

# Nieuwe richtlijn pakketreis veranderingen in aansprak

Mr. Janneke Kruijswijk Jansen \*

103



\* Advocaat bij Kennedy Van der Laan te Amsterdam.

Sinds lange tijd bestaat binnen de EU een specifiek regime van reizigersbescherming voor pakketreizen, dat wil zeggen reizen die als pakket zijn verkocht en die bestaan uit ten minste twee reisdiensten, zoals vervoer, accommodatie, of een andere toeristische dienst. Op 11 december 2015 is een nieuwe – aanzienlijk uitgebreidere – richtlijn op het gebied van pakketreizen vastgesteld, Richtlijn (EU) 2015/2302.<sup>1)</sup> De richtlijn is bedoeld om qua reizigersbescherming meer toegesneden te zijn op de huidige wijze waarop reizigers reizen boeken, zoals via internet, waarbij reizigers bovendien niet zozeer de klassieke pakketreis boeken maar verschillende reisonderdelen bij elkaar zoeken of via een link op de website van een vliegmaatschappij hun hotelkamer boeken. Voor bedrijven die actief zijn in de reisbranche en voor reizigers roept dit de vraag op in hoeverre hun rechtspositie precies wijzigt door deze nieuwe richtlijn.

1. Voluit genoemd: Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van de 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.

# en en gekoppelde reisarrangementen: gelijkheidsregime?

In dit artikel bespreek ik het aansprakelijkheidsregime op basis van de nieuwe richtlijn, waarbij duidelijk zal worden dat met name het toepassingsbereik van de reizigersbescherming zich uitbreidt door een ruimere definitie van het begrip 'pakketreis' en 'organisator', en door de introductie van een nieuw type reis, het zogenaamde 'geklepeld reisarrangement'. Na een korte schets van het huidige regime en van de achtergrond van de richtlijn, sta ik stil bij de relevante betrokken partijen bij reizen die binnen het bereik van de nieuwe richtlijn vallen, welke reizen onder het aansprakelijkheidsregime van de nieuwe richtlijn vallen en hoe dat regime er precies uitziet. Ik maak daarbij zoveel mogelijk de vergelijking met het huidige regime, zodat inzichtelijk wordt wat er pleegt te veranderen.

## Huidige regime

De oude richtlijn inzake pakketreizen, Richtlijn 90/314/EEG, is in de Nederlandse wet omgezet in titel 7.7a BW (art. 7:500 e.v. BW). De huidige regeling beperkt zich tot een regeling van aansprakelijkheid van de reisorganisator van pakketreizen.<sup>2)</sup> Art. 7:507 BW bepaalt dat de reisorganisator verplicht is tot uitvoering van de pakketreisovereenkomst conform de verwachtingen die de reiziger op grond van die overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Verloopt de reis niet volgens de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben, dan is de reisorganisator verplicht tot schadevergoeding, tenzij de tekortkoming niet aan de reisorganisator of aan zijn hulppersonen is toe te rekenen, omdat zij:

- is toe te rekenen aan de reiziger (de reiziger mist bijvoorbeeld het vliegtuig, omdat de trein vertraging heeft waardoor hij te laat op de luchthaven van vertrek aankomt),
- niet te voorzien was of kon worden opgeheven en is toe te rekenen aan een derde die niet bij de uitvoering van de reis was betrokken, (een touringcar raakt bijvoorbeeld van de weg door een gebrek dat niet is opgemerkt door de garage monteur die voor vertrek de touringcar speciaal had nagelopen), of
- is te wijten aan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de reisorganisator en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden (overmacht) dan wel aan een gebeurtenis die de organisator of zijn

hulppersoon met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen (de vakantie wordt bijvoorbeeld onderbroken door een overstroming of andere natuurramp).

## Achtergrond nieuwe richtlijn

De nieuwe richtlijn bevat een nieuwe regeling voor pakketreizen en – een nieuw begrip – zogenaamde gekoppelde reisarrangementen. Deze vervangt de oude richtlijn 90/314/EEG. De lidstaten van de EU dienen deze richtlijn uiterlijk op 1 januari 2018 te hebben omgezet in nationale wetgeving, die met ingang van 1 juli 2018 in werking moet treden.<sup>3)</sup> Op dit moment is het wetsvoorstel tot implementatie van de nieuwe richtlijn en aanpassing van de huidige titel 7.7a BW in behandeling bij de Tweede Kamer.<sup>4)</sup>

De nieuwe richtlijn heeft tot driedelig doel de reikwijdte van de reizigersbescherming aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen in de reismarkt, zoals de verkoop via internet en van op maat gesneden vakanties, te zorgen voor meer transparantie en het bieden van meer rechtszekerheid aan reizigers en handelaren.<sup>5)</sup> De richtlijn zorgt bovendien voor meer harmonisatie van de wettelijke regelingen in de verschillende lidstaten, zodat er een echte interne markt ontstaat.<sup>6)</sup> Cross-border selling zal eenvoudiger zijn als in alle lidstaten dezelfde regels gelden. Reizigers worden er minder van weerhouden om buiten hun eigen lidstaat reizen te boeken (bijv. via internet) als het beschermingsniveau overal hetzelfde is, zo is de gedachte.

De richtlijn bevat een aanzienlijk pakket van regels betreffende:

- te verstrekken precontractuele informatie,
- de mogelijkheden van wijziging van de reisovereenkomst voor het begin van de reis,
- de uitvoering van de reis, waaronder aansprakelijkheid en de gevolgen van dien, en
- de bescherming tegen insolventie van organisatoren of reisdienstverleners.

De richtlijn gaat uit van maximumharmonisatie, dat wil zeggen dat de nationale regeling niet meer of minder bescherming aan de reiziger mag geven dan uit de richtlijn voortvloeit.<sup>7)</sup> De richtlijn is van dwingende aard. Reizigers kunnen geen afstand doen van rechten die uit de richtlijn voortvloeien. Bij overeenkomst kan niet



**Toepassingsbereik  
reizigersbescherming  
uitgebreid.**



2. De doorverkoper (boekingskantoor of reisbureau) valt in beginsel niet onder het aansprakelijkheidsregime van de Nederlandse regeling.
3. Art. 28 Richtlijn (EU) 2015/2302.
4. In dit artikel verwijs ik steeds naar de bepalingen uit de richtlijn, nu deze reeds is vastgesteld en de nationale regeling richtlijnconform dient te worden geïnterpreteerd. De terminologie van het wetsvoorstel tot implementatie van de richtlijn is overigens vrijwel gelijk aan die van de richtlijn.
5. Considerans nr. 2 Richtlijn (EU) 2015/2302.
6. Considerans nr. 5 en 6 Richtlijn (EU) 2015/2302.
7. Art. 4 Richtlijn (EU) 2015/2302.



**Stelt de handelaar die de reis aanbiedt, deze ook samen, dan wordt hij beschouwd als organisator.**



ten nadele van de reiziger worden afgeweken van de rechten die uit deze richtlijn voortvloeien.<sup>8)</sup>

Algemene aspecten van het verbintenissenrecht die niet door de richtlijn worden geregeld, zijn onderhevig aan het nationale recht van een lidstaat. Het gaat hier in elk geval om de totstandkoming, geldigheid en gevolgen van de reisovereenkomst.<sup>9)</sup>

## Relevante partijen bij de reisovereenkomst

De richtlijn gaat uit van de volgende partijen bij een reisovereenkomst: enerzijds de 'reiziger' en anderzijds de 'handelaar'. De handelaar is een algemeen overkoepelend begrip waaronder alle personen worden begrepen die handelen met betrekking tot reizen die onder de richtlijn vallen, zoals de 'organisator' en/of de 'doorverkoper'.<sup>10)</sup>

De **reiziger** is "iedere persoon die, binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn, een overeenkomst wenst te sluiten of die er op grond van een gesloten overeenkomst recht op heeft te reizen".<sup>11)</sup> De reiziger hoeft geen consument te zijn, maar kan ook zakenreiziger zijn (waaronder beoefenaars van vrije beroepen, zelfstandigen of andere natuurlijke personen). De zakenreiziger geniet echter alleen bescherming onder de richtlijn zolang de reis niet op basis van een algemene overeenkomst tussen beroeps- dan wel bedrijfsmatig handelende partijen voor het regelen van zakenreizen wordt gekocht.<sup>12)</sup> De richtlijn doelt met dit laatste op reizen die worden geboekt door bedrijven of organisaties op basis van een raamovereenkomst die vaak voor verscheidene reisarrangementen of voor een specifieke periode met bijvoorbeeld een reisagentschap is afgesloten.<sup>13)</sup>

De **organisator** is de "handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar verkoopt of te koop aanbiedt, of de handelaar die de gegevens van de reiziger aan een andere handelaar overdraagt overeenkomstig punt 2, onder b), v)".<sup>14)</sup> De verwijzing naar 'die de gegevens van de reiziger aan een andere handelaar overdraagt overeenkomstig punt 2, onder b), v)' ziet op een bepaald type pakketreis die hierna nader wordt besproken. De **doorverkoper** is de "handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld".<sup>15)</sup> Het verschil tussen de organisator en doorverkoper is zodoende gelegen in het feit of de handelaar de pakketreis heeft *samengesteld*. Als dat het geval is, wordt hij als organisator beschouwd. Als de handelaar een pakketreis verkoopt die hij niet zelf heeft samengesteld, wordt hij als doorverkoper aangemerkt. In de praktijk plegen vaak de begrippen 'touroperator' en 'reisagent' te worden gebruikt als bedoeld wordt op organisator respectievelijk doorverkoper.<sup>16)</sup> Het aansprakelijkheidsregime van de richtlijn

geldt in beginsel niet voor de doorverkoper, net zoals in de huidige Nederlandse regeling. De richtlijn staat echter lidstaten toe in hun nationale regeling de doorverkoper *mede* onder het aansprakelijkheidsregime te laten vallen.<sup>17)</sup> In die gevallen zijn dus zowel organisator als doorverkoper aan te spreken als de pakketreis niet goed wordt uitgevoerd. In het wetsvoorstel tot implementatie van de richtlijn is daar niet voor gekozen.<sup>18)</sup> Indien een doorverkoper pakketreizen van een buiten de EER gevestigde organisator verkoopt, is het aansprakelijkheidsregime overigens wel op gelijke wijze van toepassing op deze doorverkoper.<sup>19)</sup> In de huidige wet is dit laatste overigens ook al zo geregeld in art. 7:500 lid 2 BW, zij het dat het gaat om buiten Nederland gevestigde organisatoren.

## Wijzigingen in begrip 'organisator'

Het begrip 'organisator' in de richtlijn is vrijwel gelijk aan dat uit de oude richtlijn 90/314/EEG, dat luidt: "de persoon die niet-incidenteel pakketten samenstelt en deze rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt of ten verkoop aanbiedt."<sup>20)</sup> Het woord 'niet-incidenteel' – wat in de Nederlandse wettekst tot uitdrukking is gebracht met de woorden 'in de uitoefening van zijn bedrijf'<sup>21)</sup> – staat echter niet in de nieuwe definitie van 'organisator'. Het niet-incidentele karakter van het aanbieden of faciliteren van een reis is echter onder de nieuwe richtlijn niet geheel zonder betekenis. Art. 2 van de richtlijn sluit namelijk toepassing van de richtlijn uit voor reizen die "incidenteel en zonder winstoogmerk alsook uitsluitend aan een beperkte groep reizigers" worden aangeboden of gefaciliteerd. De richtlijn doelt hiermee bijvoorbeeld op reizen die liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen of scholen niet meer dan enkele keren per jaar voor hun leden organiseren, en die niet worden aangeboden aan het publiek.<sup>22)</sup> Ook valt te denken aan de werkgever die zijn werknemers op een bedrijfsuitje trakteert, zolang hij van dit soort uitjes niet zijn bedrijf maakt, en de organisator vanuit de vriendengroep die voor de groep een reis organiseert. De memorie van toelichting van het wetsvoorstel tot implementatie van de nieuwe richtlijn noemt daarentegen dat de kunstvereniging die jaarlijks reizen organiseert voor haar leden wel onder het bereik van de richtlijn valt.<sup>23)</sup> Dit lijkt niet goed te rijmen met de hiervoor genoemde liefdadigheidsinstellingen en sportverenigingen die met dergelijke reizen niet onder de richtlijn vallen. Het verschil kan mogelijk verklaard worden door het vaste jaarlijkse karakter van de kunstreis, waardoor dit mogelijk niet meer als incidenteel kan worden beschouwd of doordat wordt aangenomen dat de kunstvereniging wel een winstoogmerk zou hebben. Dit is echter giswerk. De nieuwe definitie van 'organisator' is verder breder, in die zin dat daaronder ook valt de handelaar die via onderling verbonden onlineboekingsprocedures bij het boeken van een reisdienst bepaalde gegevens van de reiziger (naam, betalingsgegevens en emailadres) doorgeeft aan een andere handelaar, van wie de reiziger binnen 24 uur na de

8. Art. 23 Richtlijn (EU) 2015/2302.
9. Art. 2 lid 3 Richtlijn (EU) 2015/2302.
10. Handelaar is in art. 3 lid 7 Richtlijn (EU) 2015/2302 gedefinieerd als: "iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaats of publiek is, die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener".
11. Art. 3 lid 6 Richtlijn (EU) 2015/2302.
12. Art. 2 lid 2 onder c Richtlijn (EU) 2015/2302.
13. Considerans nr. 7 Richtlijn (EU) 2015/2302.
14. Art. 3 lid 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.
15. Art. 3 lid 9 Richtlijn (EU) 2015/2302.
16. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 18.
17. Art. 13 lid 1 Richtlijn (EU) 2015/2302.
18. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 2 (wetsvoorstel).
19. Art. 20 Richtlijn (EU) 2015/2302.
20. Art. 2 lid 2 Richtlijn 90/314/EEG.
21. Tekst & Commentaar, art. 7:500 BW, aant. 2e (2015, 11e druk).
22. Considerans nr. 19 Richtlijn (EU) 2015/2302.
23. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 20.



boekingsbevestiging van de eerste reisdienst een andere reisdienst afneemt. Door het overdragen van gegevens wordt de combinatie van reisdiensten die binnen 24 uur zijn geboekt een pakketreis. De eerste handelaar bij wie een reisdienst wordt afgenomen en die de naam, betalingsgegevens en emailadres van de reiziger doorgeeft aan een volgende handelaar, geldt dan als organisator.

De huidige Nederlandse wettelijke tekst bevat het zogenaamde 'eigen naam criterium'. Volgens de Hoge Raad kon dit criterium in de definitie van 'reisorganisator' worden opgenomen, nu de oude richtlijn<sup>24)</sup> alleen de organisator (en/of de doorverkoper) die 'partij zijn bij de overeenkomst' aansprakelijk doet zijn voor de goede uitvoering van de reisovereenkomst.<sup>25)</sup> Het op eigen naam handelen betekent namelijk dat diegene zich als partij verbindt de overeengekomen prestatie te verrichten. Het aspect 'op eigen naam' dan wel 'partij zijn bij de overeenkomst' lijkt onder de nieuwe richtlijn niet zozeer van belang. De definitie van organisator bevat deze woorden niet, noch worden zij genoemd in de bepalingen over aansprakelijkheid. Uit de considerans van de richtlijn volgt dat het kenmerk van een pakketreis is dat er ten minste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van het gehele pakket. Een handelaar kan pas als doorverkoper of tussenpersoon optreden – en daarmee niet aansprakelijk zijn – als een andere handelaar optreedt als organisator van een pakket. Of een handelaar als organisator optreedt, dient af te hangen van de mate waarin die handelaar bij de opzet van de pakketreis betrokken is, en niet van welke omschrijving die handelaar aan zijn activiteiten geeft. Bij de beoordeling of een handelaar een organisator of doorverkoper is, is niet relevant of de handelaar zich aan de aanbodzijde bevindt dan wel zich als agent van de reiziger presenteert.<sup>26)</sup>

## Welke reizen?

De richtlijn onderscheidt twee soorten reizen: de 'pakketreis' en het 'gekoppeld reisarrangement'. Hierbuiten zijn er ook reizen die niet onder deze twee categorieën vallen en daarmee dus niet onder de bescherming van de richtlijn vallen.

Bij zowel een pakketreis als gekoppeld reisarrangement gaat het om een combinatie van verschillende soorten 'reisdiensten' voor dezelfde reis of vakantie.<sup>27)</sup> Onder reisdienst wordt verstaan:

- vervoer van reizigers,
- accommodatie,
- verhuur van motorvoertuigen en bepaalde motorfietsen
- andere toeristische diensten die geen intrinsiek deel uitmaken van bovenvermelde reisdiensten.

Niet iedere accommodatie wordt als een zodanige reisdienst beschouwd.

Accommodatie die is bestemd voor bewoning, met inbegrip van accommodatie voor langlopende taalcursussen, is geen zelfstandige reisdienst. Bij een reis waarbij de overnachtingen via Airbnb bij mensen thuis plaatsvinden, zal deze accommodatie dus niet als reisdienst kunnen meetellen voor het bepalen of sprake is van een pakketreis. Verder mag, met uitzondering van cruises, overnachtingsaccommodatie die als onderdeel van personenvervoer over de weg, per trein, boot of vliegtuig wordt verstrekt, niet als een op zichzelf staande reisdienst worden beschouwd indien het vervoerselement duidelijk de overhand heeft.<sup>28)</sup> De accommodatie is in die gevallen een intrinsiek onderdeel van het vervoer en vormt daarmee geen op zichzelf staande reisdienst. Een nachttrein in Thailand of een vlucht van Amsterdam naar Nieuw Zeeland zijn dus alleen als vervoer te beschouwen. Andere voorbeelden die de considerans van de richtlijn noemt van toeristische diensten die een intrinsiek onderdeel uitmaken van een andere reisdienst en dus niet als op zichzelf staande reisdienst mogen worden beschouwd, zijn vervoer van bagage als onderdeel van personenvervoer, vervoerdiensten over korte afstanden zoals vervoer van passagiers in het kader van een rondleiding of vervoer tussen een hotel en een luchthaven of treinstation, verstrekking van maaltijden, dranken en schoonmaakdiensten als onderdeel van de accommodatie, of toegang tot voorzieningen ter plaatse zoals een voor de hotelgasten inbegrepen zwembad, sauna, wellnessruimte of gymzaal.<sup>29)</sup> Daarentegen worden de volgende diensten niet als intrinsiek onderdeel van een andere reisdienst beschouwd: toegangskarten voor concerten, sportevenementen, excursies of evenementenparken, rondleidingen, skipassen en verhuur van sportuitrusting (bijvoorbeeld skimateriaal), of wellnessbehandelingen.<sup>30)</sup> Tenslotte wijst de considerans erop dat financiële diensten zoals reisverzekeringen geen reisdiensten zijn.<sup>31)</sup>

De richtlijn biedt een ruimere definitie van **pakketreis** dan die in de huidige regeling is opgenomen. Deze ruimere definitie waarborgt dat de zogenaamde 'dynamic packaging' – het door een reisbureau op initiatief van zijn klanten samenstellen van door anderen geleverde diensten – ook onder de bescherming van de richtlijn kan vallen, waaronder zogenaamde 'click-throughs' – op een website wordt een hotel geboekt, vervolgens wordt doorgelinkt naar een site waarop een vlucht kan worden geboekt. Het doel van de richtlijn is dat alle reisdienstencombinaties waarvan de kenmerken door reizigers typisch met pakketreizen worden geassocieerd, als pakketreizen worden beschouwd.<sup>32)</sup> In art. 3 lid 2 van de richtlijn zijn criteria geformuleerd op basis waarvan de reiziger redelijkerwijs mag verwachten dat de reis onder bescherming van de richtlijn valt.<sup>33)</sup> Het gaat hier om de volgende criteria. Van een pakketreis is sprake indien ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie worden gecombineerd, waarbij de reis ten minste 24 uur beslaat of een



**Combinatie van verschillende soorten 'reisdiensten' voor dezelfde reis of vakantie.**



24. Zie art. 5 lid 1 Richtlijn 90/314/EEG en 18e considerans Richtlijn 90/314/EEG.
25. HR 11 juni 2010, NJ 2011/448.
26. Considerans nr. 22 Richtlijn (EU) 2015/2302.
27. De aankoop van één op zichzelf staande reisdienst mag niet worden aangemerkt als een pakketreis of gekoppeld reisarrangement, Considerans nr. 15 Richtlijn (EU) 2015/2302.
28. Considerans nr. 17 Richtlijn (EU) 2015/2302.
29. Considerans nr. 17 Richtlijn (EU) 2015/2302.
30. Considerans nr. 18 Richtlijn (EU) 2015/2302.
31. Considerans nr. 17 Richtlijn (EU) 2015/2302.
32. Considerans nr. 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.
33. Considerans nr. 10 Richtlijn (EU) 2015/2302.



## Niet iedere combinatie van twee reisdiensten leidt tot een pakketreis.



overnachting bevat, waarbij: (a) de diensten worden gecombineerd door één handelaar voordat er één overeenkomst voor alle diensten wordt gesloten, waarbij het niet uitmaakt of de reisdiensten zijn gecombineerd voordat contact met de reiziger plaatsvindt dan wel op diens verzoek of naar diens keuze, of (b) de diensten worden:

- gekocht bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen, dus binnen dezelfde boekingsprocedure,<sup>34)</sup>
- aangeboden, verkocht of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs,
- aangeprezen of verkocht onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term, zoals 'combinatieris', 'all-inclusive' of 'all-inarrangement',<sup>35)</sup>
- gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten, zoals ingeval van een pakketreisca-deaubon,<sup>36)</sup> of
- gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij de handelaar bij wie de eerste reisdienst wordt geboekt de naam, betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar, van wie uiterlijk binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst een andere reisdienst wordt gekocht.<sup>37)</sup>

Het maakt voor variant b niet uit of er voor de diensten een gezamenlijke overeenkomst of telkens afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten.

Opmerking verdient dat niet iedere combinatie van twee reisdiensten reeds tot een pakketreis leidt. Ingeval alleen vervoer, accommodatie of verhuur van een motorvoertuig/bepaalde motoren wordt gecombineerd met een (of meerdere) 'andere toeristische dienst', dient deze andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de pakketreis te vertegenwoordigen of aangeprezen te worden als een essentieel kenmerk van de reis of anderszins een essentieel kenmerk van de reis te vormen. Volgens de considerans moet worden aangenomen dat die andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de pakketreis vertegenwoordigt wanneer zij minimaal 25 % van de waarde van de combinatie uitmaakt.<sup>38)</sup> Van een pakketreis is verder geen sprake als die andere toeristische dienst achteraf wordt toegevoegd, dat wil zeggen nadat de uitvoering van het vervoer, accommodatie of verhuur van een motorvoertuig/bepaalde motoren reeds is begonnen. De considerans noemt in dit geval reisdiensten die door een reiziger na aankomst in het hotel worden toegevoegd aan de hotelaccommodatie, die als op zichzelf staande dienst was geboekt. Een duikexcursie, paardrijtocht of safari die pas ter plaatse wordt geboekt bij het excursiebureau van het hotel of een lokaal reisbureau is dus in beginsel geen onderdeel van de pakketreis. Overigens wijst de considerans er wel op dat geen sprake mag zijn van omzeiling van de richtlijn door de reiziger vooraf aanvullende toeristische diensten te laten selecteren en de overeenkomst voor die

diensten vervolgens pas na aanvang van de eerste reisdienst ter ondertekening voor te leggen.<sup>39)</sup>

Van de pakketreis dient te worden onderscheiden het gekoppeld reisarrangement. Bij een **gekoppeld reisarrangement** gaat het ook om de combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie die tenminste 24 uur beslaat of een overnachting bevat. Voor iedere reisdienst wordt evenwel een *afzonderlijke* overeenkomst gesloten. De handelaar dient daarbij ofwel te faciliteren dat de reisdiensten tijdens één contactmoment (bijvoorbeeld online) of bezoek aan zijn verkooppunt (offline) apart geselecteerd en betaald worden, ofwel op gerichte wijze te faciliteren dat ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar wordt geboekt binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst. Bij dit 'gericht faciliteren' doelt de richtlijn bijvoorbeeld op online verbonden boekingsprocedures. Volgens de considerans zal dat faciliteren veelal plaatsvinden in het kader van een commerciële op een vergoeding gebaseerde band tussen beide handelaren, bijvoorbeeld op basis van het aantal klikken of van de omzet. Als voorbeeld wordt genoemd dat een reiziger, samen met de boekingsbevestiging van een vlucht of een treinreis, een uitnodiging ontvangt om een aanvullende reisdienst op de gekozen bestemming te boeken, bijvoorbeeld een hotel, met een link naar de boekingswebsite daarvoor.<sup>40)</sup> Anders dan bij een pakketreis is er bij de online boekingen in het kader van een gekoppeld reisarrangement dus geen sprake van een winkelmandje waarin de verschillende reiscomponenten worden gestopt en in één keer worden afgerekend, maar zullen de reiscomponenten steeds apart geselecteerd en afgerekend worden.<sup>41)</sup>

Hetgeen hiervoor is genoemd over dat niet iedere combinatie van twee reisdiensten reeds tot een pakketreis leidt en dat een bepaalde verhouding tussen enerzijds de reisdienst vervoer, accommodatie of verhuur van een motorvoertuig/bepaalde motoren en anderzijds een 'andere toeristische dienst' vereist is, geldt ook voor het gekoppeld reisarrangement. Oftewel, indien alleen vervoer, accommodatie of verhuur van een motorvoertuig/bepaalde motoren wordt gecombineerd met een (of meerdere) 'andere toeristische dienst(en)', dient deze andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de diensten te vertegenwoordigen of aangeprezen te worden als een essentieel kenmerk van de reis of anderszins een essentieel kenmerk van de reis te vormen.

De hiervoor genoemde pakketreis van variant b, laatste gedachtestreepje,<sup>42)</sup> lijkt veel op het gekoppeld reisarrangement waarbij de handelaar op gerichte wijze faciliteert dat ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar wordt geboekt binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst.<sup>43)</sup> Het

34. Considerans nr. 10 Richtlijn (EU) 2015/2302.

35. Considerans nr. 10 Richtlijn (EU) 2015/2302.

36. Considerans nr. 11 Richtlijn (EU) 2015/2302.

37. Art. 3 lid 2 Richtlijn (EU) 2015/2302.

38. Considerans nr. 18 Richtlijn (EU) 2015/2302.

39. Considerans nr. 18 Richtlijn (EU) 2015/2302.

40. Considerans nr. 13 Richtlijn (EU) 2015/2302.

41. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 16.

42. Art. 3 lid 2 onder b), sub v) Richtlijn (EU) 2015/2302.

43. Art. 3 lid 5 onder b) Richtlijn (EU) 2015/2302.

verschil tussen deze twee categorieën reizen is subtiel en is gelegen in de *gegevensuitwisseling*. Indien de eerste handelaar waar een reisdienst wordt afgenomen de naam, betalingsgegevens en het emailadres van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar, van wie uiterlijk binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst een andere reisdienst wordt gekocht, is sprake van een pakketreis. Vindt deze gegevensuitwisseling niet plaats, dan is sprake van een gekoppeld reisarrangement. Opgemerkt zij dat indien er meer dan 24 uur tussen de boeking van twee reisdiensten is gelegen, geen sprake is van een pakketreis noch van een gekoppeld reisarrangement.

Om het voorgaande te verduidelijken twee voorbeelden:<sup>44)</sup>

1. Thomas boekt een vlucht naar Thailand. Tijdens het boekingsproces wordt een aanbod voor een hotel gedaan. Hij selecteert zowel de vlucht als het hotel en aan het einde van de boeking worden zij voor één totaalprijs afgerekend.
2. Marie boekt een vlucht naar New York. Nadat de boeking is bevestigd, ontvangt ze in de bevestigingsemail een aanbod voor een hotelkamer. Ze klikt op de betreffende link en boekt diezelfde dag op een hotelwebsite nog een hotelkamer.

Het eerste voorbeeld is een pakketreis. Vervoer en accommodatie zijn door één verkooppunt aangeboden, de vliegmaatschappij, en daar voor een gezamenlijke prijs geboekt. De vliegmaatschappij is organisator. In het tweede voorbeeld heeft Marie niet zoals Thomas het vervoer en de accommodatie in één boeking gekocht, maar apart aangeschaft. Ook zijn zij niet bij dezelfde verkooppunten geboekt. De vliegmaatschappij biedt hier een vorm van gerichte facilitering voor de boeking van de hotelkamer, door in de bevestigingsemail een aanbod voor een hotelkamer te doen. Doordat de hotelkamer binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de vlucht is geboekt, is sprake van een gekoppeld reisarrangement. Zou de vliegmaatschappij ook nog de naam, betalingsgegevens en het emailadres van Marie hebben doorgegeven aan de website waar de hotelkamer is geboekt, dan zou het echter een pakketreis zijn.

#### *Gevolgen voor reizigersbescherming*

Het verschil tussen een pakketreis en gekoppeld reisarrangement is van belang voor de reizigersbescherming onder de richtlijn. Ingeval van een pakketreis geniet de reiziger de meeste bescherming. De reiziger wordt dan beschermd tegen insolventie van de organisator, in die zin dat hij recht heeft op terugbetaling van de voor de reisdiensten betaalde prijs als zij door insolventie niet worden uitgevoerd, en voor zover het gaat om personenvervoer, heeft hij daarbij recht op repatriëring.<sup>45)</sup> Verder geniet een reiziger van de organisator bescherming voor de goede uitvoering van de reisdiensten van de pakketreis<sup>46)</sup> en heeft hij recht op hulp en bijstand indien hij in moeilijkheden verkeert.<sup>47)</sup>

Ingeval van een gekoppeld reisarrangement geniet de reiziger alleen bescherming tegen insolventie van de handelaar die het gekoppeld reisarrangement faciliteert. De reiziger heeft dan recht op terugbetaling van de voor de reisdiensten betaalde prijs als zij door insolventie niet worden uitgevoerd. Indien deze handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is, heeft de reiziger ook recht op repatriëring.

De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, dient de reiziger voor de boeking erop te wijzen dat (a) de reiziger geen aanspraak kan maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van de richtlijn, en dat elke reisdienstverlener uitsluitend verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de door hem aangeboden reisdiensten en dat (b) de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie zoals hiervoor beschreven. Schending van deze mededelingsplicht alsook van de verplichting van de handelaar om zekerheden te stellen voor terugbetaling van de voor de reisdiensten betaalde prijs als zij door insolventie niet worden uitgevoerd, leidt ertoe dat de reiziger alsnog (vrijwel) volledige reizigersbescherming geniet gelijk aan die van een pakketreis.<sup>48)</sup> De handelaar is dan aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die deel uitmaken van het gekoppeld reisarrangement en de reiziger heeft recht op hulp en bijstand indien hij in moeilijkheden verkeert.

### Wanneer en in hoeverre aansprakelijk?

De organisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis. Deze aansprakelijkheid kan zoals hiervoor genoemd onder bepaalde voorwaarden ook rusten op de handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert. De lidstaten kunnen er voor kiezen om ook de doorverkoper aansprakelijk te laten zijn voor de goede uitvoering van de pakketreis.<sup>49)</sup>

#### *Non-conformiteit*

De richtlijn spreekt van ‘non-conformiteit’ indien de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis niet goed worden uitgevoerd.<sup>50)</sup> De gebruikte terminologie is wat anders dan in art. 7:507 lid 1 BW waar de non-conformiteit wordt omschreven als het niet verlopen van de reis overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De terminologie in de nieuwe richtlijn sluit echter aan bij die van de oude richtlijn 90/314/EEG waarin wordt gesproken over “*de goede uitvoering van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen*.”<sup>51)</sup> Hieruit leid ik af dat materieel gezien er geen wijziging lijkt te zijn beoogd in de maatstaf van aansprakelijkheid. Onder zowel de nieuwe als de oude richtlijn maakt het voor de aansprakelijkheid ook niet uit of de reisdiensten door de organisator zelf worden uitgevoerd of door een andere dienstverlener.



### Gegevensuitwisseling binnen 24 uur.



44. Deze voorbeelden zijn mede ontleend aan het Factsheet: Stronger EU protection for package holidays [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/travel/documents/factsheet\\_new-package-travel\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/documents/factsheet_new-package-travel_en.pdf).

45. Art. 17 Richtlijn (EU) 2015/2302.

46. Art. 13 en 14 Richtlijn (EU) 2015/2302.

47. Art. 16 Richtlijn (EU) 2015/2302.

48. Art. 19 lid 3 Richtlijn (EU) 2015/2302.

49. Art. 13 lid 1 Richtlijn (EU) 2015/2302.

50. Art. 3 lid 13 Richtlijn (EU) 2015/2302.

51. Art. 5 lid 1 Richtlijn 90/314/EEG.



## Herstelverplichting bij non-conformiteit.



### Gevolgen non-conformiteit

Non-conformiteit leidt in eerste instantie tot een verplichting tot het **verhelpen** van de non-conformiteit. Als bijvoorbeeld de hotelkamer niet schoon is of als de verwarming van de wintersportaccommodatie niet werkt, dient de organisator er voor te zorgen dat een schoonmaker respectievelijk een installateur ter plaatse komt. De herstelverplichting gaat niet op indien het verhelpen van de non-conformiteit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten meebrengt, waarbij rekening wordt gehouden met de mate van non-conformiteit en de waarde van de reisdiensten waar het om gaat. Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een redelijke termijn verhelpt, mag de reiziger dit zelf doen en om terugbetaling van de benodigde uitgaven verzoecken. De reiziger hoeft geen termijn te stellen indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen.<sup>52)</sup> De considerans noemt als voorbeeld dat een reiziger een taxi moet kunnen nemen om zijn vlucht te halen indien een door de organisator ter beschikking gestelde bus vertraging heeft.<sup>53)</sup> De reiziger heeft verder het recht om zonder betaling van een beëindigingsvergoeding de reis te beëindigen indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en zij niet binnen een redelijke termijn zijn verholpen door de organisator.

De organisator dient voorts geschikte **alternatieve arrangementen** aan te bieden indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht.<sup>54)</sup> De alternatieve arrangementen dienen, voor zover mogelijk, van gelijkwaardige of zelfs hogere kwaliteit te zijn dan de oorspronkelijke reisdiensten. Ingeval het alternatief van lagere kwaliteit is, bijvoorbeeld een hotelkamer met twee sterren in plaats van de geboekte kamer met vier sterren, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging. De reiziger heeft het recht de aangeboden alternatieven af te wijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reisdiensten of indien de prijsverlaging niet toereikend is. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of indien de reiziger gebruik heeft gemaakt van zijn recht om de aangeboden alternatieven te weigeren dan wel de reisovereenkomst heeft beëindigd, dient de organisator, voor zover de pakketreis personenvervoer omvat, te voorzien in repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer.<sup>55)</sup> Oftewel, de organisator dient in die gevallen waarin de non-conformiteit in wezen niet wordt opgelost te zorgen dat de reiziger weer thuis kan komen.

Indien de terugkeer van de reiziger niet mogelijk is als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht; zie hierna), is de organisator aansprakelijk voor de kosten van accommodatie voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, tenzij Uniewetgeving inzake passagiersrechten in een langere periode

voorziet.<sup>56)</sup> Deze kostenbeperking geldt niet voor de reiziger met beperkte mobiliteit<sup>57)</sup> en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, indien zij de organisator tenminste 48 uur voor het begin van de reis in kennis hebben gesteld van hun bijzondere behoeften.<sup>58)</sup> De organisator mag zich niet op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden beroepen om zijn aansprakelijkheid voor de kosten van accommodatie te beperken indien de betrokken vervoerder zich op grond van het toepasselijke recht daarop ook niet kan beroepen.<sup>59)</sup>

De richtlijn bepaalt in art. 13 dat de reiziger in de volgende gevallen recht heeft op **prijsverlaging** en **schadevergoeding** conform art. 14 van de richtlijn:

- als de non-conformiteit niet wordt verholpen, omdat dit onmogelijk is of onevenredige kosten met zich brengt,<sup>60)</sup>
- als de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen,<sup>61)</sup>
- als er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de reiziger deze heeft verworpen omdat zij niet vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reisdiensten of indien de prijsverlaging niet toereikend is.<sup>62)</sup>

Het is niet duidelijk of er buiten deze gevallen ook recht is op prijsverlaging en schadevergoeding uit hoofde van art. 14 van de richtlijn. De tekst van art. 14 lijkt dit wel te suggereren. Lid 1 van art 14 bepaalt namelijk dat de reiziger recht heeft op “*een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit*”. Dit lijkt (alleen) uitzondering indien de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Lid 2 stelt ook onomwonden vast dat de reiziger recht heeft op “*passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit*.” De considerans noemt ten slotte in het kader van de herstelverplichtingen dat de reiziger naast de daarvoor beschreven herstelverplichting c.q. verplichting tot het aanbieden van een alternatief arrangement “*ook*” aanspraak heeft op prijsverlaging en schadevergoeding.<sup>63)</sup> Het lijkt mij ook het meest logisch dat er buiten de in art. 13 genoemde gevallen ook recht kan zijn op prijsverlaging en schadevergoeding op grond art. 14. Het is niet ondenkbaar dat bijvoorbeeld ondanks het feit dat een gebrek wordt verholpen of een alternatief wordt geregeld, de reiziger enige tijd reisgenot heeft gederfd of anderszins bijkomende schade heeft geleden. Denk bijvoorbeeld aan de hiervoor genoemde situatie dat in de wintersportaccommodatie de verwarming niet werkt, waardoor de reiziger enige dagen in de kou verblijft voordat de installateur de verwarming weer aan de praat krijgt. Het gebrek wordt weliswaar verholpen, maar er is ondertussen wel sprake van gederfd reisgenot. Ingeval van de ‘gewone’ wanprestatie ex art.

52. Art. 13 lid 3 Richtlijn (EU) 2015/2302.

53. Considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302.

54. Art. 13 lid 3 en lid 5 Richtlijn (EU) 2015/2302.

55. Art. 13 lid 6, derde alinea Richtlijn (EU) 2015/2302.

56. Art. 13 lid 7 Richtlijn (EU) 2015/2302.

57. De richtlijn verwijst voor de onder deze categorie vallende personen naar hetgeen bepaald is in Verordening (EG) nr. 1107/2006.

58. Art. 13 lid 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.

59. Art. 13 lid 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.

60. Art. 13 lid 3 Richtlijn (EU) 2015/2302.

61. Art. 13 lid 6, eerste alinea Richtlijn (EU) 2015/2302.

62. Art. 13 lid 6, tweede alinea Richtlijn (EU) 2015/2302. Strikt genomen gaat het hier volgens de tekst van het artikel om een recht op prijsverlaging “of” schadevergoeding.

63. Considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302.



6:74 BW is naast het vorderen van nakoming ook aanvullende schadevergoeding mogelijk. Een bekend voorbeeld uit het verbintenissenrecht is de levering van een ondeugdelijke machine, waardoor productie- of stagnatieschade is ontstaan. Het gebrek kan worden verholpen door levering van een nieuwe machine, maar de productie- of stagnatieschade is ondertussen definitief geleden.<sup>64)</sup>

Het is verder niet duidelijk in hoeverre prijsverlaging en schadevergoeding steeds samengaan. Het zal naar mijn oordeel van de aard van de non-conformiteit afhangen of prijsverlaging én schadevergoeding aan de orde zijn. Prijsverlaging klinkt het meest logisch voor situaties waarin de tekortkoming van materiële aard is. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat een reiziger een kamer met zeezicht heeft geboekt, terwijl ter plaatse blijkt dat de kamers met zeezicht worden gerenoveerd en deze non-conformiteit niet kan worden verholpen. Prijsverlaging lijkt dan een passende oplossing om deze tekortkoming te compenseren. In geval van een reison geval waardoor men letselschade oploopt – bijvoorbeeld een busongeval tijdens de transfer van het vliegveld naar het hotel als gevolg van een stuurfout van de buschauffeur – zal prijsverlaging daarentegen geen passende compensatie van de non-conformiteit zijn. De reiziger heeft dan behoefte aan vergoeding van zijn schade als gevolg van het ontstane letsel. Hierna ga ik hier nog nader op in bij de bespreking van immateriële schadevergoeding wegens derving van reisgenot.

#### Nadere opmerkingen over schadevergoeding

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien de non-conformiteit is te wijten aan:

- de reiziger,
- een derde die niet bij de uitvoering van de reisdiensten van de pakketreis is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of
- onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.<sup>65)</sup>

Op de organisator rust de bewijslast van deze uitzonderingen. Deze regeling is vergelijkbaar met de uitzonderingen op het recht op schadevergoeding zoals die in de huidige wet in art. 7:507 lid 2 BW zijn opgenomen. Ter verduidelijking merk ik op dat de uitzondering dat de non-conformiteit is te wijten aan 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' duidt op overmacht. Art. 3 lid 12 van de richtlijn definieert 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' namelijk als "een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren". Deze definitie is vrijwel gelijk aan die van overmacht in de huidige wet<sup>66)</sup> en de oude richtlijn<sup>67)</sup>, te weten: "abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept

en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden".

Van overmacht zal in de praktijk niet snel sprake zijn. Ter illustratie wijs ik op de uitgebreide jurisprudentie van het Hof van Justitie in het kader van claims wegens vertraging en/of annulering van vluchten op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 over het begrip 'buitengewone omstandigheden'. Een technisch mankement waardoor het vliegtuig niet op tijd kan vertrekken, levert bijvoorbeeld niet snel een buitengewone omstandigheid op, zelfs niet als dat mankement zich plotseling heeft voorgedaan, niet aan gebrekkig onderhoud is te wijten en evenmin bij regulier onderhoud is ontdekt.<sup>68)</sup> Alleen indien het technisch mankement voortvloeit uit gebeurtenissen die naar hun aard of oorsprong niet inherent zijn aan de normale bedrijfsuitoefening van de vliegmaatschappij en waarop deze geen daadwerkelijke invloed kan uitoefenen, kan sprake zijn van buitengewone omstandigheden. Hierbij kan gedacht worden aan de situatie dat de fabrikant van het vliegtuig of een toezichthouder een verborgen fabricagefout heeft ontdekt in de vliegtuigenvloot die gevolgen heeft voor de vliegveiligheid, of aan de situatie dat vliegtuigen door sabotage of terrorisme zijn beschadigd.<sup>69)</sup> Indien een vlucht vertraagd of geannuleerd raakt door een vulkaanuitbarsting of doordat het luchtruim boven de plaats van vertrek gesloten is als gevolg van het uitvallen van radar- en luchtvaartsystemen vanwege stroomonderbrekingen, kan wel sprake zijn van buitengewone omstandigheden, zo blijkt uit de arresten McDonagh/Ryanair<sup>70)</sup> en Eglitis en Ratnieks/Letland<sup>71)</sup>.

Waar kan dan wel aan gedacht worden? In elk geval de categorie van 'rampen' zoals oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen, waaronder terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of – de hiervoor al aangehaalde – natuurrampen zoals bosbranden, overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden kunnen overmacht opleveren.<sup>72)</sup> Dit zijn geen omstandigheden waarop één van de partijen invloed kan uitoefenen en waarvan de gevolgen te vermijden zijn.

De schadevergoeding kan blijkens de considerans ook immateriële schade omvatten, waaronder derving van reis- of vakantiegenot als gevolg van aanzienlijke problemen bij de uitvoering van de reisdiensten.<sup>73)</sup> In de oude richtlijn was het recht op vergoeding van immateriële schade niet met zoveel woorden opgenomen, maar in het arrest Leitner<sup>74)</sup> verduidelijkte het Hof van Justitie dat die richtlijn wél een aanspraak op immateriële schadevergoeding biedt. In die zaak had Leitner tijdens de reis een salmonellavergiftiging in een hotel in Turkije opgelopen, waardoor zij tot na het einde van de vakantie ziek was en tijdens de reis door haar ouders moest worden verzorgd. Zij stelde door het gebeuren reisgenot te hebben gederfd, waarvoor zij een immateriële



### Niet snel sprake van overmacht.



64. Vgl. HR 4 februari 2000, NJ 2000/258 (Kinheim/Pelders).

65. Art. 14 lid 3 Richtlijn (EU) 2015/2302.

66. Art. 7:504 lid 3 sub b BW.

67. Art. 4 lid 6 Richtlijn 90/314/EEG.

68. HvJ EU 17 september 2015, C-257/14, NJ 2016/340 (Lans/KLM).

69. HvJ EG 22 december 2008, C-549/07, NJ 2009/230 (Wallentin/Alitalia).

70. HvJ 31 januari 2013, C-12/11, NJ 2013/150 (McDonagh/Ryanair).

71. HvJ 12 mei 2011, C-294/10 (Eglitis en Ratnieks/Letland). Opgemerkt zij dat het Hof van Justitie in deze zaak niet had te oordelen of het uitvallen van radar- en luchtvaartsystemen vanwege stroomonderbrekingen als zodanig als buitengewone omstandigheid kon worden aangemerkt, wat volgens de verwijzende rechter wel het uitgangspunt was, maar welke redelijke maatregelen de vliegmaatschappij diende te treffen om (de gevolgen van) zulke buitengewone omstandigheden te ondervangen.

72. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 19.

73. Considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302.

74. HvJ EU 12 maart 2002, C-168/00 (Leitner).





## Derving van reis- of vakantiegenot door ‘aanzienlijke problemen’



schadevergoeding wenste. Het huidige art. 7:510 BW kent een expliciete regeling voor het recht op immateriële schadevergoeding wegens derving van reisgenot. Via art. 6:106 BW is de aanspraak op vergoeding van andere immateriële schade dan derving van reisgenot gewaarborgd.<sup>75)</sup>

Doordat de considerans spreekt over derving van reis- of vakantiegenot als gevolg van “aanzienlijke problemen” bij de uitvoering van de reisdiensten, roept dit overigens de vraag op of een non-conformiteit bestaande uit kleine problemen geen recht op immateriële schadevergoeding geeft. De richtlijn geeft daar geen duidelijkheid over. In het licht van het hiervoor besprokene over de vraag in hoeverre prijsverlaging en schadevergoeding steeds zouden samengaan, kan ik mij echter de gedachte voorstellen dat voor kleine problemen de vergoeding voor derving van reisgenot al is verdisconteerd in de prijsverlaging. Reisgenot kan immers als een tegengestelde voor de betaalde reissom worden beschouwd.<sup>76)</sup> De richtlijn stelt voorts geen grenzen aan de omvang van de immateriële schade wegens derving van reisgenot, zoals op dit moment in art. 7:511 BW wel het geval is (er geldt een maximum van eenmaal de reissom). In lijn met de hiervoor uitgesproken gedachte dat de vergoeding voor gedeeld reisgenot als gevolg van kleine problemen in de prijsverlaging kan zijn inbegrepen, zou dit in de praktijk echter tot eenzelfde begrenzing leiden.

De richtlijn laat de rechten van reizigers uit hoofde van andere Uniewetgeving of internationale verdragen onverlet.<sup>77)</sup> Denk bijvoorbeeld aan het recht op compensatie dat een reiziger op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 op de vliegmaatschappij heeft bij vertraging of annulering van een vlucht, zoals hiervoor bij de bespreking van ‘overmacht’ al aan de orde kwam.<sup>78)</sup> Reizigers mogen zowel op grond van deze richtlijn als op grond van andere toepasselijke wetgeving vorderingen indienen. De richtlijn bepaalt daarbij wel expliciet dat de reiziger geen dubbele vergoeding kan ontvangen. De schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van de richtlijn en die uit hoofde van toepasselijke Uniewetgeving of internationale verdragen dienen met elkaar te worden verrekend. De richtlijn maakt niet duidelijk of de organisator zich tegenover de reiziger erop kan beroepen dat de aanspraken op grond van andere wetgeving voortgaan op de schadevergoedingsverplichting uit hoofde van de richtlijn.<sup>79)</sup> Een aanwijzing dat dit niet mogelijk is, zou gevonden kunnen worden in het feit dat de considerans bij de bespreking van dit onderwerp vermeldt dat de organisator een verhaalsrecht op derden heeft, waaronder dienstverleners.<sup>80)</sup>

De organisator kan zich net als in het huidige art. 7:508 lid 1 BW is bepaald, beroepen op de beperking van aansprakelijkheid van dienstverleners zoals dat is geregeld in internationale verdragen.<sup>81)</sup> De overige exonatiemogelijkheden van de organisator zijn in de richtlijn beperkter dan onder de huidige wetgeving. In de reisovereen-

komst mag letselschade en schade die opzettelijk dan wel door nalatigheid is veroorzaakt, niet worden beperkt. Onder de huidige wetgeving mag andere schade dan letselschade worden beperkt, tenzij het schade betreft die door de organisator zelf (en dus niet door de door hem ingeschakelde reisdienstverleners) opzettelijk is veroorzaakt of het gevolg is van diens roekeloos handelen of nalaten met de wetenschap dat de schade daaruit waarschijnlijk zou voortvloeien. De beperking van de exonatiemogelijkheden gaat in de richtlijn dus verder dan de huidige wetgeving, doordat zij zich mede uitstrekt tot het handelen van reisdienstverleners én reeds de door ‘gewone’ nalatigheid veroorzaakte schade omvat. Opgemerkt zij dat in het wetsvoorstel tot implementatie van de richtlijn wordt gesproken over het niet uitsluiten of beperken van aansprakelijkheid voor schade die “is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de organisator”.<sup>82)</sup> De beperking van de exonatie voor opzettelijke of door nalatigheid veroorzaakte schade is daar dus wel gekoppeld aan het handelen van de organisator, net zoals in de huidige wet. Het wetsvoorstel is hiermee dus niet op één lijn met de richtlijn. Voor zover een exonatie is toegestaan, bepaalt de richtlijn dat de schadevergoeding ten minste driemaal de totale reissom van de pakketreis dient te bedragen.

### Klachtplicht en verjaring

De reiziger dient de organisator onverwijld in kennis te stellen van de non-conformiteit.<sup>83)</sup> De richtlijn regelt niet expliciet een sanctie op schending van deze klachtplicht, maar noemt in de considerans wel dat bij het bepalen van de schadevergoeding (of prijsverlaging) rekening kan worden gehouden met het te late of zelfs niet klagen door de reiziger, voor zover het klagen de schade had kunnen voorkomen of beperken.<sup>84)</sup> De memorie van toelichting noemt met zoveel woorden dat het meest verstrekkende gevolg het verval van alle rechten kan zijn.<sup>85)</sup> Dit is eenzelfde rechtsgevolg als bij de klachtplicht in art. 6:89 BW en art. 7:23 BW. De reiziger dient dus alert te zijn als hij tijdens zijn reis van mening is dat het vervoer in de luxe touringcar een rit in een hobbelig minibusje is of het zwemparadijs een veredeld pierenbadje blijkt. Stilzitten leidt er niet alleen toe dat niet naar een oplossing kan worden gezocht (en gevonden), maar beperkt ook de geldelijke verhaalsmogelijkheden.

De verjaringstermijn voor een vordering tot prijsverlaging en/of schadevergoeding als gevolg van non-conformiteit dient volgens de richtlijn ten minste twee jaar te bedragen.<sup>86)</sup> In het wetsvoorstel tot implementatie van de nieuwe richtlijn is de verjaringstermijn op twee jaar gesteld.<sup>87)</sup> De motivering daarvoor is dat dit zoveel mogelijk aansluit bij de praktijk, waarin op grond van de ANVR-voorwaarden lange tijd een verjaringstermijn van een jaar heeft bestaan.<sup>88)</sup>

75. Kamerstukken II, 1991-1992, 22 506, nr. 3 (MvT), p. 17-18.

76. Zie hierover S.D. Lindenbergh, *Smartengeld (diss.)*, Deventer: Kluwer 1998, p. 116-117. In wezen levert de derving van reisgenot dan geen immateriële schade op, maar vermogensschade nu de derving van reisgenot op geld waardeerbaar is.

77. Art. 14 lid 5 Richtlijn (EU) 2015/2302.

78. Andere Uniewetgeving die art. 14 lid 5 Richtlijn (EU) 2015/2302 in dit verband specifiek noemt zijn Verordening (EG) nr. 1371/2007 (trein), Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad (zee), Verordening (EU) nr. 1177/2010 (scheepvaart) en Verordening (EU) nr. 181/2011 (bus en touringcar).

79. Vgl. M.B.M. Loos, ‘Herziening Richtlijn pakketreizen’, *TvC* 2014-2, p. 62.

80. Considerans nr. 36 Richtlijn (EU) 2015/2302. Dit verhaalsrecht is neergelegd in art. 22 Richtlijn (EU) 2015/2302.

81. Art. 14 lid 4 Richtlijn (EU) 2015/2302. De considerans noemt specifiek het Verdrag van Montreal (inzake internationaal luchtvervoer), COTIF (inzake internationaal spoorwegvervoer) en het Verdrag van Athene (inzake vervoer van passagiers en bagage over zee), Considerans nr. 35 Richtlijn (EU) 2015/2302. Voor zover het gaat om verdragen waarbij niet de Europese Unie, maar een lidstaat partij is, biedt de richtlijn enkel aan die lidstaat de bevoegdheid om de aansprakelijkheid van de organisator overeenkomstig te beperken.

82. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 2 (wetsvoorstel), art. 511 lid 5, p. 11.

83. Art. 13 lid 2 Richtlijn (EU) 2015/2302.

84. Considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302.

85. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 30.

86. Art. 14 lid 6 Richtlijn (EU) 2015/2302.

87. Zie het nieuwe art. 7:511 lid 7, zoals genoemd in Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 2 (wetsvoorstel).

88. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 34.

De richtlijn bepaalt in art. 15 dat de reiziger zijn klachten (en andere berichten of verzoeken) niet uitsluitend aan de organisator hoeft te richten. Hij mag zich ook wenden tot de doorverkoper bij wie hij de reis heeft geboekt. Voor de beoordeling of een klacht (of bericht of verzoek) binnen de klachttermijn of verjaringstermijn is ingediend, wordt de inontvangstneming door de doorverkoper beschouwd als inontvangstneming door de organisator.

### Hulp en bijstand

Los van de verantwoordelijkheid voor de goede uitvoering van de reis, heeft de organisator een plicht tot het onverwijld bieden van passende hulp en bijstand aan reizigers die in moeilijkheden verkeren.<sup>89)</sup> De vorm van hulp en bijstand wordt in de richtlijn nader gespecificeerd tot enerzijds het verstrekken van informatie over bijvoorbeeld medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en anderzijds praktische bijstand zoals bij communicatie op afstand en het regelen van alternatieve reisarrangementen. Het gaat hier niet om een limitatieve opsomming, gezien de tekst van het betreffende artikel van de richtlijn, waarin de vormen van hulp en bijstand “in het bijzonder” worden vermeld.<sup>90)</sup> De memorie van toelichting van het wetsvoorstel tot implementatie van de nieuwe richtlijn spreekt over het verlenen van feitelijke steun die naargelang de omstandigheden en behoefte verschillende vormen kan aannemen. Genoemd worden opvang gedurende de tijd dat het vervoer is vertraagd, verzorging van passend verblijf in geval van gemis van het overeengekomen reisgenot, regeling van de terugreis bij voortijdig afbreken van de reis en hulp bij het terugkrijgen van zoekgeraakte bagage. De reiziger is bij dergelijke praktische hulp en bijstand vaak meer gebaat dan met schadevergoeding.<sup>91)</sup>

De hulp en bijstand is in de richtlijn gekoppeld aan ‘moeilijkheden’, terwijl in het huidige art. 5:507 lid 3 BW hulp en bijstand verplicht is in geval de reis niet verloopt zoals de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Van moeilijkheden hoeft niet zonder meer sprake te zijn zodra de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen. Indien echter sprake is van moeilijkheden, is de reisorganisator gehouden tot hulp en bijstand ongeacht of de omstandigheden die tot hulp en bijstand nopen door de reiziger zijn veroorzaakt. De organisator kan zich in het geval het aan de reiziger is te wijten dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen verloopt, niet erachter verschuilen dat hulp en bijstand redelijkerwijs niet van hem geleverd kan worden zoals in de huidige regeling is bepaald. De hulp en bijstand hoeft echter niet verder te gaan dan tot datgene wat ‘passend’ is in de gegeven situatie. De kosten van hulp en bijstand komen voor rekening van de organisator, ook als de moeilijkheden aan overmacht of aan een derde te wijten zijn. De organisator kan de kosten van hulp en bijstand alleen bij de reiziger neerleggen indien de

hulp en bijstand nodig was als gevolg van opzet of nalatigheid van de reiziger.

### Boekingsfout

Nieuw in de richtlijn is dat expliciet is geregeld dat de handelaar aansprakelijk is voor boekingsfouten. Iedere handelaar – organisator, doorverkoper, handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener – is aansprakelijk voor fouten als gevolg van technische mankementen in het boekingssysteem die aan hem te wijten zijn. De handelaar die ermee heeft ingestemd de boeking te regelen van een pakketreis (dus de organisator of doorverkoper) of van reisdiensten die deel uitmaken van een gekoppeld reisarrangement (de handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert) is aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt. Dit lijdt uitzondering indien de boekingsfouten aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht) worden veroorzaakt.

### Conclusie

De richtlijn bevat een aanzienlijk pakket aan bepalingen en is qua omvang veel uitgebreider dan de oude Richtlijn 90/314/EEG. Wat opvalt is dat de begrippen ‘pakketreis’ en ‘organisator’ ruimer zijn dan onder de huidige regelgeving en dat bovendien een nieuwe type reis wordt geïntroduceerd met een specifieke reizigersbescherming, het gekoppeld reisarrangement. Het uitgangspunt is dat indien sprake is van een pakketreis er ten minste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis. Mijn voorlopige verwachting is dan ook dat de partijen in de reisbranche op basis van de nieuwe richtlijn sneller met aansprakelijkheid te maken kunnen krijgen dan onder het huidige regime. De aansprakelijkheids-toets zoals die onder de huidige regeling op de organisator rust, zal inhoudelijk gezien geen verandering ondergaan. De mogelijkheden om aansprakelijkheid contractueel in de overeenkomst met de reiziger te beperken zijn daarentegen wel aangescherpt. Het is nu afwachten hoe de richtlijn precies wordt omgezet in Nederlandse wetgeving.



**Plicht tot onverwijld  
bieden van passende  
hulp en bijstand.**



89. Art. 16 Richtlijn (EU) 2015/2302.

90. Zie ook de in considerans nr. 37 Richtlijn (EU) 2015/2302 gebruikte bizon alvorens de vormen van hulp en bijstand worden opgesomd: “Deze bijstand dient voornamelijk te bestaan uit (...)”.

91. Kamerstukken II 2016-2017, 34 688, nr. 3 (MvT), p. 35.