

Help, mijn vakantie!

Janneke Kruijswijk Jansen

Het coronavirus brengt de fundamenten waarop we ons leven hebben ingericht aan het wankelen. We leven gedwongen van dag tot dag, wat voor onzekerheid zorgt. Een van de vragen die in deze tijd speelt, is wat er met een geboekte vakantie gebeurt. Kan de reis kosteloos geannuleerd worden? Wat als een reiziger tijdens de reis in quarantaine moet, wie draait er dan op voor de extra kosten van verblijf en het omboeken van de terugvlucht? In dit artikel geef ik een overzicht van de verplichtingen en rechten van de reisorganisator enerzijds en die van de reiziger anderzijds zoals geregeld in Titel 7.7a BW inzake de pakketreisovereenkomst en het gekoppeld reisarrangement.

Welke reizen?

Titel 7.7a van het Burgerlijk Wetboek geeft regels voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. De regeling vormt de implementatie van Richtlijn (EU) 2015/2302. Deze regeling is van dwingende aard. Reizigers kunnen zodoende geen afstand doen van rechten uit de wet, en in de reisovereenkomst kan niet in het nadeel van de reiziger worden afgeweken van de rechten uit de wet.

Van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement is sprake als tenminste twee reisdiensten worden geboekt voor dezelfde reis, die tenminste 24 uur duurt of een overnachting omvat. Het gaat dan om een combinatie van:

- vervoer,
- accommodatie (die geen wezenlijk deel uitmaakt van vervoer en niet voor bewoning is bestemd),
- verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen en/of
- een andere toeristische activiteit (die geen wezenlijk deel uitmaakt van de hiervoor genoemde diensten).

Van een pakketreis is sprake als de reisdiensten worden gecombineerd door één handelaar voordat er één overeenkomst voor alle diensten wordt gesloten *of* als de reisdiensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten met verschillende reisdienstverleners worden gesloten, worden:

- gekocht bij één verkooppunt binnen dezelfde boekingsprocedure;
- verkocht voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
- verkocht onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term, zoals 'combinatiereis', 'all-inclusive' of 'all-in arrangement';
- 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 pakketreiscadeaubon; of
- gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij de handelaar bij wie de eerste reisdienst is geboekt de naam, betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar, van wie de reiziger uiterlijk binnen 24 uur na de boekingsbevestiging een andere reisdienst koopt.¹

Bij een 'gekoppeld reisarrangement' wordt voor iedere reisdienst een afzonderlijke overeenkomst met de betreffende reisdienstverlener gesloten. Een handelaar faciliteert hierbij het apart selecteren en betalen van de reisdiensten tijdens één contactmoment (online of offline), ofwel het boeken van tenminste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst

(zonder automatische overdracht van de gegevens van de reiziger)^{2,3}

Het verschil tussen een pakketreis en een gekoppeld reisarrangement is van belang voor de vraag of een reiziger of organisator⁴ de reis kan annuleren of wijzigen en in hoeverre er een aanspraak op schadevergoeding is in een dergelijk geval. Ik kan hierover kort zijn: titel 7.7a BW regelt deze onderwerpen alleen voor de pakketreis. Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement, dien je als reiziger bij de betreffende reisdienstverleners bij wie je een reisdienst hebt afgenomen, aan te kloppen als je gebruik wilt maken van een eventuele mogelijkheid tot wijziging of annulering. Titel 7.7a BW geeft hiervoor geen nadere regels. Ik richt mij in dit artikel alleen op de rechten en verplichtingen die ten aanzien van de pakketreis gelden.

Een andere reiziger in jouw plaats op vakantie laten gaan?

Als een reiziger ziek is of in quarantaine thuis zit, kan hij gebruikmaken van de mogelijkheid om een andere reiziger in zijn plaats te stellen en de rechten uit de overeenkomst over te dragen aan die vervanger. Dit moet wel tijdig voor het begin van de reis aan de organisator schriftelijk of per e-mail⁵ zijn medegedeeld. Er geldt zogenoemd een 'redelijke termijn', waarvan in elk geval sprake is uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de reis.⁶ Indien er bepaalde voorwaarden aan de reiziger waren gesteld die voor de overeenkomst gelden, dan dient de vervanger ook aan die voorwaarden te voldoen. Zo kan een jongere die op jongerenreis gaat de reis niet overdragen aan zijn opa of oma.⁷ De onkosten die de vervanging van de feitelijke reiziger meebrengen, zijn voor rekening van de reiziger en zijn vervanger. Zij zijn daarvoor gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk. De onkosten mogen niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die de organisator voor de omboeking maakt.⁸ Vooral het omboeken van vliegtickets kan prijzig zijn, waardoor de indeplaatsstelling niet lucratief hoeft te zijn.⁹

Kosteloos annuleren?

Kan de reis door het coronavirus niet meer in zijn oorspronkelijke vorm doorgaan, bijvoorbeeld omdat een hotel ter plaatse is gesloten of er geen vluchten meer gaan, dan wil een reiziger de reis mogelijk annuleren. Een reiziger mag een pakketreis altijd vóór aanvang annuleren. Hieraan zijn echter kosten verbonden. De reiziger kan namelijk worden verplicht om een passend en gerechtvaardigd bedrag aan annuleringskosten te betalen.¹⁰ De annuleringskosten kunnen worden vastgesteld op basis van een staffel waarbij de omvang van de kosten afhankelijk is van het tijdstip van de annulering vóór aanvang van de reis. Als de overeenkomst niet een dergelijke staffel bevat, zijn de annuleringskosten gelijk aan de reissom minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.¹¹ De ANVR maakt in haar reizigersvoorwaarden bijvoorbeeld gebruik van zo'n staffel. Ter illustratie: de annuleringskosten zijn volgens art. 9.2 van de ANVR-reizigersvoorwaarden voor pakketreizen:¹²

- bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbataling maar niet meer dan 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Een reiziger mag de reis daarentegen *kosteloos* annuleren als de organisator vóór aanvang van de reis genoodzaakt is om een van de voornaamste kernmerken van de reisdiensten¹³ ingrijpend te wijzigen of indien niet aan de overeengekomen bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan worden gekomen.¹⁴ De reiziger heeft dan ook recht op terugbetaling van de reissom. De reissom dient onverwijld en in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen na annulering te worden terugbetaald.¹⁵ De reiziger mag in dat geval overigens ook kiezen de door de organisator voorgestelde wijziging te accepteren. Als de gewijzigde onderdelen of zelfs de gehele vervangende pakketreis van mindere kwaliteit is of een lagere prijs heeft, heeft de reiziger in dat geval recht op een passende prijsverlaging.¹⁶

Van een dergelijke ingrijpende wijziging kan volgens de considerans van Richtlijn (EU) 2015/2302 bijvoorbeeld sprake zijn als de kwaliteit of de waarde van de reisdiensten afneemt. Te denken valt aan de vervanging van een vlucht door busvervoer of een omboeking naar een hotel met minder (goede) voorzieningen. Wijzigingen van de overeengekomen vertrek- of aankomsttijd worden volgens de considerans ook als ingrijpend beschouwd als ze voor de reiziger een aanzienlijk ongemak of aanvullende kosten met zich brengen, bijvoorbeeld omdat hij daardoor nieuw vervoer of nieuwe accommodatie moet boeken.¹⁷ Ook kan gedacht worden aan een operareis, waarbij de opera een essentieel onderdeel van de reis is, en de operavoorstelling gaat bijvoorbeeld op last van de lokale autoriteiten niet meer door.

Als de organisator slechts een onbeduidende wijziging wil doorvoeren, dan heeft een reiziger geen recht op kosteloze annulering. Een dergelijke wijziging mag de organisator overigens alleen doorvoeren als hij zich het recht daartoe in de overeenkomst heeft voorbehouden en hij de reiziger van die wijziging op een niet alleen duidelijke, maar ook begrijpelijke en in het oog springende manier schriftelijk of per e-mail op de hoogte stelt.¹⁸ Van een onbeduidende wijziging kan volgens de memorie van toelichting bijvoorbeeld sprake zijn bij een pakketreis met het doel om diverse musea te bezoeken, en een van de tien bezoeken daarvan valt uit. Indien dit

uitgevallen museum voor de reiziger echter juist de reden was om deze reis te boeken, kan dit volgens diezelfde toelichting mogelijk niet meer als een onbeduidende wijziging worden gezien.¹⁹

Bedacht dient overigens te worden dat in dit voorbeeld alsook in het hiervoor genoemde voorbeeld van een operareis, het museum- of operabezoek onderdeel is van de pakketreis. Als een reiziger buiten de pakketreis om zelf tickets heeft gekocht of ter plaatse wilde kopen voor een museum of opera, en het bezoek kan niet meer doorgaan, is dit geen reden om de reis kosteloos te annuleren. De pakketreis zelf kan de organisator immers nog in ongewijzigde vorm uitvoeren. Van een wijziging van de pakketreis zelf is in deze situatie geen sprake. Ingeval van een annulering van de reis, kan de reiziger dan annuleringskosten in rekening worden gebracht.

Wanneer is er sprake van overmacht en wat betekent dat voor de reis?

Als er sprake is van een overmachtsituatie op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan die aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis of voor het (personen)vervoer naar de bestemming, kan een reiziger de reis ook voor aanvang kosteloos annuleren en ontvangt hij bovendien de reissom terug. Ook de organisator kan de reis voor aanvang annuleren, met terugbetaling van de reissom, als hij door overmacht de reis niet kan uitvoeren zoals was overeengekomen.

Overmacht wordt in de wet aangeduid als 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden'. Hiervan is sprake als zich een situatie voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.²⁰ Het gaat volgens de considerans van Richtlijn (EU) 2015/2302 bijvoorbeeld om 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 natuurrampen zoals bosbranden, overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden.²¹

Nu de considerans specifiek het voorbeeld van de uitbraak van een ernstige ziekte als overmachtsituatie noemt, lijkt mij de kans groot dat het coronavirus overmacht kan opleveren. De definitie van 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' is ook als zodanig toepasbaar op het coronavirus: de partijen bij de reisovereenkomst hebben geen invloed gehad op de uitbraak van het coronavirus en op de maatregelen die vanuit de lokale autoriteiten naar aanleiding daarvan worden genomen. De gevolgen van de uitbraak van het virus voor de uitvoering van de reis zijn in veel gevallen redelijkerwijs ook niet met voorzorgsmaatregelen te voorkomen.

Voor een kosteloze annulering vanwege overmacht is echter wel nog vereist dat het coronavirus *aanzienlijke* gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis of voor het (personen)vervoer naar de bestemming. De voorbeelden die hiervoor als *ingrijpende* wijziging van de reis zijn genoemd, lijken hier net zo goed toepasbaar. Ingrijpend of aanzienlijk wijst op veel meer dan een 'luttele' verandering of gevolg. De considerans gebruikt deze begrippen ook door elkaar. Bij de toelichting over de mogelijkheid tot annulering van een reis in geval van een ingrijpende wijziging, spreekt de considerans namelijk over een 'aanzienlijke' wijziging.²²

Bedacht dient verder te worden dat vereist is dat de overmachtsituatie zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan voordoet. Als een reiziger vóór vertrek in quarantaine belandt omdat hijzelf of mensen in zijn omgeving ziek zijn geworden, waardoor hij niet op reis kan, is daarvan geen sprake.

Reisadviezen ministerie van Buitenlandse Zaken

De vraag is in hoeverre de reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken bepalend zijn voor de vraag of sprake is van een overmachtsituatie met aanzienlijke gevolgen voor de uitvoering van de reis. De reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken zien op de veiligheidssituatie in een land en zijn voorzien van een bepaalde kleurcode. Code groen staat voor: 'geen bijzondere veiligheidsrisico's' en geel voor 'let op, veiligheidsrisico's'. Code oranje staat daarentegen voor: 'alleen noodzakelijke reizen',

met als omschrijving: '*Door ernstige veiligheidsrisico's in dit land of gebied kunnen voor reizigers gevaarlijke situaties ontstaan. Het ministerie van Buitenlandse Zaken adviseert u alleen naar dit gebied te reizen als dat echt noodzakelijk is. Vakantiereizen zijn niet noodzakelijk. Wanneer u besluit toch af te reizen, bereid u dan zeer goed voor.*' Tenslotte staat code rood voor 'niet reizen', met als omschrijving: '*Door zeer ernstige veiligheidsrisico's kan voor reizigers een levensbedreigende situatie ontstaan. Daarom adviseert het ministerie van Buitenlandse Zaken om niet naar dit gebied te reizen.*'²³ De adviezen komen op basis van informatie van onder meer inlichtingendiensten en lokale autoriteiten tot stand. De adviezen zijn niet bindend. Een reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn veiligheid en de keuze om een reis wel of niet door te laten gaan. Aan de adviezen kunnen bovendien geen rechten worden ontleend.²⁴ Ten tijde van het schrijven van dit artikel geldt in verband met het coronavirus code oranje voor de hele wereld. Voor sommige landen geldt code rood. Hoewel de reisadviezen niet bindend zijn, kunnen zij wel meewegen in de onderbouwing dat een reis naar een bestemming met code rood of oranje waarschijnlijk niet goed kan worden uitgevoerd zoals afgesproken. De ANVR gaat daar in verband met het coronavirus voor bestemmingen met code rood overigens ook van uit. Reeds geboekte reizen in de nabije toekomst naar een bestemming met code rood worden volgens de ANVR door de aangesloten reisorganisatoren geannuleerd omdat deze reizen niet kunnen worden uitgevoerd zoals afgesproken. Voor code oranje verwijst de ANVR de reiziger naar de organisator om samen te bekijken of de reis doorgang kan vinden dan wel aangepast of geannuleerd moet worden. De ANVR adviseert de organisatoren het reisadvies van Buitenlandse Zaken, mede ingegeven door het RIVM, nadrukkelijk mee te laten wegen bij de beoordeling of een reis nog uitgevoerd kan of moet worden. Bij de beoordeling kan de organisator rekening houden met wie de reizigers zijn, wat voor soort reis is geboekt en wanneer deze plaats vindt alvorens te bepalen of de reis wordt geannuleerd en de reissom moet worden terugbetaald.²⁵

Inreisverboden of gesloten luchtruim

Een inreisverbod ingesteld door het land van bestemming maakt het reizen daarnaar toe effectief onmogelijk. De ANVR meent dat een inreisverbod niet hoeft te betekenen dat de organisator van zijn kant de reis feitelijk niet meer kan uitvoeren. De ANVR gaat er kennelijk van uit dat door een inreisverbod vluchten nog zullen gaan naar het land van bestemming en de geboekte hotels open zijn en andere reisdiensten onverkort kunnen worden uitgevoerd. Het probleem is alleen dat de reiziger het land niet binnen mag komen. Als een reiziger in dat geval vanwege het inreisverbod de reis wil annuleren, heeft de reiziger volgens de ANVR *geen* recht op kosteloze annulering. Ingeval van een gesloten luchtruim in het land van bestemming, kan volgens de ANVR een organisator de reis, indien een vlucht is inbegrepen, niet uitvoeren zoals afgesproken. In dat geval kan de reis wel kosteloos worden geannuleerd met terugbetaling van de reissom.²⁶

Ik betwijfel de juistheid van de theorie van de ANVR over het inreisverbod. Het inreisverbod is immers een omstandigheid die zich voordoet onafhankelijk van de wil van partijen en waarvan de gevolgen niet te vermijden waren en zullen zijn. Ik verwacht overigens dat een inreisverbod vanwege het coronavirus in de praktijk snel gepaard zal gaan met een noodzakelijke aanpassing van de reis. Als een land eenmaal een inreisverbod instelt, is de kans groot dat intussen ook hotels gesloten zijn en dat vliegmaatschappijen hun vluchten naar dat land annuleren. Alsdan kan de organisator de reis reeds niet meer uitvoeren zoals afgesproken.

Coronavoucher

Veel organisatoren bieden momenteel hun reizigers aan om bij annulering van de reis een voucher te accepteren, die aanspraak geeft op een reis op een later moment. Strikt genomen hoeft een reiziger zo'n voucher niet te accepteren, nu hij in beginsel vanwege overmacht aanspraak heeft op teruggave van de reissom. De aanleiding voor het aanbieden van een voucher is dat de reisbranche momenteel met zeer veel annuleringen en daarmee terugbetalingen van de reissom te maken heeft, waardoor een cashflow-probleem dreigt te ontstaan. Door een voucher uit

te geven, hoeft de reissom niet op dat moment terugbetaald te worden. De Stichting Garantiefonds Reizen (SGR) heeft besloten dat dergelijke vouchers die worden uitgegeven door bij haar aangesloten organisatoren onder de garantieregeling vallen. Dit betekent dat als de organisator op een later moment failliet gaat, de reiziger die een voucher heeft geaccepteerd maar deze door het faillissement niet meer kan gebruiken, aanspraak heeft op een vergoeding uit het garantiefonds.²⁷

Aan het accepteren van de voucher is het risico verbonden dat dezelfde reis op een later moment duurder is dan nu. Volgens de ANVR moet de reiziger in geval van een duurdere reis bijbetalen. Bij een goedkopere reis houdt de reiziger een restant van de voucher over ter besteding. De ANVR verwacht echter dat als de situatie is genormaliseerd reisorganisaties naar alle waarschijnlijkheid in veel gevallen het verschil in reissom zullen restitueren, zeker indien het een gering bedrag betreft. De ANVR laat verder weten dat als de reiziger uiteindelijk toch geen gebruik wil maken van de voucher, de organisator de plicht heeft om de volledige waarde van de voucher te betalen aan de reiziger, maar niet eerder dan zes maanden na uitgifte.²⁸

Problemen tijdens de reis als gevolg van het coronavirus

Als een reiziger tijdens de reis in moeilijkheden raakt, dient de organisator praktische hulp en bijstand te verlenen. Het gaat dan in het bijzonder om het verstrekken van informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en om het helpen van de reiziger bij het gebruik van communicatie op afstand en het vinden van alternatieve reisarrangementen.²⁹ De kosten van deze hulp en bijstand komen voor rekening van de organisator. De organisator kan de kosten alleen bij de reiziger neerleggen indien de hulp en bijstand nodig was als gevolg van opzet of nalatigheid van de reiziger.³⁰

Los hiervan geldt de zogenaamde non-conformiteitsregeling. Als tijdens de reis blijkt dat door het coronavirus de reis niet meer kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, dient de organisator de ontstane non-conformiteit

binnen een redelijke termijn te verhelpen of een alternatief arrangement te bieden.³¹ Indien dit niet mogelijk blijkt, kan de reiziger de reis kosteloos beëindigen.³² Er dient dan wel sprake van te zijn dat de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis. Daarnaast dient in dit geval de organisator ook te zorgen voor kosteloze onverwijld repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer naar huis indien de reis personenvervoer omvat. Is er sprake van een overmachtsituatie (onvermijdbare en buitengewone omstandigheden) waardoor niet kan worden gezorgd voor de overeengekomen terugkeer van de reiziger, dan dient de organisator de kosten van benodigde accommodatie van voor zover mogelijk een gelijkwaardige categorie, voor maximaal drie overnachtingen per reiziger te dragen.³³ Indien Uniewetgeving inzake passagiersrechten in een langere periode voorziet, geldt die langere periode.³⁴ De kostenbeperking tot maximaal drie overnachtingen geldt echter niet voor de reiziger met beperkte mobiliteit³⁵ of zijn begeleider, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, indien zij de organisator tenminste 48 uur voor aanvang van de reis van hun bijzondere behoeften in kennis hebben gesteld.³⁶

Het uitgangspunt van deze regeling is, zoals genoemd, dat de reis niet of niet goed kan worden uitgevoerd. In dat geval is er sprake van een non-conformiteit.³⁷ Het enkele feit dat zich op de plek van bestemming een corona-uitbraak voordoet, betekent nog niet dat de non-conformiteitsregeling in werking treedt. Indien bijvoorbeeld het hotel nog operationeel is, een excursie nog kan plaatsvinden of de vlucht naar huis gewoon kan worden uitgevoerd, is er – wat die reisdiensten betreft – geen sprake van een non-conformiteit.

Indien een reiziger tijdens de reis in quarantaine moet omdat hijzelf of mensen in zijn directe omgeving ziek zijn geworden door het coronavirus, is het de vraag of hiermee sprake is van een non-conformiteit. Het probleem is dan niet dat de organisator van zijn kant de overeengekomen reisdiensten niet kan nakomen. Het probleem is – grofweg gezegd – enkel dat de reiziger zijn quarantaine locatie niet meer kan verlaten totdat de quarantaineperiode voorbij is. Wel kan naar mijn mening betoogd worden dat de

organisator verplicht is om drie nachten van de eventuele extra hotelovernachtingen voor zijn rekening te nemen. Ik acht de kans groot dat een quarantainemaatregel een overmachtsituatie is. Ook hier kan immers geredeneerd worden dat het zelf ziek worden door het coronavirus of het in de nabijheid zijn geweest van iemand die besmet is met het coronavirus, een omstandigheid is die zich voordoet onafhankelijk van de wil van partijen en waarvan de gevolgen niet te vermijden waren en zullen zijn. Het artikellid waarin de verplichting is opgenomen dat de organisator de kosten van benodigde accommodatie voor ten hoogste drie overnachtingen dient te dragen, vereist blijkens haar bewoordingen niet dat er sprake is van een non-conformiteit. Dat een quarantainemaatregel geen non-conformiteit hoeft op te leveren, staat mijns inziens dan ook niet aan deze verplichting in de weg.³⁸ De reiziger heeft in zo'n situatie verder recht op praktische hulp en bijstand van de organisator.

Recht op prijsverlaging of schadevergoeding?

Een reiziger kan aanspraak maken op een passende prijsverlaging of schadevergoeding als de reis niet of niet goed is uitgevoerd.³⁹ Een recht op prijsverlaging ontbreekt evenwel als de non-conformiteit is toe te rekenen aan de reiziger.⁴⁰ Deze uitzondering geldt ook voor de aanspraak op schadevergoeding. Het gaat hierbij erom of de tekortkoming in de risicosfeer van de reiziger ligt. Deze uitzondering is dus ruimer dan alleen de situatie dat de tekortkoming de schuld van de reiziger is.⁴¹ Een recht op schadevergoeding bestaat verder evenmin als de non-conformiteit is te wijten aan een derde die niet bij de uitvoering van de reisdiensten van de reis is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of verholpen, of als de non-conformiteit is te wijten aan overmacht (onvermijdbare en buitengewone omstandigheden).

Hiervoor besprak ik reeds dat ik de kans groot inschat dat het coronavirus een overmachtsituatie in de zin van de wet oplevert. Indien een museumexcursie niet door kan gaan omdat op last van de lokale autoriteiten de musea gesloten zijn, zal een organisator dus niet snel schadeplichtig zijn voor de schade die daaruit voor de reiziger

voortvloeit vanwege overmacht. De reiziger kan daarentegen wel aanspraak maken op prijsverlaging. In het geval een reiziger zijn hotel niet mag verlaten omdat hij in quarantaine moet omdat hijzelf of mensen in zijn directe omgeving ziek zijn geworden door het coronavirus, zal de organisator evenzo niet snel schadelijktig zijn. Zoals ik hiervoor noemde, is het wel de vraag of er wel sprake is van een non-conformiteit als de reiziger in quarantaine belandt. Dat betwijfel ik. Daarbij kan nog de vraag gesteld worden of het feit dat hij in quarantaine moet niet een omstandigheid is die in zijn risicosfeer valt. Die vraag speelt vooral als ziekte van de reiziger zelf aanleiding voor de quarantaine is, maar ik acht het niet ondenkbaar dat ook een verplichte quarantaine omdat de reiziger zich in de nabijheid heeft bevonden van mensen die met corona bleken te zijn besmet, in diens risicosfeer valt. Er is in dat geval dan ook geen recht op prijsverlaging.

Calamiteitenfonds

Het Calamiteitenfonds biedt tenslotte geen dekking voor de schade van de reiziger tijdens zijn reis in verband met het coronavirus. Het Calamiteitenfonds is bedoeld voor molestsituaties of natuurrampen. Een ziekte op de plaats van bestemming valt hier niet onder.⁴²

Aanspraken uit de reisverzekering

Het voorgaande laat onverlet dat een reiziger mogelijk aanspraak kan maken op zijn reis- of annuleringsverzekering. De reikwijdte en omvang van de dekking zal per verzekeraar verschillen. Het is iedere reiziger aan te raden om voor vertrek of annulering zijn verzekeringsvoorwaarden te raadplegen, zodat hij weet waar hij mogelijk aanspraak op kan maken.

Conclusie

Het mag duidelijk zijn dat het coronavirus roet in het eten gooit van de vakantiereiziger én organisator. Reizigers kunnen hun geboekte reis kosteloos annuleren als de organisator door het

coronavirus genoodzaakt is om een van de voornaamste kenmerken van de reis ingrijpend te wijzigen. Naar mijn verwachting zal het coronavirus als een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid (overmacht) kunnen worden beschouwd. In dat geval is ook kosteloze annulering mogelijk als het virus op de plaats van bestemming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis, waaronder ook het vervoer naar de bestemming. De organisator kan in dit geval ook zelf tot annulering besluiten. De reiziger heeft hierbij verder ook aanspraak op terugbetaling van de reissom. Veel organisatoren bieden momenteel een voucher aan, om cashflow-problemen te voorkomen. Een reiziger is niet verplicht de voucher te accepteren.

Eenmaal op reis heeft de reiziger die door het coronavirus in moeilijkheden raakt, recht op praktische hulp en bijstand van de organisator. Als een reisdienst niet of niet goed kan worden uitgevoerd vanwege het coronavirus, dient de organisator de ontstane non-conformiteit te verhelpen althans passende alternatieve arrangementen aan te bieden. Daarnaast dient de organisator te zorgen voor kosteloze repatriëring van de reiziger als de reis personenvervoer omvat. Is er sprake van overmacht waardoor niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger, dan dient de organisator de kosten van benodigde accommodatie voor in beginsel maximaal drie overnachtingen per reiziger te dragen. De reiziger heeft verder aanspraak op een passende prijsverlaging. Een aanspraak op schadevergoeding is er waarschijnlijk niet, omdat de organisator zich waarschijnlijk op overmacht kan beroepen. Bedacht dient tenslotte te worden dat het geenszins zeker is dat een reiziger deze aanspraken ook heeft als hij tijdens de reis in quarantaine belandt. Het feit dat de reiziger in quarantaine zit, hoeft niet te betekenen dat de organisator van zijn kant de reis niet kan uitvoeren zoals is afgesproken.

Noten

¹ Art. 7:500 onder b BW.

² Art. 7:500 onder e BW.

³ Voor de volledigheid wijs ik erop dat Titel 7.7a BW niet op alle pakketreizen en gekoppelde

reisarrangementen ziet. Zo vallen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die incidenteel en zonder winstoogmerk en bovendien uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden, niet onder de regeling. Ook zakenreizen die op basis van een algemene (raam)overeenkomst tussen beroeps-/bedrijfsmatig handelende partijen worden gekocht, vallen buiten het toepassingsbereik van de regeling. Ten slotte stelt de regeling bij een combinatie van *ofwel* vervoer *ofwel* accommodatie *ofwel* verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen *én* een 'andere toeristische dienst' als nadere voorwaarde dat deze andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormt of als essentieel kenmerk van de combinatie wordt aangeprezen of anderszins een essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigt. Alleen als daaraan is voldaan, kan sprake zijn van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement als bedoeld in de regeling.

⁴ Onder 'organisator' wordt op grond van art. 7:500 onder h BW verstaan: *'handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar aanbiedt, of de handelaar die de gegevens van de reiziger aan een andere handelaar verstrekt overeenkomstig hetgeen is bepaald in onderdeel b, onder ii), 5°.'*

⁵ De wet spreekt van een 'duurzame gegevensdrager'. Zie art. 7:506 lid 1 BW.

⁶ Art. 7:506 lid 1 BW.

⁷ *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 26.

⁸ Art. 7:506 lid 2 BW. De organisator dient de omvang van de kosten aan te tonen met bewijsstukken. Dit volgt uit art. 7:506 lid 3 BW.

⁹ De memorie van toelichting benoemt dit ook als zodanig. Zie *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 26.

¹⁰ Art. 7:509 lid 1 BW.

¹¹ Art. 7:509 lid 2 BW.

¹² <https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf>.

¹³ Op grond van art. 7:502 lid 1 onder a BW zijn de voornaamste kenmerken: de bestemming, route en verblijfsperiode, de vervoermiddelen, de ligging en de voornaamste kenmerken van de accommodatie, de maaltijden, de bezoeken en excursies die zijn inbegrepen, of de reis een groepsreis is en de omvang van de groep, de taal waarin andere toeristische diensten worden verricht en of de reis geschikt is voor mensen met een beperkte mobiliteit en of de reis gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is.

¹⁴ Art. 7:508 lid 2 BW. De mogelijkheid tot kosteloze annulering geldt ook als de reisorganisator voor aanvang van de reis besluit de reissom met meer dan 8% te verhogen. De organisator moet de mogelijkheid tot prijsverhoging overigens in de overeenkomst hebben bedongen, wil de prijsverhoging geldig zijn. Dit volgt uit art. 7:507 lid 1 BW.

¹⁵ Art. 7:508 lid 5 BW.

¹⁶ Art. 7:508 lid 4 BW.

¹⁷ Considerans Richtlijn (EU) 2015/2302 nr. 33 en *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 28.

¹⁸ Art. 7:508 lid 1 BW. Ook hier spreekt de wet over een 'duurzame gegevensdrager' via welke de organisator de reiziger van de wijziging op de hoogte stelt.

¹⁹ *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 28.

²⁰ Art. 7:500 onder l BW.

²¹ Considerans nr. 31 Richtlijn (EU) 2015/2302 en *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 19 en 29.

²² Considerans nr. 33 Richtlijn (EU) 2015/2302 en *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 29.

²³ Zie <https://www.nederlandwereldwijd.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/wat-betekenen-de-kleurcodes-bij-reisadviezen>.

²⁴ Zie <https://www.nederlandwereldwijd.nl/documenten/>

[vragen-en-antwoorden/is-een-reisadvies-bindend](#)

²⁵ Zie

<https://www.anvr.nl/lists/anvrnieuws/artikel.aspx?ID=526>.

²⁶

<https://www.anvr.nl/lists/anvrnieuws/artikel.aspx?ID=526>.

²⁷ Zie

<https://www.anvr.nl/lists/anvrnieuws/artikel.aspx?ID=531>.

²⁸ Zie

<https://www.anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Cورونا-voucher>.

²⁹ Art. 7:513 lid 1 BW.

³⁰ Art. 7:513 lid 2 BW.

³¹ Art. 7:510 lid 3 en 6 BW.

³² Art. 7:510 lid 8 BW.

³³ Art. 7:510 lid 9 BW.

³⁴ Art. 7:510 lid 10 BW.

³⁵ Het gaat hier om de reiziger met beperkte mobiliteit in de zin van art. 2 onderdeel a van Verordening (EG) 1107/2006 inzake de rechten

van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen.

³⁶ Art. 7:510 lid 11 BW.

³⁷ Art. 7:500 onder m BW.

³⁸ De ANVR lijkt hier anders over te denken. Zij stelt op haar website dat de extra kosten als gevolg van quarantaine voor eigen rekening van de reiziger zijn, omdat zowel de reiziger als de organisator in een overmachtsituatie verkeren. De ANVR noemt daarbij niet de uitzondering uit art. 7:510 lid 9 BW. Zie <https://www.anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Cورونا-virus%20COVID19>.

³⁹ Art. 7:511 BW.

⁴⁰ Art. 7:511 lid 1 en lid 2 onder a BW.

⁴¹ Art. 7:511 lid 2 BW spreekt strikt genomen over 'te wijten aan'. De memorie van toelichting vermeldt echter: *'Dit betekent dat de organisator niet aansprakelijk is, indien de tekortkoming in de risicosfeer van de reiziger ligt.'* Zie *Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3 (MvT), p. 32*. Vgl. ook Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2018/535.

⁴²

<https://www.calamiteitenfonds.nl/veelgestelde-vragen>.