

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

83

Vragen van de leden **Van Dam** en **Dijksma** (beiden PvdA) aan de minister van Economische Zaken, landbouw en Innovatie over *hoge annuleringskosten bij online boeken van reizen* (ingezonden 26 augustus 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie), mede namens de minister van Veiligheid en Justitie (ontvangen 23 september 2011).

Vraag 1, 2

Kunt u uitleggen waarom de bedenktijd uit de wet Kopen op afstand en de Europese e-commercerichtlijnen niet geldt voor het boeken van reizen? Geldt dat voor alle diensten die op reizen betrekking hebben zoals het boeken van een pakketreis (vlucht, lokaal vervoer en hotel), het boeken van separate vliegtickets, het reserveren van een hotel, huisje of camping, enzovoorts? Vindt u het vandaag de dag, nu inmiddels een meerderheid van de consumenten zijn vakantie «op afstand» (via internet of telefonisch koopt), nog steeds terecht dat consumenten geen wettelijke bedenktijd hebben wanneer zij een vakantie of een reis boeken?

Antwoord 1, 2

De Nederlandse regels over koop op afstand, waaronder ook telefonische verkoop en verkoop via een webwinkel vallen, zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (titel 1, afdeling 9A, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, inzake overeenkomsten op afstand) en vinden voor een groot deel hun oorsprong in de richtlijn koop op afstand.¹ Deze richtlijn zorgt ervoor dat overal in Europa hetzelfde minimum aan consumentenbescherming geldt en kent onder meer het recht toe aan de consument om binnen een bepaalde periode de overeenkomst te ontbinden (het herroepingsrecht). De regeling over pakketreizen kent geen herroepingsrecht (titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, gebaseerd op de richtlijn pakketreizen).

Bepaalde overeenkomsten zijn van het herroepingsrecht van de richtlijn koop op afstand uitgesloten. Het gaat hier onder meer om diensten met betrekking tot logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding die tijdens een bepaalde periode of op een bepaald moment verricht moeten worden (artikel 3 van de richtlijn en artikel 7:46i BW). Voor dit soort diensten geldt geen herroepingsrecht omdat er bijna altijd sprake is van een unieke reservering

¹ Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten.

voor de consument, meestal bij een derde partij zoals de vervoerder. Bij een boeking van deze diensten door de consument wordt deze in de meeste gevallen meteen bij de diverse toeleveranciers vastgelegd. Deze toeleveranciers hanteren hun eigen leverings- en annuleringsvoorwaarden richting de aanbieder. De aanbieder van de dienst zal bij annulering daarom zelf vaak aanzienlijke kosten moeten maken bij geboekte vliegtickets of vakanties. Meer in het algemeen zijn prijzen van vakantiediensten sterk tijdgebonden. Als de consument toch kan herroepen, zal dit extra kosten met zich meebrengen omdat de reservering mogelijk komt te vervallen en plekken niet meer voor hetzelfde bedrag kunnen worden verkocht. Ook bij de totstandkoming van de nieuwe richtlijn consumentenrechten is om deze redenen het herroepingsrecht uitgesloten voor de genoemde diensten.

Vraag 3

Wanneer is een boeking van een reis via internet eigenlijk juridisch bindend? Is de consument juridisch gebonden bij het opgeven van zijn persoonsgegevens of pas wanneer hij een betalingshandeling verricht (bijvoorbeeld door creditcardgegevens op te geven)?

Antwoord 3

Het enkel invullen van de persoonsgegevens leidt niet tot een juridisch bindende overeenkomst. Het sluiten van een overeenkomst is gebaseerd op aanbod en aanvaarding (6:217 BW). Voor via internet gesloten overeenkomsten gelden op grond van de artikelen 6:227a-6:227c BW aanvullende eisen. De consument is gebonden aan de overeenkomst nadat hij de door hem gewenste reis heeft geselecteerd en akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden. Hij kan de overeenkomst ontbinden tot het moment dat de aanbieder de boeking van de reis heeft bevestigd. De dienstverlener is bij de boeking verplicht om de consument goede informatie te verstrekken over het boekingsproces en hoe de overeenkomst tot stand zal komen (6:227b lid 1 BW). Laat de dienstverlener dit na, dan kan de consument de overeenkomst vernietigen, zodat hij hieraan niet langer is gebonden (6:227b lid 4 BW).

Vraag 4, 5

Zijn ook bij u voorbeelden bekend van mensen die bij het ontvangen van de boeking een fout ontdekten, bijvoorbeeld in de naam die ze hadden opgegeven voor het vliegticket of de datum waarop de reis moet plaatsvinden, maar die ondanks dat ze dat direct aangaven voor de wijziging of annulering toch een aanzienlijk deel van de reissom moesten betalen? Zijn mensen juridisch verplicht in zo'n geval te betalen? Of geldt het algemene rechtsbeginsel van redelijkheid en billijkheid en kunnen mensen met een beroep daarop voorkomen dat ze verplicht worden grote bedragen te betalen voor een wijziging of voor een vakantie die ze niet genoten hebben?

Deelt u de mening dat het oneerlijk en onredelijk is als mensen tientallen procenten van de reissom moeten betalen wanneer ze zeer korte tijd na een boeking een foutje ontdekken en dat willen corrigeren? Zo ja, bent u bereid (indien nodig) regelgeving aan te passen zodat mensen altijd in de gelegenheid worden gesteld een vergissing te kunnen corrigeren mits dat binnen korte tijd na boeking gebeurt?

Antwoord 4, 5

Bij het sluiten van iedere overeenkomst geldt dat zowel de verkoper als de consument rechten en plichten hebben. Ook ben ik van mening dat van consumenten een eigen verantwoordelijkheid mag worden verwacht bij het aangaan van overeenkomsten. Het maakt daarbij geen verschil of deze overeenkomst online of in een winkel wordt gesloten.

Ter voorkoming van fouten wordt de consument bij het boeken via een webwinkel verschillende malen gevraagd om zijn gegevens te controleren. Voordat de betaling plaatsvindt, krijgt de consument nogmaals de vraag of alle gegevens kloppen. Gaat het om een vooraf samengestelde reis, dan mag de aanbieder van een dienst bepaalde kosten rekenen voor door de consument gevraagde wijzigingen of annulering met een maximum van de reissom (7:503 BW). De consument moet hier wel van in kennis worden gesteld en moet akkoord gaan met de voorwaarden. Ik vind dat de kosten in redelijke verhouding moeten staan met de daadwerkelijk gemaakte kosten.

De algemene voorwaarden die de ANVR hanteert en die in overleg met de consumentenbond tot stand zijn gekomen, hebben een bepaling waardoor de consument tegen betaling van € 27 om wijzigingen van de reisovereenkomst kan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek worden deze wijzigingen voor zover mogelijk aangebracht.² Annulering is volgens de voorwaarden mogelijk tegen inhouding van een deel van de reissom, afhankelijk van het tijdstip waarop de consument annuleert.³

Daarnaast voorzien ook de algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org in een herstelmogelijkheid. Leden worden hierop gecontroleerd en gecertificeerd. Deze herstelmogelijkheid is de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen.

Een beroep op de redelijkheid en billijkheid kan slagen indien de kosten voor het wijzigen van de overeenkomst disproportioneel zijn. De consument kan dan naar de rechter of een geschillencommissie gaan, die op grond van de omstandigheden van het geval een oordeel velt. Gelet op de bestaande praktijk in de reisbranche en de mogelijkheden voor de consument om tegen excessen op te treden, zie ik geen aanleiding om de regels aan te passen.

Vraag 6, 7

Zijn er onoverkomelijke bezwaren te bedenken tegen de introductie van een bedenktijd voor het «kopen op afstand» van een vakantie, in elk geval wanneer datum waarop geboekt wordt ruim voor de datum ligt waarop de reis gemaakt wordt? Zo ja, welke?

Bent u voorstander van het invoeren van het recht op bedenktijd voor het boeken van reizen of vakanties via internet, eventueel beperkt tot die gevallen waarin ruim vantevoren wordt geboekt?

Antwoord 6, 7

In de eerste plaats verwijs ik naar het antwoord op vragen 1 en 2. Daarnaast hebben de Consumentenbond, de ANVR en Thuiswinkel.org terugkerend overleg over de algemene voorwaarden en de rechten van de consument. Er is tussen deze organisaties overeenstemming over het feit dat er geen herroepingsrecht geldt in deze sector. Daaraan voeg ik toe dat ik medio 2012 een richtlijnvoorstel verwacht van de Europese Commissie die de richtlijn Pakketreizen zal vervangen (Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten⁴). Bij het bepalen van de Nederlandse inzet zal ik in overleg met belangenorganisaties bezien of er aanleiding is de richtlijn op dit punt te herzien.

² Zie artikel 7 van de ANVR Reisvoorwaarden 2011, te vinden via <http://www.anvr.travel>.

³ Artikel 9 van de ANVR Reisvoorwaarden 2011.

⁴ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.