

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

3499

Vragen van het lid **Werner** (CDA) aan de Ministers voor Langdurige Zorg en Sport en van Economische Zaken en Klimaat over *de uitzending van MAX vakantieman 3 juli, 2023* (ingezonden 13 juli 2023).

Antwoord van Minister **Helder** (Langdurige Zorg en Sport), mede namens de Minister van Economische Zaken en Klimaat (ontvangen 31 augustus 2023). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 3321.

Vraag 1

Kent u de uitzending van MAX vakantieman van 4 juli 2023¹, in het bijzonder het item «Mindervaliden betalen meer voor vakantie vanwege hulpmiddel»²?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Zo ja, wat vindt u hiervan?

Antwoord 2

Wij vinden het goed dat het thema toegankelijkheid van reizen voor mensen met een handicap onder de aandacht wordt gebracht. Tegelijkertijd vinden wij het kwalijk dat zich situaties voordoen waarbij extra kosten op voorhand niet duidelijk zijn.

Vraag 3

Deelt u het standpunt van het CDA dat mensen met een handicap in de eerste plaats gewone consumenten zijn die van te voren op de hoogte moeten zijn van de totale reis- of vakantiekosten?

¹ MAX vakantieman, 3 juli 2023, Oplichters actief op online boekingsplatforms (<https://www.maxvakantieman.nl/aflevering/oplichters-actief-op-online-boekingsplatforms-maandag-3-juli-2023/>).

² MAX vakantieman, 4 juli 2023, Mindervaliden betalen meer voor vakantie vanwege hulpmiddel (<https://www.maxvakantieman.nl/artikelen/nieuws/mindervaliden-betalen-meer-voor-vakantie-vanwege-hulpmiddel/>).

Antwoord 3

Ja. Reisorganisatoren moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen (Richtlijn pakketreizen)³, die geïmplementeerd is in titel 7A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit houdt in dat reisorganisatoren op het moment van aanbieden van de pakketreis informatie moeten geven over de prijs en de bijkomende kosten. Als bijkomende kosten redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, moet de consument wel worden geïnformeerd over de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn⁴. Ook moet de reisorganisator informatie verstrekken over of de reis of vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit⁵. De Autoriteit, Consument & Markt (hierna: ACM) is bevoegd om te handhaven als sprake is van een overtreding van deze wet- en regelgeving. Consumenten kunnen een melding maken bij de ACM als het kostenoverzicht niet transparant is.⁶

Vraag 4

Vindt u dat reisorganisaties voldoende transparant zijn over de totale kosten die mensen met een handicap moeten betalen en of ze extra moeten betalen als zij een reisje boeken?

Antwoord 4

Zoals in het vorige antwoord ook is aangegeven, moeten consumenten op het moment van boeken op de hoogte zijn van eventuele meerkosten voor bijvoorbeeld hulpmiddelen. Bij navraag laat de ACM weten hierover nagenoeg geen meldingen van consumenten te hebben ontvangen.

Vraag 5

Vindt u dat het de plicht is van reisorganisaties om te zorgen dat een persoon met een handicap autonoom kan reizen?

Antwoord 5

Het kabinet wil, zoals ook vastgesteld in artikel 20 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (het VN-verdrag handicap), in de samenleving gerealiseerd zien dat iedereen, ongeacht zijn beperking en/of ziekte(n), de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid bij reizen kan ervaren.⁷ Wij vinden het daarom positief dat verschillende reisorganisaties zich op dit moment al specifiek richten op reizigers met een beperking.⁸

Vraag 6

Wat kunt u doen om te zorgen dat reisorganisaties meer transparantie betrachten bij het boeken van een reis als men een handicap heeft?

Antwoord 6

Zoals aangegeven bij de beantwoording van vraag 3, dienen reisorganisatoren zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving. De Europese Commissie komt waarschijnlijk dit najaar met een voorstel voor het aanpassen van de Richtlijn pakketreizen. Ik, Minister van Economische Zaken en Klimaat, zal bij de onderhandelingen over dit voorstel aandacht vragen voor de positie van reizigers met een handicap.

Vraag 7

Vindt u het eerlijk dat mensen met een handicap voor hulpmiddelen of vervoerskosten extra moeten betalen om op vakantie te kunnen gaan?

³ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad.

⁴ Artikel 7:502, lid 1, onderdeel c, van het BW.

⁵ Artikel 7:502 lid 1, onderdeel a, sub 8, van het BW.

⁶ Doe uw melding bij ACM ConsuWijzer | ACM ConsuWijzer.

⁷ wetten.nl – Regeling – Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap – BWBV0004045 (overheid.nl).

⁸ Zie bijvoorbeeld: Aangepaste vakanties (anvr.nl).

Antwoord 7

In artikel 20 van het VN-verdrag handicap wordt aangegeven dat mobiliteit van personen met een handicap tegen een betaalbare prijs moet plaatsvinden. Dit betekent dat er extra kosten gerekend kunnen worden die voortvloeien uit een hulpvraag van een reiziger met een handicap. Deze kosten moeten wel zoveel mogelijk worden beperkt. Wij drukken reisorganisatoren hierbij op het hart zich goed rekenschap te geven van het VN-verdrag handicap.

Daarnaast gelden in de Europese Unie ook regels voor reizigers met een handicap die reizen per vliegtuig, trein, bus of boot, zoals het recht op gratis assistentie op de luchthaven, hulp in de terminal, en aan boord van voertuigen⁹. Verder schrijft de Europese regelgeving voor dat een luchtvaartmaatschappij een mobiliteitshulpmiddel niet mag weigeren, tenzij het mobiliteitshulpmiddel niet voldoet aan de veiligheidsnormen en/of de luchtvaartmaatschappij, na een grondige risicoanalyse, niet kan garanderen dat het mobiliteitshulpmiddel veilig vervoerd kan worden.

In het geval van een passagier met beperkte mobiliteit is het vervoer van twee mobiliteitshulpmiddelen kosteloos, mits deze voldoen aan de veiligheidsvoorschriften.¹⁰

Vraag 8

Hoe verhoudt dit zich tot de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderneringen (ANVR) voorwaarden? Wat mag er wel en wat mag er niet?

Antwoord 8

In de ANVR-reizigersvoorwaarden¹¹ staat dat reizigers voor het sluiten van de overeenkomst de bijzonderheden over de lichamelijke en geestelijke toestand, die van belang zijn voor een goede uitvoering van de reis, moet vermelden. Op basis hiervan kan de reisorganisator een passend aanbod doen. Zoals bij de beantwoording van vraag 3 en 6 aangegeven dienen alle reisorganisatoren zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving. Hierin is onder andere bepaald dat de reisorganisator informatie moet verstrekken over of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit¹².

Vraag 9

Klopt het dat de ANVR voorwaarden niet gelden als Nederlandse touroperators reizen inkopen bij buitenlandse reisorganisaties?

Antwoord 9

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen reisorganisatoren en reisbemiddelaars. Als er bij een ANVR-aangesloten reisorganisator pakketreizen worden geboekt, dan gelden de ANVR-reizigersvoorwaarden. Het maakt hierbij niet uit of buitenlandse reisdienstleveranciers worden ingezet tijdens de reis (bijvoorbeeld voor de lokale transfer).

Soms zijn ANVR-leden alleen bemiddelaar (doorverkoper). In dat geval gelden de voorwaarden van de organisatie die de reis uitvoert. Overigens dienen deze nog steeds wel allemaal te voldoen aan hetgeen is bepaald in de Richtlijn pakketreizen. Daarnaast moet de consument duidelijk worden geïnformeerd over wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de reis.

Vraag 10

Zo ja, wat is dan de waarde van ANVR voorwaarden voor Nederlandse mensen met een handicap die een buitenlandse reis boeken?

Antwoord 10

Zoals aangegeven in de beantwoording op vraag 9, gelden de ANVR-reizigersvoorwaarden ook als er sprake is van buitenlandse reisdienstleveranciers.

⁹ EU-passagiersrechten van personen met een handicap of beperkte mobiliteit – Your Europe (europa.eu).

¹⁰ EUR-Lex – 32006R1107 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

¹¹ Zie art. 3.2. van de ANVR reizigersvoorwaarden.

¹² Artikel 7:502, lid 1, onderdeel a, sub 8, van het BW.

Vraag 11

Wat vindt u ervan dat mensen met een handicap met de gevolgen worden geconfronteerd omdat Nederlandse reisorganisaties de voorwaarden omzeilen? Wat kunt u hieraan doen?

Antwoord 11

Zoals aangegeven bij vraag 2, vinden wij het kwalijk dat zich situaties voordoen waarbij extra kosten op voorhand niet duidelijk zijn. Alle reisorganisatoren dienen zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving. Zoals eerder vermeld bij het antwoord op vraag 3 houdt de ACM hierop toezicht en kunnen consumenten bij de ACM een melding doen.

Vraag 12

Kunt u over het bovenstaande in overleg gaan met de ANVR organisatie en de Kamer informeren over wat de uitkomst hiervan is?

Antwoord 12

Voor de beantwoording van bovenstaande vragen is op ambtelijk niveau contact opgenomen met de ANVR.

Vraag 13

Kunt u toelichten hoe bovenstaande problemen zich verhouden tot het Verenigde Naties (VN) verdrag (verbod op discriminatie) en tot het facultatief protocol?

Antwoord 13

In artikel 20 van het VN-verdrag handicap staat niet omschreven dat er geen extra kosten mogen worden gerekend voor het faciliteren van autonoom reizen. Er staat echter wel omschreven dat dit tegen een betaalbare prijs moet gebeuren.

Het facultatief protocol geeft mensen de mogelijkheid om, wanneer zij van mening zijn dat zij slachtoffer zijn van een schending van het VN-verdrag handicap, een klacht in te dienen bij het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap. Zij moeten hiervoor wel eerst alle mogelijke rechtsmiddelen op nationaal niveau hebben uitgeput. Het facultatief protocol is nu nog niet in werking, maar het proces hiertoe is wel gestart. Hierover informeerde ik, Minister van Langdurige Zorg en Sport, onlangs uw Kamer.¹³ Wij vinden het belangrijk dat reisorganisatoren transparant beleid voeren. Consumenten hebben verschillende mogelijkheden om een overtreding op de wet- en regelgeving te melden. Zij kunnen hun zaak aanhangig maken bij een geschillencommissie, als de reisorganisator hierbij is aangesloten. Ook kunnen zij een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens als sprake is van discriminatie. Tot slot hebben consumenten altijd de mogelijkheid om een melding te doen bij de ACM. Door deze mogelijkheden voorzien wij niet dat een beroep op het facultatief protocol voor consumenten aan de orde zal zijn.

¹³ Kamerstuk 24 170, nr. 284.