



EUROPESE COMMISSIE

## VRAGEN EN ANTWOORDEN

### PASSAGIERSRECHTEN EN PAKKETREIZEN

Juli 2020  
(update van  
de versie van  
mei 2020)

#### **1. Wat zijn mijn rechten als passagier/reiziger als een vervoersdienst of pakketreis wordt geannuleerd naar aanleiding van de coronaviruspandemie?**

Volgens de [EU-verordeningen over passagiersrechten](#) hebben passagiers voor de verschillende vervoerswijzen bepaalde rechten als hun reis wordt geannuleerd. In het geval van annulering door de vervoerder hebben passagiers de keuze tussen terugbetaling of een alternatieve route. Omdat het aanbieden van een alternatieve route in de huidige omstandigheden nauwelijks mogelijk is, moet meestal worden gekozen tussen verschillende mogelijke vormen van terugbetaling.

In het geval van vervoer door de lucht, over zee en over binnenwateren moet het ticket 7 dagen na het verzoek van de passagier volledig worden terugbetaald. In het geval van vervoer per autobus of touringcar is dat 14 dagen nadat de keuze is aangeboden of het verzoek is ontvangen, en in het geval van vervoer per spoor is dat 1 maand na het verzoek van de passagier.

De [richtlijn over pakketreizen](#)<sup>1</sup> voorziet in de rechten van reizigers als de pakketreisovereenkomst door de reiziger of de organisator wordt geannuleerd. Als zijn pakketreis wordt geannuleerd, heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van alle betalingen voor de pakketreis. De organisator van de pakketreis moet de terugbetaling verrichten binnen 14 dagen na de beëindiging van de overeenkomst.

Volgens de verordeningen over passagiersrechten en de richtlijn over pakketreizen kan de terugbetaling gebeuren in geld of met een voucher. Terugbetaling met een voucher is echter alleen toegestaan als de passagier of reiziger daarmee instemt.

In maart 2020 heeft de Commissie [interpretatieve richtsnoeren betreffende de EU-verordeningen inzake passagiersrechten in de context van de ontwikkeling van COVID-19](#) vastgesteld en [adviesrichtsnoeren voor EU-regels voor pakketreizen in de context van](#)

---

<sup>1</sup> Zie voor meer informatie over de richtlijn over pakketreizen in het algemeen:  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_nl.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_nl.htm)

[COVID-19](#) gepubliceerd op de [website van de Commissie over de respons op het coronavirus](#).

Het recht van passagiers en reizigers op terugbetaling in geld is ook bevestigd in de [aanbeveling van de Commissie van 13 mei 2020 inzake vouchers die aan passagiers en reizigers worden aangeboden als alternatief voor terugbetaling van geannuleerde pakketreizen en vervoersdiensten in het kader van de COVID-19-pandemie](#).

## **2. Wat kan ik als consument doen als ik geen terugbetaling krijg, maar alleen een voucher?**

U kunt verzoeken om terugbetaling. Gezien de liquiditeitsproblemen van de vervoerders en organisatoren kunt u echter overwegen een voucher te kiezen als de voorwaarden aantrekkelijk zijn (zoals bescherming bij insolventie of terugbetaling als de voucher niet binnen een bepaalde periode wordt gebruikt).

Als u meent dat uw rechten zijn geschonden, kunt u op verschillende manieren verhaal halen.

In het geval van een los ticket (bv. voor een vlucht) kunt u [hier](#)<sup>2</sup> meer informatie vinden. Zie ook algemene informatie over verschillende vormen van [consumentengeschillenbeslechting](#).

Ook de [Europese Consumenten-Centra](#) kunnen advies en hulp verlenen aan passagiers en reizigers die een geschil willen beslechten met een vervoerder of organisator die in een ander EU-land gevestigd is.

Als dat niet het geval is, kunt u uw rechten doen gelden via de nationale handhavingsautoriteiten (zie contactadressen voor [passagiersrechten](#) en voor de [richtlijn pakketreizen](#)) of, in laatste instantie, voor de nationale rechtbanken.

Let op: de Europese Commissie heeft op het gebied van passagiersrechten en pakketreizen geen rechtstreekse handhavingsbevoegdheid ten aanzien van individuele exploitanten.

---

<sup>2</sup> Rechten van vliegtuigpassagiers: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_nl.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_nl.htm#next-steps)  
Rechten van treinreizigers: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_nl.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_nl.htm#next-steps)  
Rechten van autobus- en touringcarpassagiers: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_nl.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_nl.htm#next-steps)  
Rechten van scheepspassagiers: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_nl.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_nl.htm#next-steps)

### **3. Sommige lidstaten hebben regels vastgesteld waardoor ik verplicht ben een voucher en/of uitstel van de terugbetaling te aanvaarden. Wat kan ik doen?**

Naar aanleiding van COVID-19 hebben een aantal lidstaten tijdelijke regels vastgesteld die afwijken van de richtlijn over pakketreizen of de verordeningen over passagiersrechten. Op 2 juli 2020 heeft de Europese Commissie inbreukprocedures ingeleid tegen 10 lidstaten met een dergelijke tijdelijke wetgeving; zie [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/inf\\_20\\_1212](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/inf_20_1212) (onder punt 4: Mobiliteit en vervoer: *Commissie start inbreukprocedures tegen Griekenland en Italië wegens niet-naleving EU-regels ter bescherming rechten van passagiers*; en punt 5: Justitie: *De Commissie verzoekt tien lidstaten om naleving EU-wetgeving inzake bescherming rechten consumenten en reizigers*).

Het doel van die inbreukprocedures is te waarborgen dat de nationale wetgeving terug in overeenstemming is met de EU-wetgeving. Daarom heeft de Commissie geen inbreukprocedures ingeleid tegen lidstaten waar de tijdelijke afwijkingen van de richtlijn over pakketreizen waren verstreken of waren gewijzigd ten tijde van het besluit van de Commissie inzake inbreuken.

Om uw rechten te laten gelden en verhaal te halen: zie vraag 2. Als u uw rechten doet gelden voor de nationale rechter, moet u zich beroepen op een mogelijke onverenigbaarheid van het nationale recht met het Unierecht en dus op de niet-toepasselijkheid van nationale regels. Ten slotte is een van de beginselen van het EU-recht ook dat de lidstaten verplicht zijn het verlies en de schade te vergoeden die particulieren lijden als gevolg van inbreuken op het EU-recht waarvoor de lidstaten verantwoordelijk kunnen worden gesteld (aansprakelijkheid van de staat).

### **4. Wat moet er bij een voucher worden aangeboden?**

Vouchers kunnen een goed alternatief vormen voor de terugbetaling van pakketreizen en vervoersdiensten die naar aanleiding van de coronaviruspandemie zijn geannuleerd. [De aanbeveling van de Commissie inzake vouchers](#) bevat belangrijke elementen om te waarborgen dat de consument eerlijk wordt behandeld als hem een voucher wordt aangeboden in plaats van terugbetaling.

De vouchers moeten:

- **gedekt zijn door bescherming bij insolventie:** als de vervoersmaatschappij of de organisator insolvent wordt voordat de voucher is gebruikt, moet de partij die namens de vervoersmaatschappij/organisator garant staat voor de bescherming bij insolventie de reiziger of passagier terugbetalen. Het systeem voor bescherming bij insolventie moet op nationaal niveau worden opgezet, door de openbare of de particuliere sector (dat kan een fonds of verzekeraar zijn);
- **worden terugbetaald als ze niet worden ingewisseld:** passagiers en reizigers moeten het recht hebben om uiterlijk 12 maanden na de uitgifte van de voucher en op om het even welk moment daarna terugbetaling in geld te vragen, met

inachtneming van toepasselijke bepalingen inzake beperking in de tijd. De vouchers (of het resterende bedrag) moeten automatisch worden terugbetaald uiterlijk 14 dagen na het einde van de geldigheid van de voucher als die niet (of maar gedeeltelijk) is ingewisseld.

Enkele voorbeelden:

- i) een voucher met een geldigheidsduur van 12 maanden en een vervoerder/organisator die de voucher ten vroegste na twaalf maanden terugbetaalbaar maakt: de geldigheidsduur en de terugbetalingsperiode vallen samen;
- ii) een voucher met een geldigheidsduur van 24 maanden: passagiers/reizigers kunnen na twaalf maanden reeds om terugbetaling vragen. Als de passagiers/reizigers geen terugbetaling vragen en de voucher niet inwisselen, moet de voucher automatisch worden terugbetaald aan het einde van de geldigheidsperiode van 24 maanden.

**In de aanbeveling inzake vouchers worden ook andere belangrijke elementen genoemd die flexibiliteit bieden met betrekking tot bijvoorbeeld:**

- **de diensten** waarvoor de vouchers kunnen worden gebruikt;
- de mogelijkheid om de vouchers te gebruiken voor boekingen bij andere entiteiten die deel uitmaken van dezelfde groep ondernemingen;
- **de overdraagbaarheid** van de vouchers aan een andere passagier/reiziger zonder extra kosten;
- een garantie dat de voucher volstaat om dezelfde reis als de geannuleerde reis te kopen, ongeacht eventuele tariefverhogingen.

**Belangrijk:** op de vouchers moeten de geldigheidsduur en alle eraan verbonden rechten worden vermeld. Vouchers moeten worden uitgegeven op een duurzame gegevensdrager, zoals e-mail of papier.

## **5. Waarom zou ik als passagier of reiziger vrijwillig kiezen voor een voucher in plaats van terugbetaling?**

Vouchers kunnen een haalbaar alternatief zijn voor de terugbetaling van pakketreizen en vervoersdiensten die zijn geannuleerd naar aanleiding van de coronaviruspandemie, mits ze beschermd zijn tegen insolventie van de uitgever, terugbetaalbaar zijn en voldoende flexibiliteit bieden (zie vraag 4).

Als vervoerders of organisatoren insolvent worden, bestaat het risico dat veel reizigers en passagiers helemaal geen terugbetaling krijgen, omdat hun vorderingen op vervoerders en organisatoren niet beschermd zijn. De belangen van passagiers en reizigers kunnen uiteindelijk dus beter beschermd zijn door gegarandeerde vouchers, terwijl ook de liquiditeitsproblemen van de vervoerders en de organisatoren worden verlicht.

## **6. Wat is de waarde van een aanbeveling van de Commissie? Wat is het effect ervan op de bestaande EU-wetgeving?**

In de eerste plaats wordt in de aanbeveling herinnerd aan de regels van de toepasselijke EU-wetgeving. Tegelijkertijd erkent de aanbeveling de onhoudbare situatie van de vervoers- en reissector op het gebied van kasstromen en inkomsten, te wijten aan de talrijke annuleringen als gevolg van de coronaviruspandemie. Daarom doet de Commissie aanbevelingen om vouchers in de hele EU aantrekkelijker te maken als alternatief voor terugbetaling in geld en hun acceptatie door passagiers en reizigers te verhogen. Dat zou de liquiditeitsproblemen van vervoerders en organisatoren helpen verlichten en zou uiteindelijk kunnen leiden tot betere bescherming van de belangen van passagiers en reizigers. Een aanbeveling van de Commissie is echter niet bindend.

## **7. Ik heb al een voucher aanvaard omdat ik niet op de hoogte was van mijn rechten. Kan ik alsnog een terugbetaling vragen?**

Als u niet op de hoogte was van uw rechten en de vervoerder/organisator u niet liet kiezen tussen terugbetaling en een voucher, was dat niet in overeenstemming met de EU-verordeningen over passagiersrechten of de richtlijn over pakketreizen. In het EU-recht staat echter niet wat u kunt doen als u al een voucher hebt aanvaard zonder dat u naar behoren werd geïnformeerd over uw rechten. Of u bijvoorbeeld de aanvaarding van uw voucher kunt betwisten, valt onder het nationale verbintenissenrecht.

U kunt in ieder geval een klacht indienen bij de bevoegde nationale instantie, die zich dan tot de vervoerder/organisator kan richten en de zaak kan opvolgen (zie vraag 2).

## **8. Mijn vlucht is geannuleerd en ik heb van de luchtvaartmaatschappij een voucher gekregen. Mag ik de voucher gebruiken voor een vlucht naar een andere bestemming?**

De Commissie beveelt aan dat vrijwillige vouchers de passagiers voldoende flexibiliteit bieden met betrekking tot de diensten waarvoor de vouchers kunnen worden gebruikt. Zie ook de antwoorden op vraag 4.

## **9. Is de aanbeveling van de Commissie over vouchers ook van toepassing als ik een cruise heb geboekt?**

Ja, cruises vallen onder de EU-wetgeving inzake pakketreizen en de rechten van passagiers die over zee of via binnenwateren reizen.

**10. Ik wil niet meer reizen en wil mijn ticket of pakketreisovereenkomst annuleren. Kan ik een vergoeding krijgen van de vervoerder/organisator of mijn dienst wijzigen?**

**De EU-verordeningen over passagiersrechten** hebben geen betrekking op situaties waarin passagiers niet kunnen reizen of een reis op eigen initiatief willen annuleren. Of een passagier in dergelijke gevallen wordt vergoed, hangt af van het soort ticket (is het terugbetaalbaar, is herboeking mogelijk enz.) zoals gespecificeerd in de voorwaarden van de vervoerder.

Verschillende luchtvaartmaatschappijen bieden vouchers aan aan passagiers die naar aanleiding van de coronaviruspandemie niet meer willen (of mogen) reizen. Passagiers kunnen die vouchers gebruiken voor een andere reis binnen een door de luchtvaartmaatschappij vastgestelde termijn, afhankelijk van de voorwaarden van de maatschappij voor dergelijke vouchers.

In **de richtlijn over pakketreizen** is bepaald dat reizigers het recht hebben de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan 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. Zie ook de [adviesrichtsnoeren voor EU-regels voor pakketreizen in de context van COVID-19](#).

Als de bovengenoemde voorwaarden niet zijn vervuld (als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan geen 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) hebben reizigers nog altijd het recht om de pakketreisovereenkomst vóór het vertrek te beëindigen, maar zij zullen een beëindigingsvergoeding moeten betalen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen reizigers hun pakketreisovereenkomst ook aan een andere reiziger overdragen, onder voorbehoud van de kosten die uit de overdracht voortvloeien. U kunt het best contact opnemen met het reisbureau of de organisator.

**11. Ik heb mij tijdig aangeboden voor de check-in, maar de luchtvaartmaatschappij heeft mij de toegang tot mijn vlucht geweigerd om redenen die verband houden met de gezondheid. Wat zijn mijn rechten?**

Passagiers die van de luchtvaartmaatschappij niet mochten instappen hoewel zij zich tijdig voor de check-in hadden aangemeld, hebben recht op compensatie en verzorging en hebben het recht om te kiezen tussen terugbetaling of een andere vlucht.

Volgens de EU-wetgeving genieten passagiers die rechten echter niet als het instappen wordt geweigerd op redelijke gronden die verband houden met de gezondheid, de veiligheid of beveiliging, of als zij niet in het bezit zijn van de nodige reisdocumenten. Of een passagier in dit geval toch de bovengenoemde rechten geheel of gedeeltelijk geniet,

hangt af van het soort ticket als gespecificeerd in de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij.

In [een recent arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie](#) is bevestigd dat het in strijd zou zijn met de doelstelling van Verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende de rechten van luchtreizigers om aan de betrokken luchtvaartmaatschappij de bevoegdheid te verlenen om eenzijdig en definitief te oordelen en te beslissen of een instapweigering redelijkerwijs gerechtvaardigd is en bijgevolg de betrokken passagiers de bescherming te ontnemen waarop zij krachtens die verordening recht hebben.

Bijgevolg moet de luchtvaartmaatschappij voldoende zorgvuldigheid aan de dag leggen als zij beslist om een passagier niet te laten instappen. Tenzij er gegronde redenen zijn voor een instapweigering, behoudt de passagier altijd het recht op schadevergoeding, het recht om te kiezen tussen terugbetaling en een andere vlucht, en het recht op verzorging, aangezien die rechten niet kunnen worden beperkt of teniet gedaan, zoals vermeld in artikel 15 van Verordening (EG) nr. 261/2004.

**12. De toegang tot een vervoersknooppunt (luchthaven, station, haventerminal, busterminal) is mij om volksgezondheidsredenen geweigerd, waardoor ik mijn reis niet kon voortzetten. Kan ik aanspraak maken op terugbetaling van mijn ticket?**

De EU-verordeningen over passagiersrechten hebben geen betrekking op situaties waarin passagiers niet kunnen reizen doordat hen de toegang tot een vervoersknooppunt is geweigerd. Of een passagier in dergelijke gevallen wordt vergoed, hangt af van het soort ticket (is het terugbetaalbaar, is herboeking mogelijk enz.) zoals gespecificeerd in de voorwaarden van de vervoerder.

**13. Ik kan niet in contact komen met de vervoerder. Alle telefoonlijnen zijn bezet en mijn e-mails worden niet beantwoord. Wat kan ik doen?**

Gezien de moeilijke situatie waarmee vervoersondernemingen geconfronteerd worden, is het mogelijk dat zij meer tijd nodig hebben om alle passagiers te helpen. Sommige vervoerders zetten nieuwe online-systemen op om passagiers te helpen.

Niettemin adviseren wij passagiers om verschillende kanalen te gebruiken om contact op te nemen met de vervoerders (telefoon, e-mail of sociale media).

Passagiers kunnen ook advies vragen aan hun lokaal Europees consumentencentrum of gebruikmaken van verschillende mechanismen, zoals uiteengezet in vraag 2.

**14. Omdat ik niet tevreden was met het antwoord van de vervoerder, heb ik een klacht ingediend bij de nationale**

## **handhavingsinstantie. Na enkele weken heb ik nog geen antwoord ontvangen. Wat kan ik doen?**

De EU-verordeningen over passagiersrechten worden op nationaal niveau toegepast door een nationale handhavingsinstantie, die verantwoordelijk is voor het toezicht op en de handhaving van de toepassing van de verordeningen door vervoerders.

De nationale handhavingsinstantie moet u een juridisch niet-bindend advies verstrekken over de te volgen procedure.

Passagiers kunnen normaal gesproken binnen drie tot zes maanden een antwoord van de nationale handhavingsinstantie verwachten. De duur van een onderzoek kan variëren volgens de complexiteit van de zaak en de medewerking van de vervoerder. De nationale handhavingsinstanties kunnen het in deze periode drukker dan gewoonlijk hebben.

### **15. Ik heb een ticket gekocht via een online tussenpersoon. Is het de vervoerder of de tussenpersoon die mij moet terugbetalen of een voucher aanbieden?**

Op grond van de EU-verordeningen over passagiersrechten moet de maatschappij die het vervoer verricht, haar verplichtingen ten opzichte van de passagier nakomen. Voor luchtvervoer is dat de luchtvaartmaatschappij waarbij de passagier heeft geboekt (d.w.z. waarmee de passagier de vervoersovereenkomst heeft gesloten) of een andere luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert namens de vervoerder waarmee de passagier de overeenkomst heeft gesloten.

De EU-verordeningen over passagiersrechten hebben geen betrekking op tussenpersonen of andere entiteiten via welke de passagier het ticket eventueel heeft gekocht. De vraag hoe een passagier zijn of haar rechten van een dergelijke tussenpersoon kan opeisen, moet dan ook worden opgelost door de voorwaarden van de tussenpersoon te raadplegen. Gezien de grote verscheidenheid aan tussenpersonen, agenten, boekingsplatforms, ticketmakelaars enz. kan geen algemeen antwoord worden gegeven.