

Rechten & plichten van reizigers & reisorganisatoren nu reizen worden opgestart

Reizen (in ieder geval binnen Europa) worden weer opgestart. Wat betekent dit voor reizigers maar ook voor reisorganisatoren. De ANVR geeft een uitleg van de juridische regels en voorwaarden die hierbij van toepassing zijn. Met deze regels in de hand kan je heel veel vragen zelf beantwoorden. Separaat hebben we voor de reiziger FAQ's opgesteld. Deze is bijgevoegd en vind je op het openbare deel van de website.

Wet op de pakketreizen en rechten/verantwoordelijkheid van reiziger en reisorganisator

De reiziger heeft het recht de pakketreisovereenkomst te beëindigen voor het begin van de pakketreis zonder betaling van een schadevergoeding, als op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan zich onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis, of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het personenvervoer naar de bestemming. De wetgever geeft als voorbeeld: grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming

De organisator kan overigens ook zelf beslissen de pakketreis te beëindigen en de reiziger alle voor de pakketreis betaalde bedragen volledig terug te betalen, als de organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

De reiziger heeft dan recht op terugbetaling van alle betaalde bedragen, maar heeft geen recht op schadevergoeding.

De reiziger kan altijd vóór vertrek de reisovereenkomst annuleren. Hij/zij moet dan een (redelijke) beëindigingsvergoeding te betalen, maar dat geldt niet bij het recht op kosteloze annulering vanwege bovenstaande redenen.

Wat betekent dit wettelijk kader bij verschillende reisadviesituaties?

Een praktische uitleg van de kleurcodes van het Ministerie van Buitenlandse zaken is [hier](#) te vinden.

Bij **code rood** is het advies: niet reizen. Een voorbeeld op dit moment is Afghanistan of Syrië.

De organisator kan de reis niet uitvoeren (als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden) en moet deze beëindigen. De klant heeft recht op terugbetaling van alle betaalde bedragen, maar geen recht op aanvullende schadevergoeding.

Bij **code oranje** is het advies: alleen noodzakelijke reizen. Vakantiereizen beschouwt het Ministerie als niet-noodzakelijk. Een voorbeeld op dit moment: de VS en bijna alle landen buiten Europa.

De organisator kan de reis niet uitvoeren (als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden). De klant heeft recht op terugbetaling van alle betaalde bedragen, maar geen recht op aanvullende schadevergoeding.

Bij **code geel** is het advies: let op, veiligheidsrisico's. Code geel geldt sinds kort weer voor bijv. België.

De organisator kan de reisovereenkomst uitvoeren, eventueel rekening houdend met lokale voorschriften.

De klant heeft geen recht kosteloos te annuleren onder de wetgeving.

Enkele 'corona'-voorbeelden uit de praktijk en hoe te handelen

- Door corona bijvoorbeeld kunnen bepaalde locaties zijn gesloten of kan een belangrijk evenement niet doorgaan. In het algemeen is dit geen reden voor de klant om kosteloos te annuleren *tenzij* de organisator de reisovereenkomst niet kan uitvoeren zoals is overeengekomen in de pakketreisovereenkomst.

Denk bijv. aan een F1-reis of een voetbalreis, terwijl er geen publiek is toegestaan; of een culturele reis, terwijl de musea zijn gesloten.

- Lokale overheden vragen een recente COVID19-gezondheidsverklaring ('health declaration') van alle inkomende reizigers óf de Nederlandse overheid vraagt een recente COVID19-gezondheidsverklaring ('health declaration') van alle vertrekkende reizigers.

Er van uitgaande dat de organisator de reis kan uitvoeren, ligt het (al dan niet) verkrijgen van deze 'health declaration' in de persoonlijke risicosfeer van de reiziger. Onder de wetgeving heeft de klant geen recht zijn pakketreis kosteloos te annuleren. De organisator heeft wel de verplichting hulp en bijstand te bieden, maar eventuele kosten van (bijv.) quarantaine of alternatief vervoer zijn voor kosten van de reiziger.

- Cruisemaatschappijen voeren bij boarding COVID19-testen uit bij inkomende reizigers.

Er van uitgaande dat de organisator de reisdiensten kan uitvoeren conform de reisovereenkomst ligt dit in de persoonlijke risicosfeer van de reiziger. De reisorganisator heeft wel de verplichting hulp en bijstand te bieden, maar eventuele kosten van (bijv.) quarantaine of alternatief vervoer zijn voor kosten van de reiziger.

- Alle reizigers moeten bij aankomst op de bestemming of bij terugkomst in Nederland verplicht (een vastgestelde periode) in quarantaine.

Naar verwachting zal dit scenario zich niet voordoen in combinatie met een geel reisadvies. Het is echter wel mogelijk dat een reiziger op grond van zijn specifieke, persoonlijke gezondheidssituatie bij aankomst, tijdens zijn vakantie of bij terugkomst in quarantaine moet. In een dergelijk specifiek geval (d.w.z. geen regel voor alle reizigers) ligt dit in de persoonlijke risicosfeer van de reiziger. De klant heeft onder de wetgeving geen recht de pakketreis kosteloos te annuleren.

- Faciliteiten van een hotel of resort zijn in beperkte mate of in tijd beperkt beschikbaar.

Wanneer de organisator de reisdiensten (verder) kan uitvoeren conform de reisovereenkomst betekent de beperkte beschikbaarheid van sommige faciliteiten niet automatisch dat de klant het recht heeft tot kosteloos annuleren. Van belang is in hoeverre de organisator in staat is te voldoen aan de conformiteitseis uit de wetgeving. Dat moet per geval worden beoordeeld en is onder meer afhankelijk van de mate van beschikbaarheid van de voorzieningen alsmede in welke mate dit essentiële onderdelen zijn van de pakketreis.

- Lokale overheden stellen beperkende maatregelen verplicht in verband met gezondheid, zoals bijv. de verplichting mondkapjes te dragen in de openbare ruimte of 1,5 meter afstand te houden.

Als de organisator de reisovereenkomst kan uitvoeren, geven deze aanvullende, lokale eisen de klant niet het recht de pakketreis kosteloos te annuleren.