeenkomsten; deze gegevens zouden bijvoorbeeld de naam, de betalingsgegevens, het e-mailadres, het telefoonnummer of de socialemedia-account van de reiziger kunnen omvatten. Gegevens aan de hand waarvan de betrokken handelaren niet kunnen vaststellen dat dezelfde reiziger partij is bij de desbetreffende overeenkomsten, zoals een IP-adres ter identificatie van een apparaat, mogen niet als toereikend worden beschouwd. De verwijzing naar de overdracht van de persoonsgegevens van de reiziger is bedoeld om de definitie toekomstbestendiger te maken. Een dergelijke overdracht duidt op een nauw verband tussen de betrokken overeenkomsten en bijgevolg op het ontstaan van een pakket.

- (10) Met betrekking tot pakketreizen waarbij bijvoorbeeld accommodatie wordt gecombineerd met “andere toeristische diensten”, maar die geen personenvervoer omvatten, moet het algemene criterium van “een aanzienlijk deel” van de waarde van de combinatie, dat van toepassing is op toeristische diensten, worden vervangen door het meer specifieke criterium van “ten minste 25 %” van de waarde van de combinatie om de rechtszekerheid te verbeteren. Er moet ook aan worden herinnerd dat andere toeristische diensten die intrinsiek deel uitmaken van reisdiensten, zoals andere toeristische diensten die onderdeel uitmaken van de accommodatie, niet worden beschouwd als op zichzelf staande reisdiensten. Bijgevolg kan de opneming ervan niet leiden tot het ontstaan van een pakket, ook al bedraagt de waarde ervan ten minste 25 % van de totaalprijs. De overwegingen van Richtlijn (EU) 2015/2302 bevatten voorbeelden van diensten die als intrinsiek onderdeel van reisdiensten kunnen worden beschouwd, zoals toegang tot bepaalde voorzieningen ter plaatse in hotels of andere soorten accommodatie. Voorts moet eraan worden herinnerd dat andere toeristische diensten die pas worden gekozen en aangekocht na aanvang van de uitvoering van een reisdienst, zoals accommodatie, niet tot het ontstaan van een pakketreis leiden, ook al vertegenwoordigt de waarde ervan ten minste 25 % van de totale prijs.

- (11) Zoals met name tijdens de COVID-19-pandemie is gebleken, kunnen het ontbreken van business-to-business-regels inzake terugbetalingen aan organisatoren van pakketreizen voor reisdiensten die door dienstverleners zijn geannuleerd of niet zijn uitgevoerd, het ontbreken van regels inzake vouchers, evenals onzekerheid over de vraag of vorderingen tot terugbetaling en vouchers voor geannuleerde pakketreizen onder de bescherming bij insolventie vallen, problemen veroorzaken met betrekking tot terugbetalingen aan reizigers, met name wanneer onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden tot talrijke annuleringen leiden en veel reisbestemmingen treffen. Daarom is het belangrijk ervoor te zorgen dat de betalingen van reizigers te allen tijde doeltreffend worden beschermd, ook in crisissituaties. Bovendien moet ervoor worden gezorgd dat de nationale regelingen voor bescherming bij insolventie veerkrachtig zijn en meer uniforme bescherming bieden.
- (12) Hoewel Richtlijn (EU) 2015/2302 organisatoren verplicht reizigers te informeren over betalingsregelingen, met inbegrip van eventueel te verrichten aanbetalingen, bevat de richtlijn geen regels die het bedrag van dergelijke aanbetalingen beperken of het tijdschema voor de betaling van het saldo regelen. De lidstaten kunnen dergelijke aspecten reguleren, mits die regels in overeenstemming zijn met het recht van de Unie.

- (13) Indien een reisdienst in een pakketreis wordt geannuleerd of niet wordt uitgevoerd en er vooruitbetalingen aan de desbetreffende dienstverlener zijn gedaan, moeten organisatoren het recht hebben om binnen zeven dagen door de reisdienstverlener te worden terugbetaald. Dit recht op terugbetaling moet organisatoren in staat stellen te voldoen aan hun verplichting om reizigers binnen 14 dagen terug te betalen in gevallen waarin ook de pakketreisovereenkomst als geheel wordt beëindigd. Wanneer een reisdienstverlener een dienst uit een pakketreis annuleert of nalaat uit te voeren, maar de pakketreisovereenkomst blijft bestaan, moet het recht op een terugbetaling binnen zeven dagen organisatoren in staat stellen om alternatieve regelingen te treffen.

- (14) In bepaalde situaties kunnen vrijwillige vouchers een nuttig alternatief zijn voor terugbetalingen. Vouchers kunnen organisatoren meer flexibiliteit bieden, met name als ze binnen een korte periode een groot aantal terugbetalingen moeten doen. Tegelijkertijd kunnen vouchers aanvaardbaar zijn voor reizigers die geen onmiddellijke terugbetaling nodig hebben, zolang er maar specifieke wettelijke garanties zijn. Daarom moeten er duidelijke regels voor dergelijke garanties worden vastgesteld. Die garanties moeten verplichte informatie omvatten over het vrijwillige karakter en de kenmerken van de voucher, met inbegrip van duidelijke informatie dat het recht op terugbetaling van de reiziger alleen wordt opgeschort als de reiziger de voucher uitdrukkelijk aanvaardt. Het vereiste dat de reiziger de voucher uitdrukkelijk moet aanvaarden, betekent dat aanvaarding niet impliciet kan zijn, maar dat de reiziger dit uitdrukkelijk moet aangeven. Die aanvaarding moet worden uitgedrukt met behulp van een duurzame gegevensdrager. Vouchers moeten worden afgegeven op een duurzame gegevensdrager en informatie bevatten over de kenmerken van de voucher en de rechten van de reiziger. Die informatie moet het bedrag omvatten waarop de reiziger recht heeft als terugbetaling (het “recht op terugbetaling van de reiziger”) en de waarde van de voucher. Organisatoren moeten vouchers aantrekkelijker kunnen maken, bijvoorbeeld door de waarde ervan te verhogen ten opzichte van het recht op terugbetaling van de reiziger. In dergelijke gevallen moet de bescherming bij insolventie beperkt blijven tot het bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger.

- (15) Ter wille van de rechtszekerheid moeten er regels over de geldigheidsduur van vouchers en de eventuele verlenging daarvan worden vastgesteld. Het is ook passend te bepalen dat tijdens de geldigheidsduur van een voucher het recht op terugbetaling van de reiziger wordt opgeschort, en te specificeren in welke gevallen die opschorting eindigt en de reiziger dat recht op terugbetaling herkrijgt. Aangezien vouchers een specifieke geldelijke waarde hebben, is het passend vast te leggen dat zij mogen worden gebruikt voor elke door de organisator aangeboden reisdienst, in delen mogen worden ingewisseld en slechts eenmaal mogen worden overgedragen, zonder dat de organisatoren voor de overdracht een vergoeding in rekening mogen brengen. Voor een geldige overdracht moet de reiziger die de voucher overdraagt, de organisator in kennis stellen van de identiteit van de ontvanger, zodat de overnemer de voucher kan inwisselen of een terugbetaling kan ontvangen. De bevestiging van de overdracht moet kunnen geschieden door de voucher te markeren, bijvoorbeeld fysiek of elektronisch, om duidelijk aan te geven dat de overdracht heeft plaatsgevonden.
- (16) De lidstaten kunnen voorzien in mechanismen die, in overeenstemming met de wettelijke vereisten, voor terugbetalingen aan reizigers zorgen in gevallen waarin pakketreizen worden geannuleerd als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en de organisatoren hun terugbetalingsverplichtingen niet kunnen nakomen. Ter verhoging van de transparantie moeten lidstaten die dergelijke mechanismen invoeren of in stand houden, verplicht worden om de Commissie en de centrale contactpunten van de andere lidstaten hierover te informeren. Dergelijke mechanismen worden normaal gesproken uitsluitend gefinancierd door bijdragen van organisatoren. Alleen in uitzonderlijke en naar behoren gerechtvaardigde omstandigheden kunnen dergelijke mechanismen door lidstaten worden medegefinancierd en de invoering ervan laat de staatssteunregels van de Unie onverlet.

- (17) Er moet worden verduidelijkt dat de beëindiging van een pakketreisovereenkomst mogelijk is als redelijkerwijs kan worden verwacht dat onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen zullen hebben voor de uitvoering ervan. De beoordeling of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis moet worden gebaseerd op een voorspelling, op het moment dat de pakketreisovereenkomst wordt beëindigd, van de waarschijnlijkheid dat de onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen zullen hebben voor de uitvoering van de pakketreis, wat een beoordeling per geval vereist. Als een reiziger de pakketreisovereenkomst beëindigt, moet die beoordeling worden verricht vanuit het oogpunt van een gemiddelde reiziger die redelijk goed geïnformeerd en redelijk oplettend en omzichtig is, op basis van de informatie die beschikbaar is op de datum waarop de pakketreisovereenkomst in kwestie wordt beëindigd. Er moet rekening worden gehouden met de gevolgen van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van vertrek of die zich voordoen op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan, of die van invloed zijn op de reis naar of van de bestemming, met inbegrip van de verschillende plaatsen die tijdens de heen- en terugreis worden aangedaan, indien deze op significante wijze van invloed zijn op de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdiensten. Onder de plaats van vertrek wordt de plaats verstaan waar de uitvoering van de reisdiensten in het kader van de pakketreisovereenkomst aanvangt. Omstandigheden die alleen van invloed zijn op de reis naar de bestemming of de terugreis, dienen niet in aanmerking te worden genomen indien die reis geen deel uitmaakt van de pakketreisovereenkomst, met inbegrip van het vervoer van de passagier naar de overeengekomen plaats van vertrek. Omstandigheden die op het tijdstip van het sluiten van de pakketreisovereenkomst reeds bekend waren bij of voorzienbaar waren voor de reiziger en die sindsdien niet aanzienlijk zijn verslechterd, vormen geen grondslag voor beëindiging van die overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding.

- (18) Onder onvermijdbare en buitengewone omstandigheden vallen objectieve situaties zoals oorlog, andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden. Onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden hoeven niet alleen omstandigheden te betreffen die de uitvoering van een pakketreis objectief onmogelijk maken, maar kunnen ook omstandigheden omvatten die, zonder dat ze de uitvoering van de pakketreis onmogelijk maken, met zich meebrengen dat de pakketreis niet kan worden uitgevoerd zonder dat de betrokken reizigers worden blootgesteld aan risico's voor hun gezondheid of veiligheid. In dit verband kunnen bepaalde risico's bepaalde groepen reizigers extra treffen vanwege hun kwetsbaarheid.

- (19) Officiële verklaringen of aanbevelingen van de bevoegde autoriteiten van een lidstaat waarin het reizen naar een bepaald gebied wordt afgeraden, kunnen van aanzienlijke waarde zijn als bewijs van het feit dat zich daadwerkelijk onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen in de landen waarop zij betrekking hebben en van de gevolgen die daaruit voortvloeien voor de uitvoering van de betrokken pakketreis. Dergelijke verklaringen of aanbevelingen, of de omstandigheid dat reizigers op de reisbestemming of in de lidstaat van verblijf of vertrek na terugkeer van de reis of vakantie aan ernstige beperkingen zoals quarantainevereisten voor een aanzienlijke periode zullen worden onderworpen, kunnen daarom, samen met andere factoren, belangrijke elementen zijn waarmee rekening moet worden gehouden bij de beoordeling of de beëindiging van de pakketreisovereenkomst wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden gerechtvaardigd is. De relevantie van specifieke officiële verklaringen of aanbevelingen voor de beëindiging van de desbetreffende pakketreisovereenkomst moet per geval worden beoordeeld, waarbij onder meer rekening moet worden gehouden met de aard van de omstandigheden in kwestie en de tijdsperiode tussen de beëindiging van die overeenkomst en de geplande aanvang van de pakketreis, en dus met de waarschijnlijkheid van een aanzienlijke wijziging van die omstandigheden. Het bestaan van dergelijke verklaringen of aanbevelingen mag echter geen voorwaarde zijn voor de vaststelling van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of de gevolgen van dergelijke omstandigheden voor de uitvoering van de pakketreis.

- (20) Daarnaast moet worden verduidelijkt dat de terugbetalingstermijn van 14 dagen, die ingaat op het moment van beëindiging van de pakketreisovereenkomst, van toepassing is ongeacht of de reiziger specifiek om terugbetaling vraagt.
- (21) Om voor een doeltreffende en uniforme bescherming van reizigers en een gelijk speelveld voor organisatoren te zorgen, moet worden bepaald dat alle door of namens reizigers verrichtte betalingen onder de regelingen voor bescherming bij insolventie van organisatoren vallen in geval van insolventie van de organisator, ook in gevallen waarin een reiziger recht had op terugbetaling of een voucher van de organisator had ontvangen vóór diens insolventie.
- (22) De lidstaten moeten binnen de in Richtlijn (EU) 2015/2302 vastgelegde parameters de op hun grondgebied geldende regelingen voor bescherming bij insolventie vaststellen, met inbegrip van de bijbehorende procedures en de wijzen van informatieverstrekking over bescherming bij insolventie via de meest doeltreffende beschikbare communicatiekanalen. Het is belangrijk te eisen dat reizigers, zodra zich een insolventie voordoet, alle nodige informatie ontvangen. Bijgevolg moeten de lidstaten een of meer entiteiten aanwijzen die verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van de nodige informatie.

- (23) Om reizigers te allen tijde een doeltreffende bescherming bij insolventie te bieden, moet worden bepaald dat de zekerheid toereikend is om de kosten van terugbetalingen en, in voorkomend geval, repatriëringen te dekken. Bij een dergelijke zekerheid moet er rekening mee worden gehouden dat insolventie kan optreden op een moment dat een organisator de hoogste bedragen aan betalingen in bezit heeft. Daarnaast moet rekening worden gehouden met verhogingen van die bedragen als gevolg van een hoger volume pakketreizen dat in een bepaalde periode is verkocht ten opzichte van het verwachte volume. Er moet worden verduidelijkt dat lidstaten toezicht moeten houden op de bescherming bij insolventie van organisatoren en dat ze de beschikbaarheid van bescherming bij insolventie moeten monitoren. Indien dit nodig is om een doeltreffende bescherming bij insolventie te bieden, moeten de lidstaten aanvullende mechanismen kunnen vereisen, zoals een reservefonds, om bijvoorbeeld de door verzekeringspolissen geboden bescherming aan te vullen. Dergelijke reservefondsen mogen normaal gesproken uitsluitend worden gefinancierd door bijdragen van organisatoren en kunnen alleen in uitzonderlijke en naar behoren gerechtvaardigde omstandigheden door de lidstaten worden medegefinancierd. Voor zover dergelijke maatregelen staatssteun inhouden, zijn de staatssteunregels van de Unie van toepassing.
- (24) Met betrekking tot de terugbetaling van betalingen van reizigers in geval van insolventie van een organisator, moet nader worden bepaald binnen welke termijn na de indiening van de nodige documenten dergelijke terugbetalingen moeten plaatsvinden. De informatie die in geval van insolventie van een organisator aan reizigers moet worden verstrekt, moet informatie omvatten over de documenten die reizigers moeten indienen om terugbetaling van hun betalingen aan te vragen. Reizigers moet worden verzocht slechts de documenten in te dienen die nodig zijn om het verzoek te onderzoeken overeenkomstig de nationale bepalingen en rekening houdend met de vereisten van de specifieke entiteit of autoriteit die verantwoordelijk is voor de veilige en efficiënte verwerking van verzoeken om terugbetaling.

- (25) Het is ook passend om te bepalen dat de lidstaten naast organisatoren ook doorverkopers kunnen verplichten te voorzien in bescherming bij insolventie.
- (26) Er moet worden verduidelijkt dat de centrale contactpunten verantwoordelijk zijn voor de uitwisseling van informatie met betrekking tot de bescherming bij insolventie en aanverwante kwesties, met inbegrip van mechanismen om te zorgen voor tijdige terugbetalingen voor beëindigde pakketreisovereenkomsten.

(27) Het is belangrijk dat reizigers goed worden geïnformeerd over hun rechten, de ontvangen informatie kunnen begrijpen en toegang hebben tot die informatie wanneer ze die nodig hebben. Daarom moeten er bepaalde wijzigingen worden aangebracht aan de precontractuele informatieverplichtingen, de inhoud van pakketreisovereenkomsten en de standaardinformatieformulieren opgenomen in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2015/2302. Zo moet op die standaardinformatieformulieren worden vermeld welke handelaar verantwoordelijk is voor het verrichten van terugbetalingen indien een pakketreisovereenkomst wordt beëindigd. Het recht om een pakketreisovereenkomst zonder beëindigingsvergoeding te beëindigen vanwege onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, moet worden gepresenteerd naast de mogelijkheid om die overeenkomst tegen een beëindigingsvergoeding te beëindigen. Daarnaast moeten organisatoren worden verplicht om het standaardinformatieformulier aan de pakketreisovereenkomst toe te voegen, zodat dit na het sluiten van die overeenkomst, samen met de contactgegevens van de betreffende handelaren, beschikbaar is voor de reizigers. De informatie moet op duidelijke en begrijpelijke wijze aan reizigers worden verstrekt en, in voorkomend geval, in overeenstemming met de toegankelijkheidsvoorschriften van Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad<sup>6</sup>. Er moet aan worden herinnerd dat wanneer de betrokken diensten binnen het toepassingsgebied van Richtlijn (EU) 2019/882 vallen, de toegankelijkheid voor personen met een handicap moet worden gewaarborgd conform de toegankelijkheidsvoorschriften in bijlage I bij die richtlijn.

---

<sup>6</sup> Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Om Richtlijn (EU) 2015/2302 doeltreffender te maken, moeten organisatoren worden verplicht om bij de behandeling van klachten aan bepaalde normen te voldoen, waaronder de verplichting om binnen een termijn van zeven dagen de ontvangst van een klacht te bevestigen en binnen een termijn van 60 dagen een met redenen omkleed antwoord te geven. In gevallen waarin de communicatie per post plaatsvindt, moet de organisator worden geacht aan die verplichtingen te hebben voldaan indien de datum van de poststempel binnen die respectieve termijnen valt.

(29) Toegang tot eerlijke en efficiënte geschillenbeslechtsmechanismen is ook belangrijk voor de handhaving van de rechten van reizigers krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302. Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>7</sup>, waarin de minimumvereisten zijn vastgelegd voor organen voor alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution – ADR) bij consumentengeschillen, waarover elke lidstaat moet beschikken, is ook van toepassing op geschillen tussen reizigers en handelaren krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302. Richtlijn (EU) 2025/2647 van het Europees Parlement en de Raad<sup>8</sup>, waarbij Richtlijn 2013/11/EU wordt gewijzigd om de toegang van consumenten tot ADR te versterken, verplicht de lidstaten de deelname van handelaren en consumenten aan ADR te bevorderen. In de overwegingen wordt vermeld dat bijzondere aandacht moet worden besteed aan de deelname van handelaren en consumenten aan ADR-mechanismen in bepaalde sectoren. Het moet verplicht blijven dat pakketreisovereenkomsten informatie bevatten over ADR-mechanismen op grond van Richtlijn 2013/11/EU en, indien van toepassing, over de ADR-entiteit waaronder de betrokken handelaar valt. Handelaren moeten reizigers ook informeren over de beschikbare ADR-mechanismen wanneer zij een negatief antwoord geven op een klacht van een reiziger.

---

<sup>7</sup> Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>8</sup> Richtlijn (EU) 2025/2647 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2025 tot wijziging van Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, en tot wijziging van Richtlijnen (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 en (EU) 2020/1828 na de stopzetting van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (PB L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Deze richtlijn eerbiedigt de grondrechten en neemt de beginselen in acht die zijn erkend in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Deze richtlijn eerbiedigt in het bijzonder de in artikel 16 van het Handvest neergelegde vrijheid van ondernemerschap en zorgt in overeenstemming met artikel 38 van het Handvest voor een hoog niveau van consumentenbescherming.
- (31) Binnen vijf jaar na de inwerkingtreding van deze richtlijn moet de Commissie bij het Europees Parlement en bij de Raad een verslag indienen over de uitvoering ervan. Hoewel de effecten van deze richtlijn op reisondernemingen, waaronder micro-, kleine en middelgrote organisatoren, zorgvuldig zijn beoordeeld, is het passend om in dit verslag rekening te houden met de effecten van de toepassing ervan op dergelijke organisatoren. Voorts moet dat verslag een beoordeling bevatten van de toepassing van artikel 5 bis van Richtlijn (EU) 2015/2302. Indien nodig moeten bij dat verslag wetgevingsvoorstellen worden gevoegd.

- (32) Daar de doelstellingen van deze richtlijn, namelijk bijdragen tot de goede werking van de interne markt op het gebied van pakketreizen en tot de verwezenlijking van een hoog en zo uniform mogelijk niveau van consumentenbescherming in die sector, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt, maar vanwege de omvang en de gevolgen beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze richtlijn niet verder dan nodig is om die doelstelling te verwezenlijken.
- (33) Richtlijn (EU) 2015/2302 moet derhalve dienovereenkomstig worden gewijzigd,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

*Artikel 1*  
*Wijzigingen van Richtlijn (EU) 2015/2302*

Richtlijn (EU) 2015/2302 wordt als volgt gewijzigd:

1) de titel wordt vervangen door:

“Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad”;

2) artikel 1 wordt vervangen door:

*“Artikel 1*  
*Onderwerp*

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen aan de goede werking van de interne markt en de verwezenlijking van een hoog en zo uniform mogelijk niveau van consumentenbescherming door bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen reizigers en handelaren gesloten overeenkomsten betreffende pakketreizen, bepaalde aspecten van tussen organisatoren van pakketreizen en reisdienstverleners gesloten overeenkomsten, en specifieke informatievereisten voor bepaalde situaties die niet leiden tot het ontstaan van een pakketreis, onderling aan te passen.”;

3) artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

“1. Deze richtlijn is van toepassing op pakketreizen die door handelaren aan reizigers te koop worden aangeboden of worden verkocht en op specifieke informatievereisten voor bepaalde situaties die niet leiden tot het ontstaan van een pakketreis. Daarnaast is ze van toepassing op het recht van organisatoren op terugbetaling door reisdienstverleners in geval van annulering of niet-levering van een dienst die deel uitmaakt van een pakketreis.”;

b) lid 2 wordt vervangen door:

“2. Deze richtlijn is niet van toepassing op:

- a) pakketreizen die een periode van minder dan 24 uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten;
- b) pakketreizen die incidenteel en zonder winstoogmerk alsook uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden;
- c) pakketreizen die worden gekocht op basis van een algemene overeenkomst voor het regelen van zakenreizen tussen een handelaar en een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.”;

4) artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

a) punt 2 wordt vervangen door:

“2) “pakketreis” een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

- a) die diensten worden gecombineerd door één handelaar, onder meer op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten, of
- b) die diensten worden, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners:
  - i) gekocht bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen,
  - ii) aangeboden, verkocht of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs, ongeacht eventuele afzonderlijke facturering,
  - iii) aangeprezen of verkocht onder de term “pakketreis” of een vergelijkbare term,

- 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 afzonderlijke handelaren via onderling verbonden onlineboekingsprocedures waarbij de persoonsgegevens van de reiziger, aan de hand waarvan de reiziger kan worden geïdentificeerd als overeenkomstsluitende partij, worden overgedragen van de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of andere handelaren en er met die andere handelaar of die andere handelaren uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst wordt gesloten.

Een combinatie van reisdiensten waarbij niet meer dan één soort reisdienst als bedoeld in punt 1, a), b) of c), wordt gecombineerd met één of meer toeristische diensten als bedoeld in punt 1, d), is geen pakketreis indien de laatstgenoemde diensten:

- a) niet ten minste 25 % van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen, of
- b) pas worden gekozen en aangekocht nadat de uitvoering van een reisdienst als bedoeld in punt 1, a), b) of c), al is begonnen;”;

b) punt 5 wordt geschrapt;

c) punt 7 wordt vervangen door:

“7) “handelaar” iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaats of publiek is, die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, in zijn hoedanigheid van organisator, doorverkoper of reisdienstverlener;”;

d) punt 12 wordt vervangen door:

“12) “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden”: objectieve omstandigheden die zich voordoen onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;”;

5) in artikel 5 wordt lid 1 als volgt gewijzigd:

a) punt a), viii), wordt vervangen door:

“viii) uitsluitel of de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis in het algemeen toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit, ongeacht of die beperkte mobiliteit het gevolg is van een handicap of andere oorzaken en ongeacht of die beperkte mobiliteit permanent of tijdelijk is, en, op verzoek van de reiziger, nadere informatie over de toegankelijkheid of geschiktheid van de pakketreis in het licht van de specifieke behoeften die de reiziger heeft meegedeeld;”;

b) punt b) wordt vervangen door:

“b) de handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer en, indien van toepassing, een elektronisch adres, zodat de reiziger snel contact kan opnemen met de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper, en doeltreffend met hen kan communiceren;”;

c) punt d) wordt vervangen door:

“d) de betalingsregelingen, met inbegrip van eventuele bestaande getrouwheidspunten of andere voordelen in het kader van beloningssystemen, en het als aanbetaling te betalen bedrag of percentage van de prijs en het tijdschema voor de betaling van het saldo, of de door de reiziger te betalen of te verstrekken financiële garanties;”;

d) punt f) wordt vervangen door:

“f) relevante algemene informatie betreffende paspoort- en visumverplichtingen in de landen van bestemming en doorreis, waaronder de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;”;

e) punt g) wordt vervangen door:

“g) de mededeling dat de reiziger het recht heeft de pakketreisovereenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis te beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde beëindigingsvergoeding die door de organisator wordt verlangd, overeenkomstig artikel 12, lid 1, en dat de reiziger het recht heeft de pakketreisovereenkomst te beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, overeenkomstig artikel 12, lid 2;”;

6) het volgende artikel wordt ingevoegd:

*“Artikel 5 bis*

*Precontractuele informatie in specifieke boekingssituaties*

1. Onverminderd artikel 23 deelt de handelaar, in boekingssituaties die niet tot het ontstaan van een pakketreis leiden en wanneer hij een reiziger uitnodigt een aanvullende soort reisdienst voor dezelfde reis of vakantie te kopen, de reiziger op het tijdstip van die uitnodiging op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier mee dat, indien de reiziger ermee instemt voor een aanvullende soort reisdienst te betalen nadat hij of zij ermee heeft ingestemd voor de eerste soort reisdienst te betalen, de eerste soort reisdienst en de aanvullende soort reisdienst geen pakketreis vormen en de reiziger geen aanspraak kan maken op de rechten die uit hoofde van deze richtlijn op pakketreizen van toepassing zijn.
  
2. Indien een handelaar de reiziger overeenkomstig lid 1 uitnodigt tot de aankoop van een aanvullende soort reisdienst voordat de reiziger ermee heeft ingestemd voor een eerste soort reisdienst te betalen, maar de in lid 1 bedoelde informatie niet verstrekt en de reiziger er vervolgens mee instemt voor een dergelijke aanvullende soort reisdienst op hetzelfde verkooppunt te betalen binnen 24 uur nadat hij of zij ermee heeft ingestemd voor de eerste soort reisdienst te betalen, vormen de betrokken reisdiensten een pakketreis en wordt de handelaar geacht de organisator van die pakketreis te zijn.”;

7) artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:

a) in lid 2 wordt punt b) vervangen door:

“b) het feit:

- i) dat de organisator verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de pakketreisovereenkomst vallende reisdiensten in overeenstemming met artikel 13, voor eventuele terugbetalingen die verschuldigd zijn als gevolg van de beëindiging van of wijzigingen in dat overeenkomst, en voor het bieden van bijstand overeenkomstig artikel 16 indien de reiziger in moeilijkheden verkeert;
- ii) dat, indien van toepassing, de reiziger ook via de doorverkoper contact kan opnemen met de organisator;”;

b) in lid 2 wordt punt g) vervangen door:

“g) informatie over regelingen voor klachtenbehandeling, met inbegrip van de taal of talen waarin een klacht kan worden ingediend en zal worden behandeld en het fysieke of elektronische adres waar klachten kunnen worden ingediend, alsmede informatie over mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution – ADR) op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad\* en, indien van toepassing, over de ADR-entiteit waaronder de handelaar valt;

---

\* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

c) het volgende lid wordt ingevoegd:

“2 bis. Het desbetreffende informatieformulier in bijlage I wordt bij de pakketreisovereenkomst gevoegd en op een duurzame gegevensdrager aan de reiziger ter beschikking gesteld op het moment dat die overeenkomst wordt gesloten. De pakketreisovereenkomst bevat een duidelijke verwijzing naar dat informatieformulier.”;

8) artikel 12 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

“1. De lidstaten zorgen ervoor dat de reiziger het recht heeft de pakketreisovereenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis te beëindigen. Bij beëindiging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger uit hoofde van dit lid kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding aan de organisator, mits in de overeenkomst is bepaald dat er een dergelijke vergoeding in rekening kan worden gebracht.

In de in de eerste alinea bedoelde pakketreisovereenkomst:

- a) kunnen redelijke gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen worden gespecificeerd, op basis van het tijdstip van beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten, in de vorm van vaste bedragen of percentages van de prijs van de pakketreis, of aan de hand van een soortgelijke berekeningsmethode; of
- b) kan worden gespecificeerd dat de beëindigingsvergoeding overeenkomt met de prijs van de pakketreis minus relevante kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten, of met een lager bedrag, zoals overeengekomen door de partijen.

Indien in de pakketreisovereenkomst is bepaald dat er een beëindigingsvergoeding in rekening kan worden gebracht, maar deze geen nadere specificaties bevat, komt de beëindigingsvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus relevante kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten, of met een lager bedrag zoals overeengekomen door de partijen.

Indien de reiziger hierom verzoekt, verstrekt de organisator een verantwoording van de toepasselijke beëindigingsvergoedingen.”;

b) lid 2 wordt vervangen door:

“2. Niettegenstaande lid 1 heeft de reiziger het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat de uitvoering van de pakketreisovereenkomst aanzienlijk zal worden beïnvloed door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van vertrek of die zich voordoen op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan, of die van invloed zijn op de reis van de reiziger naar of van die plaats van bestemming. Indien de pakketreisovereenkomst in overeenstemming met dit lid wordt beëindigd, heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij of zij geen aanspraak maken op een aanvullende schadevergoeding.”;

c) lid 4 wordt vervangen door:

“4. De organisator verricht alle terugbetalingen die op grond van de leden 2 en 3 zijn vereist, of betaalt met betrekking tot lid 1 alle bedragen terug die door of namens de reiziger voor de pakketreis zijn betaald, minus de passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. De organisator verricht die terugbetalingen aan de reiziger onverwijld en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst, zonder dat hiervoor een voorafgaand verzoek van de reiziger nodig is. Indien de betalingsgegevens van de reiziger niet langer geldig zijn, begint die terugbetalingstermijn van 14 dagen te lopen vanaf het moment dat de reiziger de organisator de juiste betalingsgegevens heeft verstrekt.

Indien de organisator en de reiziger binnen 14 dagen na de beëindiging van een pakketreisovereenkomst uit hoofde van lid 1, 2 of 3 overeenstemming bereiken over een vervangende pakketreis van gelijkwaardige of hogere kwaliteit, heeft de reiziger geen recht op terugbetaling. Indien de reiziger een vervangende pakketreis van lagere kwaliteit of tegen lagere kosten aanvaardt, betaalt de organisator de reiziger uiterlijk 14 dagen na de overeenkomst over de vervangende pakketreis het bedrag terug dat overeenkomt met het verschil tussen de hogere betaalde prijs en de lagere prijs van de vervangende pakketreis.

Wanneer lidstaten mechanismen invoeren of in stand houden om ervoor te zorgen dat reizigers na de beëindiging van pakketreisovereenkomsten overeenkomstig de leden 2 en 3 van dit artikel binnen de in de eerste alinea van dit lid vastgestelde termijn worden terugbetaald, stellen zij de Commissie en de in artikel 18, lid 2, bedoelde centrale contactpunten van de andere lidstaten in kennis van die mechanismen.”;

9) het volgende artikel wordt ingevoegd:

*“Artikel 12 bis*

*Vouchers*

1. De lidstaten zien erop toe dat, wanneer een pakketreisovereenkomst wordt beëindigd op grond van artikel 10, 11 of 12, de organisator het recht heeft de reiziger de keuze te bieden om in plaats van terugbetaling een voucher te aanvaarden die ten minste overeenkomt met het bedrag van de terugbetaling waarop de reiziger recht heeft (het “recht op terugbetaling van de reiziger”). De organisator mag een voucher aanbieden met een waarde die hoger is dan het recht op terugbetaling van de reiziger.
2. De reiziger mag de voucher gebruiken voor elke door de organisator aangeboden reisdienst en mag de voucher in delen inwisselen.
3. Organisatoren behandelen reizigers met een voucher bij het boeken van reisdiensten niet minder gunstig dan andere reizigers.

4. Bij het aanbieden van een voucher aan de reiziger, en voordat de reiziger deze uitdrukkelijk aanvaardt, stelt de organisator die reiziger op een duidelijke en in het oog springende manier, op een duurzame gegevensdrager, in kennis van het volgende:
- a) het feit dat de reiziger recht heeft op terugbetaling binnen 14 dagen en niet verplicht is een voucher te aanvaarden;
  - b) de waarde van de voucher;
  - c) het bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger en het feit dat dat bedrag wordt gedekt door de bescherming bij insolventie van de organisator;
  - d) het feit dat de voucher geheel of gedeeltelijk kan worden gebruikt en dat hij kan worden gebruikt voor elke door de organisator aangeboden reisdienst, en dat, indien de voucher wordt gebruikt om één reisdienst te boeken, die overeenkomst niet onder de bescherming van deze richtlijn valt;
  - e) de geldigheidsduur van de voucher;
  - f) het feit dat de voucher slechts eenmaal kan worden overgedragen, en dat de overdracht kosteloos is;
  - g) het feit dat, indien de voucher aan het einde van de geldigheidsduur niet tot het volledige bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger is ingewisseld, de reiziger het resterende bedrag van dat recht op terugbetaling uitbetaald moet krijgen binnen 14 dagen na het einde van die geldigheidsduur, zonder dat hier een voorafgaand verzoek voor nodig is.

5. De voucher wordt afgegeven op een duurzame gegevensdrager en bevat de in lid 4, punten b) tot en met g), vermelde informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier. Op de voucher staat ook de handelsnaam van de organisator, de informatie die reizigers aan de organisator moeten verstrekken voor een geldige overdracht van de voucher aan iemand anders en de begin- en einddatum van de geldigheidsduur.
6. De voucher is geldig gedurende maximaal 12 maanden vanaf de datum waarop de reiziger de voucher uitdrukkelijk aanvaardt overeenkomstig lid 4. Die geldigheidsduur kan slechts eenmaal met maximaal 12 maanden worden verlengd, mits beide partijen uitdrukkelijk met die verlenging instemmen op een duurzame gegevensdrager.
7. Het recht op terugbetaling van de reiziger wordt tijdens de geldigheidsduur van de voucher opgeschort, op voorwaarde dat de reiziger de in lid 4 bedoelde informatie heeft ontvangen en de voucher in plaats van een terugbetaling uitdrukkelijk heeft aanvaard op een duurzame gegevensdrager. De partijen kunnen te allen tijde een volledige of gedeeltelijke terugbetaling overeenkomen voordat de voucher wordt ingewisseld of vervalt. Het recht op terugbetaling van de reiziger vervalt wanneer de voucher is ingewisseld tot het volledige bedrag van dat recht op terugbetaling.
8. De opschorting van het recht op terugbetaling van de reiziger eindigt:
  - a) bij het verstrijken van de geldigheidsduur van de voucher, indien de voucher niet ten belope van het bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger is ingewisseld; of

- b) wanneer de partijen vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van een voucher overeenstemming bereiken over de terugbetaling van het resterende bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger; of
  - c) in geval van insolventie van de organisator.
9. De organisator betaalt de reiziger onverwijld terug en in elk geval uiterlijk 14 dagen na het einde van de opschorting van het recht op terugbetaling van de reiziger overeenkomstig lid 8, punten a) en b), zonder dat daarvoor een voorafgaand verzoek van de reiziger nodig is.
10. Reizigers mogen de voucher slechts eenmaal overdragen. De overdracht is alleen geldig indien de reiziger die de voucher overdraagt, de organisator op een duurzame gegevensdrager in kennis stelt van de overdracht en de persoonsgegevens van de ontvanger verstrekt zodat de voucher door de ontvanger kan worden ingewisseld of aan hem of haar kan worden uitbetaald aan het einde van de geldigheidsduur van de voucher. De organisator bevestigt de overdracht van de voucher onverwijld op een duurzame gegevensdrager. Organisatoren mogen geen kosten in rekening brengen voor de overdracht.”;

10) het volgende artikel wordt ingevoegd:

*“Artikel 16 bis*

*Klachtenbehandeling*

1. De organisator zorgt ervoor dat hij gemakkelijk bereikbaar is via de overeenkomstig artikel 7, lid 2, punt d), aangewezen contactpunten en efficiënt kan reageren op vragen van of namens reizigers, met name vragen in verband met het bieden van bijstand uit hoofde van artikel 16 wanneer een reiziger in moeilijkheden verkeert, of in verband met een eventuele non-conformiteit tijdens de uitvoering van de pakketreis en de daarmee verband houdende in artikel 13 bedoelde manieren om die te verhelpen.
2. De organisator beschikt ook over regelingen voor de doeltreffende behandeling van andere soorten klachten dan die bedoeld in lid 1.

De organisator bevestigt de ontvangst van dergelijke klachten op een duurzame gegevensdrager binnen zeven dagen na ontvangst ervan en verstrekt de reiziger binnen 60 dagen na de datum van de klacht een met redenen omkleed antwoord op een duurzame gegevensdrager.

De lidstaten kunnen kortere termijnen vaststellen dan de in de tweede alinea van dit lid bedoelde termijnen.

3. Tenzij de organisator de klacht van de reiziger volledig aanvaardt, stelt de organisator de reiziger in het met redenen omklede antwoord in kennis van alle ADR-mechanismen op grond van Richtlijn 2013/11/EU waarover de reiziger ter zake beschikt.”;

11) artikel 17 wordt vervangen door:

*“Artikel 17*

*Doeltreffendheid en reikwijdte van de bescherming bij insolventie*

1. De lidstaten zorgen ervoor dat op hun grondgebied gevestigde organisatoren zekerheid stellen voor de terugbetaling van alle door of namens reizigers betaalde bedragen in het geval van insolventie van de organisator. Die zekerheid omvat bescherming van gedane betalingen wanneer een pakketreis geheel of gedeeltelijk niet wordt uitgevoerd als gevolg van de insolventie van de organisator of wanneer de reiziger recht heeft op terugbetaling. Wanneer een reiziger een voucher ontvangt, wordt de zekerheid beperkt tot het bedrag van het recht op terugbetaling van de reiziger. Indien de terugreis in de pakketreisovereenkomst is inbegrepen, stellen de organisatoren ook zekerheid voor de repatriëring van de reiziger. Er kan worden aangeboden de pakketreis voort te zetten.

Organisatoren die niet in een lidstaat gevestigd zijn en pakketreizen verkopen of te koop aanbieden in een lidstaat, of die dergelijke activiteiten op enigerlei wijze op een lidstaat richten, zijn verplicht zekerheid te stellen overeenkomstig het recht van die lidstaat.

2. De in lid 1 bedoelde zekerheid is afdoende en dekt redelijkerwijs voorzienbare kosten. Zij dekt tevens de in verband met pakketreizen door of namens reizigers betaalde bedragen, rekening houdend met de duur van de periode tussen de ontvangst van de betalingen en de volledige uitvoering van de pakketreizen, alsmede de geraamde kosten van repatriëring in geval van insolventie van de organisator. De zekerheid moet te allen tijde toereikend zijn om de kosten van terugbetalingen en, in voorkomend geval, repatriëringen te dekken. Bij het stellen van de zekerheid wordt rekening gehouden met het feit dat er zich insolventies zouden kunnen voordoen wanneer organisatoren het hoogste bedrag aan betalingen in bezit hebben. In de zekerheid wordt ook rekening gehouden met eventuele wijzigingen in het verkoopvolume van pakketreizen.
3. Om de doeltreffendheid van de bescherming bij insolventie te waarborgen, houden de lidstaten toezicht op de regelingen voor bescherming bij insolventie van de op hun grondgebied gevestigde organisatoren en monitoren zij de beschikbaarheid van oplossingen voor bescherming bij insolventie.
4. De bescherming bij insolventie van een organisator komt ten goede aan reizigers ongeacht hun woonplaats, de plaats van vertrek of de plaats van verkoop van de pakketreis, en ongeacht de lidstaat waar de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, is gevestigd.
5. Indien de uitvoering van de pakketreis wordt beïnvloed door de insolventie van de organisator, wordt de zekerheid kosteloos ter beschikking gesteld om repatriëring te verzekeren en, indien nodig, de financiering van logies in afwachting van de repatriëring.

6. Reizigers ontvangen onverwijld en in elk geval niet later dan zes maanden na de indiening van de documenten die nodig zijn voor de behandeling van hun aanvraag, een terugbetaling van hun betalingen.

In uitzonderlijke en naar behoren gerechtvaardigde gevallen, onder meer wanneer de entiteit of autoriteit die verantwoordelijk is voor de behandeling van de aanvraag binnen een korte termijn een uitzonderlijk hoog aantal aanvragen ontvangt, of wanneer de insolventie van de organisator gevolgen heeft voor reizigers uit verschillende lidstaten, worden betalingen binnen negen maanden na indiening van de nodige documenten terugbetaald.

De lidstaten kunnen kortere termijnen vaststellen dan de in de eerste en de tweede alinea bedoelde termijnen.

7. De lidstaten zorgen ervoor dat reizigers in geval van insolventie van een organisator onverwijld via passende communicatiekanalen in kennis worden gesteld van ten minste het volgende:
  - a) het feit dat de organisator insolvent is;
  - b) de naam en contactgegevens van de entiteit die belast is met bescherming bij insolventie, of, indien van toepassing, de naam en contactgegevens van de bevoegde autoriteit;

- c) hun rechten met betrekking tot pakketreizen die reeds zijn begonnen of nog kunnen worden uitgevoerd, en
  - d) de documenten die reizigers moeten indienen in geval van een verzoek om terugbetaling.
8. Elke lidstaat zorgt ervoor dat de onlineoverzichten met alle organisatoren en, in voorkomend geval, doorverkopers die op zijn grondgebied zijn gevestigd en die uit hoofde van de nationale bepalingen tot omzetting van deze richtlijn onder de bescherming bij insolventie vallen, openbaar toegankelijk zijn en worden bijgewerkt. De lidstaten delen de links naar de websites met hun overzichten met de Commissie wanneer zij kennis geven van de nationale bepalingen tot omzetting van deze richtlijn en stellen de Commissie onverwijld in kennis van eventuele wijzigingen van die links. De Commissie maakt op haar website een lijst met de van de lidstaten ontvangen links openbaar. De Commissie werkt die lijst onverwijld bij wanneer een lidstaat haar een nieuwe link meedeelt.
9. Indien dit gerechtvaardigd is in het licht van door doorverkopers ontvangen betalingen, kunnen de lidstaten voorschrijven dat naast organisatoren, ook doorverkopers voorzien in bescherming bij insolventie, onverminderd artikel 13, lid 1, tweede alinea.”;

12) artikel 18 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 2 wordt vervangen door:

“2. Om de administratieve samenwerking en het toezicht op organisatoren die in verschillende lidstaten actief zijn, te vergemakkelijken, en om informatie uit te wisselen over bescherming bij insolventie en over mechanismen die zijn ingesteld om de doeltreffendheid van terugbetalingen na de beëindiging van pakketreisovereenkomsten te waarborgen, wijzen de lidstaten centrale contactpunten aan. De lidstaten delen de contactgegevens van die contactpunten mee aan alle andere lidstaten en aan de Commissie.”;

b) lid 3 wordt vervangen door:

“3. De centrale contactpunten stellen onderling alle nodige informatie beschikbaar over hun nationale eisen voor bescherming bij insolventie en de identiteit van de entiteit of entiteiten die instaan voor de bescherming bij insolventie voor specifieke organisatoren die op hun grondgebied zijn gevestigd.”;

c) lid 4 wordt vervangen door:

“4. Indien een lidstaat twijfels heeft omtrent de bescherming bij insolventie van een organisator, vraagt hij de lidstaat van vestiging van de organisator om opheldering. De lidstaten beantwoorden verzoeken van andere lidstaten zo spoedig mogelijk, rekening houdend met de urgentie en complexiteit van de aangelegenheid. Het eerste antwoord bevat in elk geval de identiteit van de organisator of, indien van toepassing, van de doorverkoper, en van de entiteit of entiteiten die belast zijn met de bescherming bij insolventie. Dit eerste antwoord wordt in elk geval niet later dan 15 werkdagen na de ontvangst van het verzoek gegeven.”;

13) hoofdstuk VI, dat artikel 19 omvat, wordt geschrapt;

14) in artikel 21 wordt de eerste alinea vervangen door:

“De lidstaten zien erop toe dat een handelaar aansprakelijk is voor fouten vanwege technische mankementen in het boekingsstelsel die aan hem te wijten zijn, en, indien de handelaar ermee heeft ingestemd de boeking van een pakketreis te regelen, voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt.”;

15) artikel 22 wordt vervangen door:

*“Artikel 22*

*Verhaalrecht en recht van organisatoren op terugbetaling*

1. Wanneer een organisator of, overeenkomstig artikel 13, lid 1, tweede alinea, of artikel 20, een doorverkoper schadevergoeding betaalt, prijsverlaging toekent of aan andere uit deze richtlijn voortvloeiende en voor hem geldende verplichtingen voldoet, zien de lidstaten erop toe dat de organisator of doorverkoper het recht heeft om verhaal te halen op derden die hebben bijgedragen aan de gebeurtenis die heeft geleid tot de schadevergoeding, prijsverlaging of andere verplichtingen.
2. De lidstaten zien erop toe dat, wanneer een reisdienstverlener een dienst die deel uitmaakt van een pakketreis annuleert of nalaat de dienst te verlenen, die dienstverlener alle door de organisator voor die dienst gedane betalingen binnen zeven dagen aan de organisator terugbetaalt. Die termijn van zeven dagen gaat in op de dag na de annulering van de dienst of, als dat eerder is, op de dag waarop de dienst had moeten worden verricht.”;

16) in artikel 23 wordt lid 1 vervangen door:

- “1. Een verklaring van een organisator van een pakketreis die inhoudt dat hij uitsluitend optreedt als reisdienstverlener, als tussenpersoon of in een andere hoedanigheid, of dat een pakketreis geen pakketreis is, ontslaat deze organisator niet van de verplichtingen die krachtens deze richtlijn op hem rusten.”;

- 17) bijlage I wordt vervangen door de tekst in de bijlage bij deze richtlijn;
- 18) bijlage II wordt geschrapt.

## *Artikel 2*

### *Verslaglegging door de Commissie en evaluatie*

Uiterlijk [vijf jaar na de inwerkingtreding van deze wijzigingsrichtlijn] dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing van deze richtlijn. Dat verslag bevat met name een beoordeling van de toepassing van artikel 5 bis van Richtlijn (EU) 2015/2302, ingevoegd bij artikel 1, punt 6), van deze richtlijn, en houdt rekening met de effecten op micro-, kleine en middelgrote organisatoren.

Het verslag gaat indien nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen.

## *Artikel 3*

### *Omzetting*

1. De lidstaten stellen de nodige bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen, en publiceren deze, uiterlijk op ... [28 maanden na de inwerkingtreding van deze wijzigingsrichtlijn]. Zij stellen de Commissie daarvan onmiddellijk in kennis.

Zij passen die bepalingen toe met ingang van ... [34 maanden na de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsrichtlijn].

Wanneer de lidstaten die bepalingen vaststellen, wordt in de bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor de verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

#### *Artikel 4*

#### *Inwerkingtreding*

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

#### *Artikel 5*

#### *Adressaten*

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg,

*Voor het Europees Parlement*

*De voorzitter*

*Voor de Raad*

*De voorzitter*

## **BIJLAGE**

### “BIJLAGE I

#### Deel A

Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten  
indien het gebruik van hyperlinks mogelijk is

#### MIJN BASISRECHTEN ALS REIZIGER

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY, als organisator van deze pakketreis, [(indien van toepassing uit hoofde van het toepasselijke nationale recht) en onderneming XZ, als doorverkoper,]<sup>1</sup> [is/zijn] volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de pakketreis.

Bovendien zijn, zoals wettelijk vereist, uw betalingen aan onderneming XY [(indien van toepassing) en onderneming YZ<sup>1</sup>] beschermd en is uw repatriëring, indien de terugreis in de pakketreis is inbegrepen, gegarandeerd indien [die onderneming/die ondernemingen<sup>1</sup>] insolvent wordt/worden.

Meer informatie over de basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering, bescherming bij insolventie, evenals over de partijen waarmee contact kan worden opgenomen, kan hier (te verstrekken in de vorm van een hyperlink) worden verkregen.

---

<sup>1</sup> De juiste optie moet door de lidstaten worden gekozen, rekening houdend met hun omzetting van de richtlijn.

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

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

#### Informatie

- Reizigers ontvangen alle essentiële informatie over de pakketreis voordat zij de pakketreisovereenkomst sluiten, met inbegrip van informatie over de prijs en de betalingen die op het moment van de boeking verschuldigd zijn.
- Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangen reizigers de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

#### Aansprakelijke handelaar en contactpunten

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in een pakketreis zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Die handelaar is de organisator van de pakketreis, zoals vermeld in de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.
- Indien een pakketreis via een doorverkoper (bijvoorbeeld een reisagent) wordt verkocht, kunnen reizigers ook contact opnemen met de doorverkoper in geval van problemen of om berichten naar de organisator te sturen. Ook de contactgegevens van de doorverkoper worden in de overeenkomst vermeld. Afhankelijk van het toepasselijke nationale recht kunnen ook doorverkopers aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de pakketreis.

- Reizigers krijgen een noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt dat zij kunnen gebruiken om contact op te nemen met de organisator of de doorverkoper terwijl zij op reis of vakantie zijn.

#### Overdracht van de overeenkomst

- Reizigers kunnen de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. Reizigers moeten de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

#### Prijsstijgingen

- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de pakketprijs, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen en ontvangen zij in dat geval hun geld terug. Indien de organisator zich, in de overeenkomst, het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, hebben reizigers recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten afnemen.

#### Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis significant wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kunnen zij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.
- Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, hebben reizigers recht op terugbetaling en, in voorkomend geval, op een schadevergoeding.

- Reizigers kunnen de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen indien onvermijdbare en buitengewone omstandigheden significante gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kunnen reizigers de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. Reizigers moeten vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over een dergelijke vergoeding.

#### Terugbetalingen

- In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moeten reizigers hun betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (in voorkomend geval rekening houdend met beëindigingsvergoedingen), tenzij de partijen binnen die termijn van 14 dagen overeenstemming bereiken over een vervangende pakketreis. De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien het toepasselijke nationale recht dit vereist, is de doorverkoper ook verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen.
- Indien de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een voucher aanbiedt die kan worden gebruikt voor een door de organisator aangeboden reisdienst, ontvangen reizigers informatie over hun rechten met betrekking tot de voucher en kunnen zij kiezen of zij deze al dan niet aanvaarden.

## Problemen tijdens de reis of vakantie

- De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. Reizigers moeten de organisator op de hoogte stellen van problemen die zij tegenkomen.
- Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte alternatieve arrangementen aanbieden zonder extra kosten. Indien reisdiensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst, die situatie aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft kunnen verhelpen, kunnen reizigers de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.
- Reizigers hebben ook recht op een prijsverlaging, schadevergoeding, of op beide, wanneer de reisdiensten niet of niet naar behoren worden uitgevoerd, onder de voorwaarden van Richtlijn (EU) 2015/2302.
- De organisator moet de reiziger die in moeilijkheden verkeert, bijstand verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

## Bescherming bij insolventie

- Als de organisator insolvent wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en de terugreis in de pakketreis inbegrepen is, is de repatriëring van de reizigers gegarandeerd. XY heeft voorzien in bescherming bij insolventie bij WX (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met die entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht ([hyperlink](#))

## Deel B

### Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten in andere dan de in deel A bedoelde situaties

#### MIJN BASISRECHTEN ALS REIZIGER

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY, als organisator van deze pakketreis, [(indien van toepassing uit hoofde van het toepasselijke nationale recht) en onderneming XZ, als doorverkoper,]<sup>1</sup> [is/zijn] volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de pakketreis.

Bovendien zijn, zoals wettelijk vereist, uw betalingen aan onderneming XY [(indien van toepassing) en onderneming YZ<sup>1</sup>] beschermd en is uw repatriëring, indien de terugreis in de pakketreis is inbegrepen, gegarandeerd indien [die onderneming/die ondernemingen<sup>1</sup>] insolvent [wordt/worden].

Hieronder vindt u meer informatie over de basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering en bescherming bij insolventie, evenals over de partijen waarmee contact kan worden opgenomen.

---

<sup>1</sup> De juiste optie moet door de lidstaten worden gekozen, rekening houdend met hun omzetting van de richtlijn.

## Informatie

- Reizigers ontvangen alle essentiële informatie over de pakketreis voordat zij de pakketreisovereenkomst sluiten, met inbegrip van informatie over de prijs en de betalingen die op het moment van de boeking verschuldigd zijn.
- Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangen reizigers de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

## Aansprakelijke handelaar en contactpunten

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in een pakketreis zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Die handelaar is de organisator van de pakketreis, zoals vermeld in de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.
- Indien een pakketreis via een doorverkoper (bijvoorbeeld een reisagent) wordt verkocht, kunnen reizigers ook contact opnemen met de doorverkoper in geval van problemen of om berichten naar de organisator te sturen. Ook de contactgegevens van de doorverkoper worden in de overeenkomst vermeld. Afhankelijk van het toepasselijke nationale recht kunnen ook doorverkopers aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de pakketreis.
- Reizigers krijgen een noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt dat zij kunnen gebruiken om contact op te nemen met de organisator of de doorverkoper terwijl zij op reis of vakantie zijn.

## Overdracht van de overeenkomst

- Reizigers kunnen de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. Reizigers moeten de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

## Prijsstijgingen

- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de pakketprijs, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen en ontvangen zij in dat geval hun geld terug. Indien de organisator zich, in de overeenkomst, het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, hebben reizigers recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

## Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis significant wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kunnen zij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.
- Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, hebben reizigers recht op terugbetaling en, in voorkomend geval, op een schadevergoeding.

- Reizigers kunnen de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen indien onvermijdbare en buitengewone omstandigheden significante gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kunnen reizigers de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. Reizigers moeten vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over een dergelijke vergoeding.

#### Terugbetalingen

- In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moeten reizigers hun betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (in voorkomend geval rekening houdend met beëindigingsvergoedingen), tenzij de partijen binnen die termijn van 14 dagen overeenstemming bereiken over een vervangende pakketreis. De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien het toepasselijke nationale recht dit vereist, is de doorverkoper ook verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen.
- Indien de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een voucher aanbiedt die kan worden gebruikt voor een door de organisator aangeboden reisdienst, ontvangen reizigers informatie over hun rechten met betrekking tot de voucher en kunnen zij kiezen of zij deze al dan niet aanvaarden.

## Problemen tijdens de reis of vakantie

- De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. Reizigers moeten de organisator op de hoogte stellen van problemen die zij tegenkomen.
- Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte alternatieve arrangementen aanbieden zonder extra kosten. Indien reisdiensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst, die situatie aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft kunnen verhelpen, kunnen reizigers de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.
- Reizigers hebben ook recht op een prijsverlaging, schadevergoeding, of op beide, wanneer de reisdiensten niet of niet naar behoren worden uitgevoerd, onder de voorwaarden van Richtlijn (EU) 2015/2302.
- De organisator moet de reiziger die in moeilijkheden verkeert, bijstand verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

## Bescherming bij insolventie

- Als de organisator insolvent wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en de terugreis in de pakketreis inbegrepen is, is de repatriëring van de reizigers gegarandeerd. XY heeft voorzien in bescherming bij insolventie bij WX (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met die entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

(Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht, kan worden gevonden.)

## Deel C

Standaardinformatieformulier bij overdracht van gegevens  
door de organisator aan een andere handelaar overeenkomstig artikel 3, punt 2, b), v)

### MIJN BASISRECHTEN ALS REIZIGER

Indien u uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking door onderneming XY, een overeenkomst sluit met onderneming AB, vormt de door XY en AB verleende reisdienst een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY is volledig verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis.

Onderneming XY beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren indien zij insolvent wordt.

Meer informatie over de basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering en bescherming bij insolventie, evenals over de partijen waarmee contact kan worden opgenomen (te verstrekken in de vorm van een hyperlink).

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

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

#### Informatie

- Reizigers ontvangen alle essentiële informatie over de pakketreis voordat zij de pakketreisovereenkomst sluiten, met inbegrip van informatie over de prijs en de betalingen die op het moment van de boeking verschuldigd zijn.
- Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangen reizigers de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

#### Aansprakelijke handelaar en contactpunten

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in een pakketreis zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Die handelaar is de organisator van de pakketreis, zoals vermeld in de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.
- Reizigers krijgen een noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt dat zij kunnen gebruiken om contact op te nemen met de organisator of de reisagent.

#### Overdracht van de overeenkomst

- Reizigers kunnen de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. Reizigers moeten de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

## Prijsstijgingen

- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de pakketprijs, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen en ontvangen zij in dat geval hun geld terug. Indien de organisator zich, in de overeenkomst, het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, hebben reizigers recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

## Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis significant wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kunnen reizigers de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kunnen zij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.
- Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, hebben reizigers recht op terugbetaling en, in voorkomend geval, op een schadevergoeding.
- Reizigers kunnen de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen indien onvermijdbare en buitengewone omstandigheden significante gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.

- Daarnaast kunnen reizigers de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. Reizigers moeten vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over een dergelijke vergoeding.

#### Terugbetalingen

- In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moeten reizigers hun betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (in voorkomend geval rekening houdend met beëindigingsvergoedingen), tenzij de partijen binnen die termijn van 14 dagen overeenstemming bereiken over een vervangende pakketreis. De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien het toepasselijke nationale recht dit vereist, is de doorverkoper ook verantwoordelijk voor het verrichten van terugbetalingen.
- Indien de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een voucher aanbiedt die kan worden gebruikt voor een door de organisator aangeboden reisdienst, ontvangen reizigers informatie over hun rechten met betrekking tot de voucher en kunnen zij kiezen of zij deze al dan niet aanvaarden.

#### Problemen tijdens de reis of vakantie

- De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. Reizigers moeten de organisator op de hoogte stellen van problemen die zij tegenkomen.

- Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte alternatieve arrangementen aanbieden zonder extra kosten. Indien reisdiensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst, die situatie aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft kunnen verhelpen, kunnen reizigers de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.
- Reizigers hebben ook recht op een prijsverlaging, schadevergoeding of beide wanneer de reisdiensten niet of niet naar behoren worden uitgevoerd, onder de voorwaarden van Richtlijn (EU) 2015/2302.
- De organisator moet de reiziger die in moeilijkheden verkeert, bijstand verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

## Bescherming bij insolventie

- Als de organisator insolvent wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en de terugreis in de pakketreis inbegrepen is, is de repatriëring van de reizigers gegarandeerd. XY heeft voorzien in bescherming bij insolventie bij WX (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met die entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht ([hyperlink](#))”.

---