

## 2011Z16468

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).

### Vraag 1

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?

### Vraag 2

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?

### 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)?

### Vraag 4

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?

### Vraag 5

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?

Vraag 6

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?

Vraag 7

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?