



Toelichting bij Algemene Voorwaarden - Pakketreis

Inleiding

Als basis voor de Algemene Voorwaarden - Pakketreis (AV Pakketreis) is gekozen voor de BBZ Algemene Voorwaarden - Vervoer (AV Vervoer) uit 2017. Voor het opstellen van de AV Pakketreis is juridisch onderzoek gedaan naar de wettelijke verplichtingen en zijn de AV-Vervoer aangepast. Maeike Woelinga (advocaat bij Scheepsrecht Advocaten) heeft gekeken of de AV-Pakketreis voldoen aan de eisen van het Burgerlijk Wetboek en aan de Richtlijn Pakketreizen.

Overzicht artikelen uit de richtlijn

In onderstaand een overzicht geven wij een toelichting op een aantal artikelen uit de richtlijn en informeren wij je in hoeverre je verplicht bent deze informatie aan de klant te geven.

Titel

De klant moet weten dat hij te maken heeft met een pakketreis en waar hij op basis van een pakketreis recht op heeft. De AV verwijzen daarom in de titel *AV – Pakketreis* naar de Richtlijn Pakketreizen. Daarnaast is in de reserveringsovereenkomst een tekst uit het wettelijke Standaard Informatieformulier Pakketreis opgenomen. Dit standaard informatieformulier, dat verwijst naar de essentie van de richtlijn, dient ook in zijn geheel naar de klant verstuurd worden, bijvoorbeeld samen met de Reserveringsovereenkomst.

Artikel 6 Annulering

lid 5

In de richtlijn is de wederkerigheid tussen consument en ondernemer belangrijk. Een ondernemer heeft (net zoals in de vervoersovereenkomst) het recht om bovenop de annuleringskosten extra kosten in rekening te brengen wanneer blijkt dat de werkelijke schade aantoonbaar 15% hoger ligt dan het gefixeerde bedrag. In de reisovereenkomst gaat deze bepaling gepaard met de bepaling dat -omgekeerd- een klant minder hoeft te betalen als de kosten door annulering minder blijken te zijn.

Wanneer je een verhoging opneemt in je AV dan ben je verplicht ook een verlaging op te nemen in AV. Je kunt er ook voor kiezen om beiden niet op te nemen.

lid 8

Dit geeft duidelijkheid aan de klant wanneer en op welk bedrag hij recht heeft in geval van annulering door de ondernemer. (Dit is beperkt tot de reeds betaalde bedragen, eventuele extra vervolgschade valt hier niet onder).

Artikel 7 Rechten en plichten van de ondernemer

lid 7

Ook dit artikel heeft te maken met de wederkerigheid tussen consument en ondernemer. Indien een prijsverhoging doorberekend mag worden dan moet er ook een prijsverlaging doorberekend worden. Je kunt ook hier ervoor kiezen om beiden niet op te nemen.

Artikel 7 Rechten en plichten van de ondernemer

lid 11

De klant moet weten dat hij hier recht op heeft.



Artikel 8 Rechten plichten van de klant.

lid 3

Er is geen verplichting om deze informatie met de klant te delen.

Artikel 9 Non conformiteit

Een ondernemer is verplicht om deze informatie met de klant te delen.

Non conformiteit is overigens geen klacht (spiegel te hoog, lamp doet het niet), het gaat om een verschil tussen wat aangeboden wordt en wat daadwerkelijk geboden is. Indien sprake is van een non-conformiteit moet een klant dat direct melden anders vervallen zijn eventuele rechten. De ondernemer moet vervolgens voor zover dat mogelijk en redelijk is de non conformiteit verhelpen. Mocht dat niet lukken dan kan de klant het zelf oplossen en de kosten terugvragen aan de ondernemer.

Artikel 11

lid 1.

Dit komt uit de richtlijn en is bedoeld als bescherming van de ondernemer. De Nederlandse wet zegt dat de schade in AV beperkt mag worden tot 3 keer de vaartocht. Neem je niets hierover op dan is de hoogte van de schadevergoeding onbeperkt.

Lid 2.

Ook ter bescherming van de ondernemer. Er is geen verplichting om dit op te nemen.

Lid 3.

Ook ter bescherming van de ondernemer: je mag het beperken tot 2 jaar. Doe je dat niet dan is de verjaringstermijn 5 jaar.

Artikel 13 en 14

Beide zijn verplichtingen uit de richtlijn. Dit moet de ondernemer geregeld hebben.