



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Annulering van een pakketreisovereenkomst vanwege Covid-19

Loos, M.B.M.

**Publication date**

2021

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie

**License**

Article 25fa Dutch Copyright Act (<https://www.openaccess.nl/en/in-the-netherlands/you-share-we-take-care>)

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Loos, M. B. M. (2021). Annulering van een pakketreisovereenkomst vanwege Covid-19. *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie*, 152(7343), 775-777. <https://www.ndfr.nl/content/g-IMPRWPNR-20211073432>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# Annulering van een pakketreisovereenkomst vanwege Covid-19

### Annulering bij ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’

De regeling van de pakketreisovereenkomst biedt zowel de reiziger (art. 7:509 lid 3 BW) als de reisorganisator (art. 7:509 lid 5 onder a BW) de mogelijkheid om de pakketreisovereenkomst voor vertrek te beëindigen (annuleren) vanwege ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’. Wanneer gebruik wordt gemaakt van die mogelijkheid heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van de reissom, maar niet op schadevergoeding (art. 7:509 lid 4 BW). Wanneer de reiziger de pakketreis voor vertrek annuleert zonder dat sprake is van ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’, is hij een beëindigingsvergoeding aan de reisorganisator verschuldigd (art. 7:509 lid 1 BW), in de praktijk meestal annuleringskosten genoemd. Indien de reiziger al vertrokken was en de reis verloopt als gevolg van ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ niet zoals de reiziger op grond van de overeenkomst mocht verwachten, is sprake van non-conformiteit in de zin van art. 7:510 lid 1 BW. De reiziger heeft dan wel recht op prijsverlaging (art. 7:511 lid 1 BW), maar niet op schadevergoeding (art. 7:511 lid 2 onder c BW). Wanneer de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de reisorganisator deze niet kan verhelpen binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn en de reiziger geen alternatief arrangement wordt aangeboden of het geboden alternatief afwijst en mag afwijzen, dient de reiziger zonder bijkomende kosten te worden gerepatriëerd indien het vervoer deel uitmaakte van de pakketreis (art. 7:510 lid 8 BW). Indien als gevolg van ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ de reparatie niet onverwijld mogelijk is, dient de reisorganisator de kosten voor ten hoogste drie overnachtingen voor zijn rekening te nemen (art. 7:510 lid 9 BW); in bepaalde gevallen is de verplichting van de reisorganisator zelfs in het geheel niet in de tijd beperkt.<sup>1</sup>

### Voorbeelden van dergelijke omstandigheden

Onder ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ wordt volgens art. 7:500 onder 1 BW verstaan 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’. In overweging 31 van de preambule bij de

Richtlijn pakketreizen 2015 worden als voorbeelden genoemd: ‘oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden’. In de memorie van toelichting bij de Implementatiewet wordt aan deze opsomming nog het voorbeeld van bosbranden toegevoegd.<sup>2</sup> Andere voorbeelden zijn de uitbarsting van een vulkaan, als gevolg waarvan het vliegverkeer wordt stilgelegd, een lek bij een kerncentrale als gevolg waarvan het stralingsniveau gevaarlijk hoog zou kunnen worden en politieke onlusten op plaatsen die tijdens de reis zouden worden aangedaan. De uitbraak van de Covid-19-pandemie in 2020 en de daarmee samenhangende reisbeperkingen leverden uiteraard ook onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op, zo oordeelde de Geschillencommissie Reizen in diverse uitspraken waarin reizen werden geannuleerd of werden afgebroken.<sup>3</sup>

1. Zie art. 9 Verordening 261/2004, *Pub. EU* 2004, L 46/1) jo. art. 7:510 lid 10 BW voor instapweigering, annulering en vertragingen bij luchtvervoer, en art. 7:510 lid 11 BW voor personen met beperkte mobiliteit.
2. *Kamerstukken II* 2016/17, 34 688, nr. 3, p. 19.
3. Zie bijv. Geschillencommissie Reizen 22 september 2020, referentiecode 29916/33919, Geschillencommissie Reizen 30 september 2020, referentiecode 30041/35066, *TvC* 2020/6, p. 330-334 m.nt. M.B.M. Loos; Geschillencommissie Reizen 6 mei 2021, referentiecode 51090/68427; Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentiecode 38553/46690; Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentiecode 38553/46690.

### Schijnbaar tegenstrijdige uitspraken

Daarbij is wel de vraag *op welk moment* deze omstandigheden annulering rechtvaardigen. In een bindend advies van 3 februari 2021<sup>4</sup> ging het om een pakketreis naar Turkije die was geboekt op 21 januari 2020 en zou worden uitgevoerd in de periode van 4 juli t/m 20 juli 2020. Op 5 juni 2020 stond het reisadvies voor Turkije op oranje, zodat vakantiereizen naar Turkije op dat moment dringend werden ontraden. De situatie zou echter in de maand juni nog zodanig kunnen verbeteren dat de reis wel doorgang zou kunnen vinden. De reiziger annuleerde de reis echter al op 5 juni 2020, waarna de reisorganisator annuleringskosten ter hoogte van € 984 in rekening bracht. De reisorganisator annuleerde de reis vervolgens op 19 juni 2020 zelf voor andere reizigers omdat de situatie in Turkije niet was verbeterd. Volgens de Geschillencommissie Reizen was de reiziger al op 5 juni 2020 gerechtigd de reis kosteloos te annuleren, waarbij de reisorganisator de annulering onder voorbehoud had kunnen accepteren dan wel het verzoek daartoe vooralsnog had kunnen aanhouden in afwachting van een antwoord op de vraag of de bestemming voorafgaande aan de vertrekdatum van de reis van klager alsnog op code geel zou zijn geplaatst, waardoor de reis doorgang had kunnen vinden.

In een bindend advies van 27 mei 2021<sup>5</sup> ging het ook om een pakketreis naar Turkije, die op 17 juli 2020 zou worden uitgevoerd. Net als in de vorige zaak annuleerde de reiziger de pakketreis op 5 juni 2020, en kon achteraf worden vastgesteld dat de reisorganisator de pakketreis op een later moment zelf zou hebben moeten annuleren. In deze zaak oordeelde de Geschillencommissie Reizen echter dat op het moment dat de consument de pakketreis annuleerde, nog niet bekend was of Turkije op code oranje zou blijven staan en dat als Turkije op het moment van vertrek op code geel zou komen te staan, de pakketreis overeenkomstig de pakketreisovereenkomst zou kunnen worden uitgevoerd. In dit geval oordeelde de Geschillencommissie dat de reiziger wél had moeten wachten met annuleren totdat de reisorganisator hiertoe zou overgaan, en dat nu hij dat niet had gedaan, hij annuleringskosten ter hoogte van € 649 verschuldigd was.

In een bindend advies van 6 mei 2021<sup>6</sup> oordeelde de Geschillencommissie bovendien dat de reisorganisator juist handelde door pas op 30 juni 2020 te berichten dat een reis naar Griekenland met vertrek op 2 juli 2020 definitief wél doorging omdat dat land vanaf 1 juli 2020 weer toeristen toe zou laten, en dat hij annuleringskosten in rekening mocht brengen toen de reiziger vervolgens zelf besloot te annuleren. In deze zaak had de reisorganisator in eerdere contacten met de

reiziger steeds aangegeven dat bij annulering annuleringskosten in rekening zouden worden gebracht, en geadviseerd om voorlopig af te wachten. De Geschillencommissie oordeelde echter dat de beslissing tot annuleren en het moment waarop de consument daarvoor heeft gekozen voor zijn rekening en verantwoording blijft. Omdat de annulering zo kort voor vertrek geschiedde, was de reiziger in dit geval zelfs de volledige reissom, een bedrag van € 2392,93, aan de reisorganisator verschuldigd.

De uitspraken lijken moeilijk met elkaar in overeenstemming te brengen: moet de reiziger eventuele wijzigingen in de ontwikkeling van de pandemie nu wel of niet afwachten als hij kosteloos wil annuleren? In de eerste zaak lijkt dat niet nodig, in de beide andere zaken wel. Of moeten de beide bindend adviezen zo worden gelezen dat het moment van annulering beslissend is? Dat zou bij de Griekse reis kunnen betekenen dat de reiziger eerder wel, maar op 30 juni 2020 niet meer kosteloos mocht annuleren. Maar bij de twee Turkse reizen voerde de reisorganisator, mogelijk terecht, aan dat een maand voor vertrek niet zeker is of er op de vertrekdatum nog steeds 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' zouden zijn, zodat *op het moment van annuleren* nog niet aan de eis voor kosteloos annuleren is voldaan. Een latere annulering van de reis door de reisorganisator zou daar dan geen verandering in behoeven te brengen. In het bindend advies van 27 mei 2021 was dat reden om de annulering voor risico van de reiziger te brengen, maar in het bindend advies van 3 februari 2021 woog de omstandigheid dat de reisorganisator later zelf tot annulering van andere pakketreizen naar Turkije was overgegaan mee in de beoordeling of de reiziger kosteloos had mogen annuleren.

4. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2021, referentiecode 41473/60150.
5. Geschillencommissie Reizen 27 mei 2021, referentiecode 58605/75943.
6. Geschillencommissie Reizen 6 mei 2021, referentiecode 56888/76244.

### Termijnen voor annulering wegens voortdurende ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’?

Dat roept de vraag op vanaf hoelang voor het geplande vertrek de reiziger (wél) kosteloos mag annuleren? En omgekeerd: zou er voor situaties als deze niet ook een termijn moeten worden gesteld aan het moment waarop de reisorganisator moet beslissen of de reis wel of niet geannuleerd moet worden? Daarbij moet worden bedacht dat hoe langer de reiziger (of de reisorganisator) wacht met annuleren, hoe moeilijker het zal zijn voor de reiziger om nog een alternatief arrangement te vinden. Bovendien kan de vraag worden gesteld of een reisorganisator die *niet* annuleert wegens ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ maar de reis uitvoert, zich nog wel kan beroepen op de uitzondering van het recht op schadevergoeding als de overeenkomstig toch niet uitgevoerd blijkt te kunnen worden als overeenkomen: de gevolgen van de ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ waren immers te vermijden door voor vertrek te annuleren. Is annulering in zo’n geval niet te zien als een redelijke voorzorgsmaatregel om de gevolgen van die omstandigheden te vermijden?

Uiteindelijk zal de vraag naar het tijdstip van annulering door een rechter aan het Hof van Justitie moeten worden voorgelegd – de Geschillencommissie Reizen mag dat niet.<sup>7</sup> Zij moet

echter wel oordelen in concrete, aan haar voorgelegde geschillen, zonder dat een evident juist antwoord mogelijk is. Maar dat maakt het voor de rechtspraak natuurlijk vrijwel onmogelijk om een goed advies te geven aan de reiziger of de reisorganisator. Enige duidelijkheid lijkt mij dan ook wenselijk.

Ik stel daarom voor om aan te sluiten bij de voor de reisorganisator geldende termijn om een groepsreis te mogen annuleren wegens het niet behalen van het minimum aantal deelnemers: volgens art. 7:509 lid 5 onder a BW zou dan een termijn van 20 dagen voor vertrek gelden bij pakketreizen van meer dan zes dagen, zeven dagen voor vertrek bij pakketreizen van twee tot zes dagen, en achtenveertig uur bij pakketreizen met een kortere duur. De eerste termijn komt daarbij overeen met de uiterste termijn voor prijsverhogingen op grond van art. 7:507 lid 4 BW, de tweede met de in art. 7:506 BW genoemde termijn voor indeplaatstelling. Deze termijnen zouden uiteraard alleen moeten gelden voor de vraag of de reiziger kan dan wel de reisorganisator moet annuleren wegens het *voortduren* van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: wanneer dergelijke omstandigheden zich pas na deze termijn voordoen of de omvang daarvan pas daarna duidelijk wordt, moet annulering ook daarna nog mogelijk zijn.

Prof. dr. M.B.M. Loos\*

7. Geschillencommissies zijn geen rechter in de zin van art. 267 Verdrag voor de Werking van de Europese Unie en kunnen daarom geen prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie stellen, zie HvJ 23 maart 1982, ECLI:EU:C:1982:107 (Nordsee Hochseefischerei); HvJ 27 januari 2005, ECLI:EU:C:2005:69 (Denuit); HvJ 10 december 2009, ECLI:EU:C:2009:767 (Umweltanwalt von Kärnten/Kärntner Landesregierung).

\* Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Europees consumentenrecht, Universiteit van Amsterdam, lid van het Amsterdam Centre for Transformative private law (ACT).