



Veel vragen op drukbezochte bijeenkomst over nieuwe Richtlijn

TUI: op maat afspraken met retail maken

Volgens de nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen wordt een retailer die straks twee reisdiensten combineert, aangemerkt als reisorganisator. Met alle bijbehorende verantwoordelijkheden van dien. Dat feit was al bekend, maar wordt vaak nog onderschat. Tijdens de drukbezochte RMC-bijeenkomst van TravMagazine benadrukte Brianne Jegerings, head of legal affairs bij TUI Benelux, nogmaals de gevolgen die de nieuwe wet voor de reisverkoper heeft.

Door: **Theo de Reus**

Reisagenten die volgend jaar onder de nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen een pakketreis van TUI boeken en daar een andere reisdienst aan toevoegen, zoals een huurauto, zijn daarmee automatisch reisorganisator en dus aansprakelijk als er iets misgaat. Dat stelde Jegerings tijdens de drukbezochte RMC-bijeenkomst van TravMagazine in de Utrechtse Jaarbeurs. Bijna 200 bezoekers woonden de bijeenkomst van de Reis Management Club bij, waar uitleg werd gegeven bij de nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen, die 1 januari 2018 van kracht wordt en per 1 juli van dat jaar geïmplementeerd moet zijn.

Jegerings schetste twee modellen als straks de nieuwe Europese wetgeving van kracht wordt. In model 1 is sprake van een zuivere agentuur wanneer de agent puur een pakketreis boekt. In model 2, op het moment dat de agent een pakketreis van TUI boekt en daar een andere reisdienst aan toevoegt, is de agent de organisator en is TUI 'slechts' leverancier.

In dat geval komen veel zaken op het bordje van de reisagent: aanspreekpunt voor de klant voor alle reisonderdelen, hij dient 24/7 via een noodnummer bereikbaar te zijn, hij is aanspreekpunt bij annuleringen en calamiteiten, hulp & bijstand en klachtafhandeling. Ook als de klant naar de Geschillencommissie Reizen stapt, is dat een zaak van de agent, inclusief het voeren van verweer.

'Ik stel het wat scherp', stelde Jegerings, die eraan toevoegde dat TUI op dit vlak op maat gemaakte afspraken met retailpartners gaat maken. Dat betekent concreet dat deze aansprakelijkheid onderdeel kan worden van de commissie-onderhandelingen.

De nieuwe situatie, waarbij de toevoeging van autohuur kan leiden tot grote aansprakelijkheid van de agent, kan dus gevolgen hebben voor partijen als Sunny Cars. De autobroker Sunny heeft zich grondig op de nieuwe gang van zaken voorbereid, stelde Hans Knottnerus, general manager Nederland en België

van Sunny Cars. De autobroker, inmiddels aangesloten bij SGR en ANVR, gaat volgend jaar de productaansprakelijkheid van de agent overnemen. 'Als je groot bent en in Europa 40 miljoen euro per jaar aan commissies aan agenten betaalt, dan moet je je verantwoordelijkheid nemen.'

Frank Radstake (ANVR) benadrukte nogmaals dat een retailer die straks twee

reisdiensten combineert, wordt aangemerkt als reisorganisator. 'Iets is straks al heel gauw een pakketreis. En daarbij hoort de verantwoordelijkheid van de touroperator.'

Een uitzondering is wanneer een combinatie met een toeristische dienst wordt gemaakt, zoals toegangskaartjes, waarbij deze minder dan 25 procent van de totale omzet uitmaken.

Maar ook hier is de nieuwe wet



De sprekers (vlnr): Leon Tjakkes (Crop), Frank Radstake (ANVR), Brianne Jegerings (TUI) en Mr. Nick de Leeuw (La Gro Advocaten).

niet duidelijk. Radstake gaf een voorbeeld waarbij een vliegticket wordt gecombineerd met een toegangskaartje voor een voetbalwedstrijd in het buitenland. Als de voetballiefhebber in de Business Class vliegt, dan is de kans groot dat het voetbalkaartje minder dan 25 procent van de totale reissom uitmaakt en is geen sprake van een pakketreis. Vliegt de voetballiefhebber echter in de goedkopere Economy Class, dan is de waarde van het voetbalkaartje niet minder dan 25 procent van de totale reissom en is wel sprake van een pakketreis. En is de verkopende reisagent aansprakelijk.

Volgens mr. Nick de Leeuw (La Gro Advocaten) is het onderdeel Hulp & Bijstand in de nieuwe wetgeving ingrijpend gewijzigd. Zo moeten reisorganisaties straks

de eerste drie nachten accommodatie uit eigen zak aan de klant betalen als deze bijvoorbeeld na een calamiteit niet meteen naar huis kan komen. Dit eigen risico staat volgens De Leeuw los van hetgeen het Calamiteitenfonds vergoedt. De verwachting is evenwel dat dit eigen risico alsnog door het fonds wordt afgedekt.

De Leeuw ziet ook een positief aspect in de nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen, die is bedoeld om de consument beter te beschermen. 'De klant is beter beschermd als hij bij een ANVR aangesloten reisorganisatie boekt. De branche kan zich hiermee nog beter profileren.'

Volgens Leon Tjakkes, belastingadviseur bij Crop, zijn op belastinggebied geen grote veranderingen te verwachten.

Zijn tip: leg alles vast wat je als bedrijf op financieel gebied doet. 'Ook als je de randen van de wet opzoekt, is het handig te weten wat je hebt gedaan.' Bart Meijer, brandmanager van de Vakantiebeurs, kondigde voor

editie 2018 veel vernieuwingen aan. 'De vakdagen worden steeds belangrijker en krijgen daarom een behoorlijk kwaliteitsimpuls', aldus Meijer, die de slogan voert: content is king.'

ANVR: nieuwe verzekering voor agenten

De ANVR heeft na scherp onderhandelen een nieuwe aansprakelijkheidsverzekering voor ANVR-reisagenten voor 2018 afgesloten. De onderhandelingen voor 2018 stonden in het teken van de nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen, waarbij de agent als touroperator wordt aangemerkt wanneer hij zelf twee of meer reisonderdelen combineert.

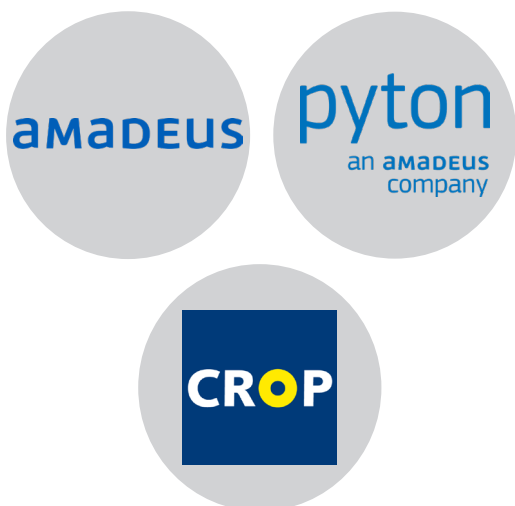
'In de aansprakelijkheidsverzekering voor reisagenten was tot nu toe opgenomen dat reisagenten samen maximaal 5 procent touroperating mochten doen. Dit beperkte uiteraard het risico voor de verzekeraar, maar gaat natuurlijk niet goed samen met de mogelijk grotere aansprakelijkheid onder de nieuwe Wet op de pakketreizen', zegt adjunct-directeur Walter Schut.

Gelet op de nieuwe wet is met de verzekeraar in het één-jarig contract afgesproken de 5 procent-grens niet te hanteren. De ANVR hanteert zelf (ter beperking van de risicoverschillen) een grens van 50 procent voor individuele reisagenten. Agenten die dus meer dan 50 procent touroperating doen, moeten uit het collectief en een eigen polis afsluiten. Schut: 'Deze grens blijven we onveranderd handhaven.' Premie en eigen risico in de collectieve aansprakelijkheidsverzekering voor ANVR-reisagenten blijven ongewijzigd. De ANVR slaat de fixed premie om naar de leden reisagenten en is daarbij volgens Schut afhankelijk van het aantal reisagenten en omzet. 'Voor 2018 verwachten wij geen of slechts kleine wijzigingen. De exacte premie verwachten wij in januari 2018 te geven.'



Bart Meijer, brandmanager van de Vakantiebeurs.

Gold sponsors



Bronze sponsors

