

Aansprakelijkheid bij falend vervoer dat onderdeel is van een pakketreis-overeenkomst of gekoppeld reisarrangement

Een vertraagde vlucht of een ongeluk door een aanvaring met een cruiseschip. Dit soort incidenten en ongelukken komt helaas voor. Naast de vervoerder en de veroorzaker van het ongeval kunnen ook andere partijen verantwoordelijk zijn jegens de betrokken reizigers. Als het vervoer onderdeel is van een zogenaamde pakketreis kan bijvoorbeeld de organisator van die pakketreis als aan te spreken partij in beeld komen. Wanneer en in hoeverre kan een reiziger zich tot die organisator wenden met een aanspraak?

1. Inleiding

In dit artikel bespreek ik de regeling van titel 7.7a BW inzake de pakketreisovereenkomst en het gekoppeld reisarrangement, die regels geeft over de verantwoordelijkheid van een organisator van dergelijke reizen. De regeling is op 1 juli 2018 vernieuwd door de implementatie van de Richtlijn (EU) 2015/2302. De regeling ziet op reizen die bestaan uit ten minste twee reisdiensten, bijvoorbeeld accommodatie en vervoer, die als pakket worden verkocht of als een gekoppeld arrangement kunnen worden beschouwd. In dit artikel bespreek ik de achtergrond van de nieuwe regeling en ga ik in op het type reizen en de partijen waarop de wet ziet en het aansprakelijkheidsregime dat ervoor geldt. Ik sta daarbij ook stil bij de (beperkte) exoneratiemogelijkheden voor de organisator en de verhouding tot de aansprakelijkheidsgrenzen van vervoerders.

2. Achtergrond nieuwe wet

De nieuwe wet vervangt de oude titel 7.7a BW inzake de reisovereenkomst en vormt de omzetting van Richtlijn (EU) 2015/2302. De oude titel 7.7a was in het BW opgenomen ter implementatie van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten. Omdat deze richtlijn niet meer overeenkwam met de huidige wijze waarop reizigers reizen plegen te boeken, zoals de verkoop via internet en van op maat gesneden vakanties, is binnen de EER de Richtlijn (EU) 2015/2302 van kracht geworden. Deze nieuwe richtlijn beoogt tevens meer transparantie en rechtszekerheid aan reizigers en handelaren te bieden en de wettelijke regelingen in de lidstaten (meer) te harmoniseren.¹

De nieuwe wet bevat een aanzienlijk pakket van regels over:

- 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 van een pakketreis of handelaren van een gekoppeld reisarrangement.

De richtlijn gaat uit van maximumharmonisatie. Dat wil zeggen dat de nationale regeling niet meer of minder bescherming mag geven aan de reiziger dan uit de richtlijn voortvloeit.² Alle regelingen in de EER kennen dus hetzelfde beschermingsniveau voor de reiziger. De regeling is van dwingende aard. Reizigers kunnen zodoende geen afstand doen van rechten uit de wet, en bij overeenkomst kan niet ten nadele van de reiziger worden afgeweken van de rechten uit de wet.

2.1. Verhouding tot nationale recht

Voor de algemene aspecten van het verbintenissenrecht die deze wet niet regelt, gelden de bepalingen van het nationale verbintenissenrecht van een lidstaat.³ Denk aan de bepalingen inzake totstandkoming, geldigheid en gevolgen van de reisovereenkomst. De omvang van de schadevergoeding waarop een reiziger op grond van de regeling recht kan hebben, is dus (ook) afhankelijk van het nationale recht. Voor reisovereenkomsten waarop het Nederlandse recht van toepassing is, betekent dit dat Boek 6 BW mede van toepassing is.

De wet is op 1 juli 2018 in werking getreden en geldt voor reisovereenkomsten die vanaf die datum worden gesloten (art. 226 Overgangswet Nieuw BW).

3. De reizen waarop de wet ziet

De wet maakt onderscheid tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Bij allebei gaat het om een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis, die ten minste 24 uur duurt of een overnachting omvat. Een 'reisdienst' is:

- vervoer;
- accommodatie die geen wezenlijk deel uitmaakt van vervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen; of

* Janneke Kruijswijk Jansen is advocaat bij WIJ advocaten in Amsterdam.

1. Considerans nr. 2, 5 en 6 Richtlijn (EU) 2015/2302.

2. Art. 4 Richtlijn (EU) 2015/2302.

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

- een andere toeristische activiteit die geen wezenlijk deel uitmaakt van de hiervoor genoemde diensten.⁴

3.1. Pakketreis

De nieuwe regeling biedt een ruimere definitie van ‘pakketreis’ dan de oude wet, zodat hieronder ook valt de zogenaamde *dynamic packaging*, dat wil zeggen het door een reisbureau op initiatief van zijn klanten samenstellen van reisdiensten van anderen, en zogenaamde *click-throughs* (het op een website boeken van een hotel, waarbij vervolgens wordt doorgelinkt naar bijvoorbeeld een site waarop een vlucht is te boeken). Het doel hiervan is dat alle reisdienstencombinaties met de kenmerken die reizigers typisch met pakketreizen associëren, pakketreizen zijn.⁵

Het kenmerk van een pakketreis is dat één handelaar de reisdiensten combineert voordat er één overeenkomst voor alle diensten wordt gesloten. Het is ook mogelijk dat, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten met reisdienstverleners worden gesloten, de reisdiensten 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 in geval 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.⁶

3.2. Gekoppeld reisarrangement

Bij een ‘gekoppeld reisarrangement’ sluiten reisdienstverleners voor iedere reisdienst een afzonderlijke overeenkomst. De handelaar faciliteert het apart selecteren en betalen van reisdiensten tijdens één contactmoment (online of offline), ofwel het boeken van ten minste 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).⁷ Bij dit laatste gaat het bijvoorbeeld om online verbonden boekingsprocedures. Te denken valt aan een reiziger, die samen met de boekingsbevestiging van een treinreis, een uitnodiging ontvangt om een hotel te boeken, met een link naar de boekingswebsite daarvoor. Volgens de wettekst dient de boeking van de aanvullende reisdienst binnen 24 uur op ‘gerichte wijze’ te wor-

den gefaciliteerd door de handelaar. Het is niet geheel duidelijk wanneer van gericht faciliteren precies sprake is. De ANVR noemt op haar website het voorbeeld van een advertentiebanner voor een hotel op de website van KLM waar de reiziger een vlucht boekt. Is het plaatsen van zo’n banner reeds gericht faciliteren? Het is voor de reiziger bovendien op voorhand niet duidelijk of KLM de banner zelf heeft geplaatst op basis van een contract met een boekingsite of dat de ruimte voor Google was vrijgekomen om met een banner in te vullen, waarop KLM geen invloed heeft gehad (en van gericht faciliteren dus geen sprake kan zijn).⁸ Uit de considerans van de richtlijn lijkt echter te volgen dat zolang een advertentie niet gekoppeld is aan een boekingspagina er geen sprake is van gericht faciliteren:

‘Online aangeboden gekoppelde reisarrangementen dienen ook te worden onderscheiden van gekoppelde websites die niet tot doel hebben een overeenkomst met de reiziger te sluiten en van links die reizigers naar algemene informatie over andere reisdiensten leiden; daarbij kan worden gedacht aan hotels of organisatoren van evenementen die een lijst van alle aanbieders van vervoersdiensten naar hun adres op hun website plaatsen zonder die informatie te koppelen aan een boeking, of aan cookies of metadata die worden gebruikt om advertenties op websites te plaatsen.’⁹

De memorie van toelichting noemt ook als zodanig dat ‘het louter advertenties plaatsen’ niet onder gericht faciliteren valt.¹⁰

Anders dan bij bepaalde vormen van een pakketreis, is er bij de onlineboeking van een gekoppeld reisarrangement geen sprake van een winkelmandje met daarin de verschillende reisdiensten die de reiziger in één keer afreken, maar rekent hij de reisdiensten steeds apart af.¹¹ Verder is het verschil dat de handelaar bij een gekoppeld reisarrangement geen gegevens van de reiziger overdraagt aan de boekingsite waar de reiziger vervolgens een aanvullende reisdienst boekt (zoals wel het geval is bij de hiervoor onder het laatste gedachte-streepje genoemde optie van een pakketreis).

3.3. Situaties waarin de wet niet van toepassing is

Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die incidenteel en zonder winstoogmerk en bovendien uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden, vallen niet onder de regeling. Het gaat onder andere om reizen die liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen of scholen niet meer dan enkele keren per jaar voor hun leden of leerlingen organiseren, die niet worden aangeboden aan het publiek.¹² Ook kan gedacht worden aan een bedrijfsuitje dat een werkgever voor zijn personeel organiseert, zolang hij van dit soort uitjes niet zijn bedrijf maakt, en de reis die een lid van een vriendengroep voor de groep organiseert. Daarentegen valt volgens de memorie van toelichting de reis die een

4. Art. 7:500 onderdeel a BW.

5. Considerans nr. 8 Richtlijn (EU) 2015/2302.

6. Art. 7:500 onderdeel b BW.

7. Art. 7:500 onderdeel e BW.

8. anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Wet-op-de-Reisovereenkomst.

9. Considerans nr. 12 Richtlijn (EU) 2015/2302.

10. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 17 (MvT).

11. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 16 (MvT).

12. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 20 (MvT) en considerans nr. 19 Richtlijn (EU) 2015/2302.

kunstvereniging jaarlijks voor haar leden organiseert wel onder de regeling. Opvallend is dat ditzelfde voorbeeld reeds in de memorie van toelichting van de oude wet stond, met als verklaring voor toepasselijkheid van de wet dat de kunstvereniging bedrijfsmatig handelt.¹³ Diezelfde toelichting noemde ook dat het begrip 'bedrijfsmatig' duidt op 'niet-incidenteel' en dat bedrijfsmatig handelen geen winstoogmerk vereist. Is kennelijk de gedachte dat een kunstvereniging bedrijfsmatig handelt en dat het organiseren van kunstreizen een van de niet-incidentele activiteiten is, ongeacht of sprake is van een winstoogmerk? Ik sluit niet uit dat de wetgever in de memorie van toelichting van de huidige wet de voorbeelden uit de oude memorie van toelichting heeft overgenomen, zonder voldoende acht te slaan op de in de considerans van de nieuwe richtlijn genoemde voorbeelden van reizen van liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen en scholen. Het verschil tussen deze voorbeelden kan mijns inziens anders alleen verklaard worden vanuit de gedachte dat de kunstreis een vast terugkerend karakter heeft (en mogelijk ook juist een van de doelen van die vereniging is) of dat er sprake is van een winstoogmerk.

Verder vallen zakenreizen die op basis van een algemene (raam)overeenkomst tussen beroeps-/bedrijfsmatig handelende partijen worden gekocht, buiten het toepassingsbereik van de regeling.¹⁴

Relevant is voorts dat niet iedere combinatie van *ofwel* vervoer *ofwel* accommodatie *ofwel* verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen *en* een 'andere toeristische dienst' tot een pakketreis of gekoppeld reisarrangement leidt. Alleen indien 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, kan sprake zijn van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement.¹⁵ De toeristische dienst vormt een aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie als deze ten minste 25% van de waarde van de combinatie uitmaakt.¹⁶

Ten slotte kunnen toeristische diensten die ter plaatse bij *ofwel* vervoer *ofwel* accommodatie *ofwel* verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen worden bijgeboekt niet tot gevolg hebben dat daarmee sprake wordt van een pakketreis. Een excursie die ter plaatse in het hotel wordt bijgeboekt, is dus een op zichzelf staande reisdienst die losstaat van de andere reeds voor vertrek geboekte reisdienst. Overigens mag dit niet tot omzeiling van de wet leiden door de reiziger vooraf aanvullende diensten te laten selecteren en de overeenkomst voor die diensten pas na aanvang van de eerste reisdienst ter ondertekening voor te leggen.¹⁷

3.4. Cruises, nachttreinen en nachtvluchten

De reisdienst accommodatie dient op zichzelf te staan en mag geen wezenlijk onderdeel uitmaken van vervoer. Dit roept de vraag op hoe bijvoorbeeld een cruise en nachttreinen of -vluchten moeten worden gezien. De memorie van toelichting en considerans van de richtlijn merken hierover op dat overnachtingsaccommodatie die als onderdeel van personenvervoer over de weg of per trein, boot of vliegtuig wordt verstrekt niet als een op zichzelf staande reisdienst wordt beschouwd als het vervoerselement duidelijk de overhand heeft. Vervoer per nachtbus, -trein, -vlucht of -boot behelst aldus alleen de reisdienst vervoer en niet mede de reisdienst accommodatie. Voor een cruise ligt dit anders: 'Een cruise moet hierbij als een bijzonder geval worden beschouwd nu het vervoerselement en het accommodatie-element veelal in gelijke verhouding vertegenwoordigd zijn waardoor het bij voorbaat twee zelfstandige reisdiensten betreft', aldus de memorie van toelichting.¹⁸ Onder de oude richtlijn bleek dit reeds uit het arrest *Pammer/Karl Schlüter* van het Hof van Justitie.¹⁹ In deze zaak was sprake van een reis per vrachtschip van meer dan 24 uur van Triëste naar het Verre Oosten. In de reisbeschrijving werd de reis veel luxer omschreven dan hoe het volgens de reiziger in werkelijkheid was. De reiziger vorderde terugbetaling van de reissom omdat de beschrijving niet overeenstemde met wat feitelijk werd aangeboden. Het Hof van Justitie oordeelde dat een reis per vrachtschip voor één enkele prijs van meer dan 24 uur, die zowel vervoer als verblijf omvat, een pakketreis in de zin van de oude richtlijn was.

4. De betrokken partijen

Als reiziger wordt niet alleen aangemerkt de contractant van de reisovereenkomst, maar ook degene die op grond van een reisovereenkomst recht heeft om te reizen, de feitelijke reiziger. De reiziger hoeft dus niet zelf de reisovereenkomst gesloten te hebben.²⁰ De reiziger hoeft geen consument te zijn, maar kan ook zakenreiziger zijn (waaronder beoefenaren van vrije beroepen, zelfstandigen of andere natuurlijke personen). Zoals hiervoor genoemd, geniet de zakenreiziger echter alleen bescherming onder de regeling zolang de reis niet op grond van een algemene overeenkomst tussen beroeps- dan wel bedrijfsmatig handelende partijen voor het regelen van zakenreizen wordt gekocht.²¹ Tegenover de reiziger staat als contractant de 'handelaar'. Dit is een overkoepelend begrip voor alle personen die handelen met betrekking tot reizen onder deze wet. Voor pakketreizen is de handelaar *ofwel* 'organisator' *ofwel* 'doorverkoper'. Het verschil is gelegen in het al dan niet samenstellen van de pakketreis. De organisator stelt de pakketreis die hij verkoopt ook samen,

13. *Kamerstukken II* 1991/92, 22506, nr. 3, p. 4 (MvT).

14. Art. 7:501 lid 2 BW.

15. Art. 7:500 onderdeel b en e BW.

16. *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3, p. 15 (MvT) en considerans nr. 18 Richtlijn (EU) 2015/2302.

17. *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3, p. 15 (MvT) en considerans nr. 18 Richtlijn (EU) 2015/2302.

18. *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3, p. 12 (MvT) en considerans nr. 17 Richtlijn (EU) 2015/2302.

19. HvJ EU 7 december 2010, C-585/08 (*Pammer/Karl Schlüter*).

20. Art. 7:500 onderdeel f BW. *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3, p. 17 (MvT).

21. Art. 7:501 lid 2 BW.

de doorverkoper doet dit niet maar verkoopt de pakketreis slechts door.²²

Het begrip 'organisator' is breder geworden doordat daaronder ook de handelaar valt die via onderling verbonden onlineboekingsprocedures bij het boeken van een reisdienst gegevens van de reiziger (naam, betalingsgegevens en e-mailadres) doorgeeft aan een andere handelaar, van wie de reiziger binnen 24 uur een andere reisdienst afneemt. Door het overdragen van die gegevens wordt de combinatie van reisdiensten een pakketreis en geldt deze handelaar als organisator.

Volgens de memorie van toelichting en de considerans van de richtlijn is het kenmerk van een pakketreis dat ten minste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reis. Een handelaar kan pas als doorverkoper of tussenpersoon optreden als een *andere* handelaar optreedt als organisator van een pakket. Of een handelaar als organisator optreedt, hangt af van de mate waarin die handelaar bij de opzet van de pakketreis betrokken is, en niet van welke omschrijving hij aan zijn activiteiten geeft. Hierbij is niet relevant of de handelaar zich aan de aanbodzijde bevindt of zich als agent van de reiziger presenteert.²³

Nederland heeft ervoor gekozen dat het aansprakelijkheidsregime van de wet niet geldt voor de doorverkoper, tenzij de doorverkoper pakketreizen van een buiten de EER gevestigde organisator verkoopt.²⁴ In dit laatste geval is het aansprakelijkheidsregime alsnog niet van toepassing indien de doorverkoper aantoont dat de organisator aan vergelijkbare verplichtingen voldoet.²⁵

5. Onderscheid pakketreis en gekoppeld reisarrangement van belang voor beschermingsniveau reiziger

De reizigersbescherming verschilt naargelang sprake is van een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement. Bij een pakketreis heeft de reiziger de meeste bescherming. De reiziger wordt beschermd tegen insolventie van de organisator, in die zin dat hij recht heeft op terugbetaling van de niet-uitgevoerde reisdiensten en indien personenvervoer onderdeel is van de reis, recht op repatriëring (art. 7:513a BW). Verder geniet de reiziger de door de organisator geboden zekerheid van een goede uitvoering van de reisdiensten waarvoor de organisator aansprakelijk is (art. 7:510 en 511 BW) en heeft hij, op kosten van de organisator (tenzij sprake is van opzet of nalatigheid van de reiziger), recht op praktische hulp en bijstand als hij in moeilijkheden verkeert (art. 7:513 BW).

Een gekoppeld reisarrangement beschermt de reiziger alleen tegen insolventie van de handelaar die het gekoppeld reisarrangement faciliteert. Deze bescherming komt neer op terugbetaling van de reissom die de handelaar van de reiziger heeft ontvangen, en repatriëring van de reiziger als de handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is (art. 7:513b BW). Voorafgaand aan de boeking moet de handelaar de reiziger erop wijzen dat (a) hij geen aanspraak kan maken op de rechten voor pakketreizen en dat elke reisdienstverlener uitsluitend verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de reisdienst, maar dat (b) hij wel 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 reissom als een reisdienst door insolventie niet wordt uitgevoerd, leidt ertoe dat de reiziger alsnog (vrijwel) volledige reizigersbescherming geniet zoals bij een pakketreis (art. 7:513b lid 2 en 4 BW). De handelaar is dan aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reis en de reiziger heeft recht op hulp en bijstand als hij in moeilijkheden verkeert.

6. Wanneer en in hoeverre aansprakelijk?

Zoals genoemd is de organisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis. Als de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient de organisator in eerste instantie de non-conformiteit binnen een redelijke termijn te verhelpen, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van de tekortkoming en de waarde van de betreffende reisdiensten.²⁶ Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, dient de organisator een (minstens gelijkwaardig) alternatief arrangement te bieden.²⁷ Als er geen passende alternatieve reisarrangementen mogelijk zijn, moet de organisator ingeval de reis personenvervoer omvat de terugkeer en eventueel, als een overmachtsituatie daartoe noopt, tijdelijke opvang van maximaal drie dagen regelen en vergoeden.²⁸ Voor zover Uniewetgeving inzake passagiersrechten in een langere opvangperiode voorziet, en voor de reiziger met een bepaalde beperkte mobiliteit en zijn begeleiders, de zwangere reiziger, de alleenreizende minderjarige en de reiziger die specifieke medische bijstand behoeft, met welke specifieke behoeften de organisator ten minste 48 uur voor de reis bekend was, geldt de beperking tot drie dagen opvang niet.²⁹

22. Art. 7:500 onderdeel h BW: 'organisator: handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een nadere 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°;' Art. 7:500 onderdeel h BW: 'doorverkoper: handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld;'.

23. *Kamerstukken II* 2016/17, 34688, nr. 3, p. 18 (MvT) en considerans nr. 22 Richtlijn (EU) 2015/2302.

24. Op grond van art. 13 lid 1 Richtlijn (EU) 2015/2302 mogen lidstaten in hun nationale recht ervoor kiezen dat bij een pakketreis ook de doorverkoper voor de goede uitvoering daarvan verantwoordelijk is.

25. Art. 7:512 lid 3 BW.

26. Art. 7:510 lid 3 BW. Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een redelijke termijn verhelpt of weigert dit te doen of indien de non-conformiteit onmiddellijk moet worden verholpen, mag de reiziger dit zelf doen op kosten van de organisator (art. 7:510 lid 5 BW). Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en zij niet binnen een redelijke termijn is verholpen, mag de reiziger de reisovereenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding (art. 7:510 lid 8 BW).

27. Art. 7:510 lid 6 BW. Als dit arrangement van lagere kwaliteit is, dient er een prijsverlaging te worden aangeboden. De reiziger mag een alternatief arrangement afwijzen als dit niet vergelijkbaar is met het oorspronkelijke arrangement of indien de prijsverlaging ontoereikend is.

28. Art. 7:510 lid 8 en 9 BW.

29. Art. 7:510 lid 10 en 11 BW.

Art. 7:510 BW bepaalt in welke gevallen de reiziger recht heeft op prijsverlaging en schadevergoeding conform art. 7:511 BW. Dat is wanneer:

- de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, omdat dit onmogelijk is of onevenredige kosten met zich brengt;
- de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen;
- er geen alternatieve arrangementen zijn of de reiziger deze heeft verworpen omdat zij niet vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reisdiensten of indien de prijsverlaging niet toereikend is.³⁰

Los hiervan bepaalt art. 7:511 lid 1 en 2 BW dat de reiziger recht heeft op 'een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit' en op 'passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.' Deze bewoordingen duiden er mijns inziens op dat er ook buiten de specifieke in art. 7:510 BW genoemde gevallen zoals hierboven opgesomd recht kan zijn op prijsverlaging en schadevergoeding.³¹ Het is ook niet ondenkbaar dat ondanks dat de non-conformiteit wordt verholpen of een alternatief arrangement wordt geregeld, een reiziger enige tijd reisgenot heeft gederfd of bijkomende schade heeft geleden. Indien bijvoorbeeld bij aanvang van een reis een vlucht wordt geannuleerd en de reiziger wordt omgeboekt naar een vlucht een dag later, heeft hij een vakantiedag 'verloren' en enig reisgenot gederfd.

Een recht op prijsverlaging en schadevergoeding is er niet als de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Een schadevergoedingsplicht ontbreekt ook als de non-conformiteit is te wijten aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken én de non-conformiteit bovendien niet kon worden voorzien of voorkomen, of indien zij is te wijten aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht).³² De memorie van toelichting noemt als voorbeeld van een tekortkoming die aan een niet-betrokken derde is te wijten de garagemonteur die bij het nazien van de toerbus een fout heeft gemaakt.³³ Bij overmacht dient sprake te zijn van een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.³⁴ Het gaat bijvoorbeeld om rampen zoals oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen, waaronder terroris-

me, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals bosbranden, overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden.³⁵ Op de organisator rust de bewijslast van deze uitzonderingen. De maatstaf van aansprakelijkheid en de uitzonderingen op het recht op schadevergoeding zijn vergelijkbaar met die die voorheen golden.

De schadevergoeding kan blijkens de memorie van toelichting ook immateriële schade omvatten wegens derving van reisgenot als gevolg van een tekortkoming in de uitvoering van de reis.³⁶ De considerans van de richtlijn spreekt overigens in dit verband over 'aanzienlijke problemen' bij de uitvoering van de reisdiensten die tot derving van reisgenot leiden.³⁷ Dit roept de vraag op of een non-conformiteit bestaande uit kleine problemen geen recht op immateriële schadevergoeding geeft. Nu schadevergoeding in beginsel pas in beeld komt voor zover naast de op geld waardeerbare non-conformiteit schade wordt geleden, kan ik mij voorstellen dat voor kleine problemen de vergoeding voor derving van reisgenot al is verdisconteerd in de prijsverlaging. Reisgenot kan immers als een tegenprestatie voor de betaalde reissom worden beschouwd.³⁸ Via art. 6:106 BW is de aanspraak op vergoeding van andere immateriële schade dan derving van reisgenot gewaarborgd.³⁹

6.1. Verhouding tot aanspraken uit andere Uniewetgeving of internationale verdragen

De regeling tast de rechten van reizigers uit andere Uniewetgeving of internationale verdragen niet aan. Denk bijvoorbeeld aan het recht op compensatie bij vertraging of annulering van een vlucht op grond van Verordening (EG) 261/2004.⁴⁰ Art. 7:511 lid 9 BW bepaalt wel expliciet dat de reiziger geen dubbele vergoeding kan ontvangen.

6.2. Exoneratiemogelijkheden organisator

De mogelijkheid voor de organisator om zijn aansprakelijkheid contractueel uit te sluiten is beperkter dan voorheen. Niet alleen de aansprakelijkheid voor letselschade mag niet worden beperkt, maar ook de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opzet en van nalatig handelen van de organisator (dus vrijwel alle mogelijke aanspraken).⁴¹ Ik wijs er overigens op dat in de richtlijn de toevoeging van 'organisator' ontbreekt. De richtlijn lijkt er dus van uit te gaan dat een

30. Strikt genomen gaat het hier blijkens de tekst van art. 7:510 lid 8 BW om een recht op prijsverlaging 'of' schadevergoeding.

31. Zie ook considerans nr. 34 Richtlijn (EU) 2015/2302, die in het kader van de verplichting tot het verhelpen van de non-conformiteit en het aanbieden van een alternatief arrangement noemt dat de reiziger 'ook' aanspraak heeft op prijsverlaging en schadevergoeding.

32. Art. 7: 511 lid 2 BW.

33. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 33 (MvT).

34. Art. 7:500 onderdeel I BW.

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

36. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 33 (MvT).

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

38. Zie hierover S.D. Lindenbergh, *Smartengeld* (diss. Leiden), Deventer: Kluwer 1998, p. 116-117. Vgl. ook Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2018/533. In wezen levert de derving van reisgenot dan overigens geen immateriële schade op, maar vermogensschade nu de derving van reisgenot op geld waardeerbaar is.

39. Kamerstukken II 1991/92, 22506, nr. 3, p. 17-18 (MvT).

40. Art. 7:511 lid 8 BW. Andere Uniewetgeving die art. 7:511 lid 8 BW in dit verband specifiek noemt zijn Verordening (EG) 1371/2007 (trein), Verordening (EG) 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad (zee), Verordening (EU) 1177/2010 (scheepvaart) en Verordening (EU) 181/2011 (bus en touringcar).

41. Art. 7:511 lid 5 BW.

exoneratie niet alleen niet mogelijk is in geval van opzet of nalatig handelen van de organisator, maar ook in geval van dergelijk handelen van zijn reisdienstverleners. Bovendien spreekt de memorie van toelichting over handelen of nalaten dat opzettelijk of 'roekeloos' geschiedt.⁴² De term 'nalatig handelen' lijkt dus op twee manieren strikter te moeten worden opgevat dan zoals in de richtlijn is verwoord. Het is de vraag of deze uitleg van de wetgever overeenstemt met de bedoeling van de richtlijn.⁴³ In andere gevallen dan letselschade en schade als gevolg van opzettelijk of nalatig handelen is een aansprakelijkheidsbeperking tot ten minste driemaal de reissom toegestaan (art. 7:511 lid 6 BW). Voor schade als gevolg van een boekingsfout door een technisch mankement in het boekingssysteem dat aan de organisator is te wijten of die tijdens het boekingsproces dat de organisator regelt, wordt gemaakt, kan de organisator zich op grond van art. 7:513c BW ook niet exonereren. Dit is alleen anders indien de boekingsfout aan de reiziger is te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wordt veroorzaakt. Deze bepaling geldt overigens ook voor de handelaar van een gekoppeld reisarrangement.

De organisator mag zich ten slotte op grond van art. 7:511 lid 4 BW wel beroepen op de beperking van aansprakelijkheid van dienstverleners zoals geregeld in internationale verdragen, bijvoorbeeld het Verdrag van Montreal (internationaal luchtvervoer), het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) en het Verdrag van Athene (vervoer van passagiers en hun bagage over zee). Sinds 1 juli 2019 is voor Nederland ook het Verdrag van Straatsburg inzake de beperking van de aansprakelijkheid in de (bedrijfsmatige) binnenvaart (CLNI 2012) in werking getreden. Relevant is, dat indien nationale wetgeving van een lidstaat voor reisdienstverleners de mogelijkheid tot beperking van aansprakelijkheid biedt, de organisator zich daar níet op kan beroepen als hij uit hoofde van titel 7.7a BW wordt aangesproken. Het gaat hier immers enkel om nationale wetgeving en niet om een internationaal verdrag waarbij de EU of Nederland zelf partij is. Dit betekent bijvoorbeeld dat de organisator niet profiteert van de aansprakelijkheidsgrenzen die voor vervoerders is geregeld in Boek 8 BW. Voor zijn regrespositie is dit laatste ook niet gunstig. Als de organisator regres wil nemen op die vervoerder, die immers in verhouding tot de reiziger als hulppersoon in de zin van art. 6:76 BW van de organisator wordt beschouwd,⁴⁴ kan dat alleen voor dat deel van de schade waarvoor de vervoerder in zijn verhouding tot de reiziger aansprakelijk is.⁴⁵

6.3. Klachtplicht en verjaring

In geval van een non-conformiteit moet de reiziger de organisator daarvan direct in kennis stellen.⁴⁶ Doet hij dit niet, dan zal daarmee bij het bepalen van de schadevergoeding of prijsverlaging rekening worden gehouden voor zover een

tijdige klacht de schade had kunnen voorkomen of beperken, met als uiterste consequentie verval van alle rechten.⁴⁷ De verjaringstermijn voor een vordering tot schadevergoeding is twee jaar.⁴⁸

7. Conclusie

De nieuwe titel 7.7a BW geeft regels voor pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Het aansprakelijkheidsregime richt zich evenwel in beginsel alleen op de organisator van een pakketreis. Voor de praktijk is relevant dat vervoersovereenkomsten onderdeel kunnen uitmaken van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement als sprake is van een reis van meer dan 24 uur (of met overnachting) die naast het vervoer ten minste één andere reisdienst bevat. Voor reizigers is dit interessant omdat zij naast de vervoerder de organisator van de pakketreis kunnen aanspreken als het vervoer niet wordt uitgevoerd zoals mocht worden verwacht. De organisator is alleen dan niet schadelijktig als de non-conformiteit (i) aan de reiziger is toe te rekenen, of (ii) is te wijten aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken én de non-conformiteit bovendien niet kon worden voorzien of voorkomen, of (iii) is te wijten aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht).

De mogelijkheden voor een organisator om zijn aansprakelijkheid te beperken zijn minder ruim dan voorheen. Voor reizigers is interessant dat de grenzen die de Nederlandse wet stelt aan de aansprakelijkheid van de vervoerder, níet gelden voor de organisator. Een reiziger kan dus zijn volledige schade vergoed krijgen. De reiziger is daarentegen wel gebonden aan de grenzen die internationale verdragen waarbij de EU of Nederland partij is, stellen aan de omvang van de aansprakelijkheid van de vervoerder.

42. Tjong Tjin Tai lijkt zelfs van 'grove roekeloosheid' uit te gaan. Bij de bespreking van art. 7:511 lid 5 BW gebruikt hij als titel 'Verbod exoneratie voor eigen opzet of grove roekeloosheid', zie Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2018/538.

43. Opvallend is dat in het voorstel voor de nieuwe richtlijn in het kader van de exoneratiemogelijkheden in eerste instantie ook gesproken werd over opzettelijk of door 'grove nalatigheid' veroorzaakte schade. Zie COM/2013/0512 final - 2013/0246(COD), p. 28. Later is het woord 'grove' weggevalen uit de tekst.

44. Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2018/491.

45. Dit volgt in geval van regres op grond van hoofdelijke medeaansprakelijkheid uit art. 6:11 lid 1 BW.

46. Art. 7: 510 lid 2 BW. Op grond van art. 7:512 lid 1 BW mag de reiziger de klacht ook rechtstreeks richten tot de doorverkoper als de reiziger van diegene de reis heeft gekocht.

47. Kamerstukken II 2016/17, 34688, nr. 3, p. 30 (MvT).

48. Art. 7:511 lid 7 BW.