



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

De verhouding tussen de regels voor pakketreizen en de regels voor onvoorziene omstandigheden bij het uitbreken van de coronacrisis

Loos, M.B.M.

Publication date

2020

Document Version

Final published version

Published in

Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Loos, M. B. M. (2020). De verhouding tussen de regels voor pakketreizen en de regels voor onvoorziene omstandigheden bij het uitbreken van de coronacrisis. Case note on: Geschillencommissie Reizen, 22/09/20, 29916/33919 *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken*, 2020(6), 329-334.

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.

Reizen

Geschillencommissie Reizen 22 september 2020, 29916/33919

(Mr. M.G.W.M. Stienissen, W.A.M. Hendrix en mr. P.C. de Klerk)

(Zie de noot van M.B.M. Loos onder het bindend advies van de Geschillencommissie Reizen van 30 september 2020, 28181/33982.)

- *Uitbraak corona-virus tijdens uitvoering pakketreis*
- *Non-conformiteit*
- *Prijsverlaging*
- *Schadevergoeding*
- *Onvoorzienne omstandigheden*
- *Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden*

De uitspraak

De consument heeft een twintig daagse pakketreis met een groepsreis naar Suriname geboekt. Na acht dagen is de reis naar aanleiding van de COVID-19-pandemie en de bijbehorende maatregelen vroegtijdig afgebroken. De consument vindt de compensatie die de ondernemer heeft aangeboden onvoldoende. De consument wil een redelijke vergoeding. De ondernemer stelt dat de wereldwijde pandemie, het COVID-19-virus, onder een abnormale voorziene omstandigheid in termen van de toepasselijke ANVR-reizigersvoorwaarden valt. Daarnaast heeft de ondernemer zich ingespannen om de vooraf contant betaalde kosten voor niet genoten accommodaties en vervoer te verhalen op de lokale partners, maar dit is helaas niet gelukt. De ondernemer heeft vervolgens een vergoe-

ding en een kortingbon aangeboden. De commissie stelt allereerst vast dat de ondernemer de reis heeft beëindigd. Vervolgens verwijst de commissie naar artikel 7:511 BW. De consument heeft op basis van deze bepaling weliswaar geen recht heeft op een schadevergoeding, omdat de Corona pandemie een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid is, maar wel op een passende prijsverlaging voor de periode dat sprake was van non-conformiteit. De ondernemer moet de consument een passende prijsverlaging van € 780,- terugbetalen.

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit de op 1 november 2019 tussen partijen tot stand gekomen twintigdaagse pakketreisovereenkomst voor één persoon met een groepsreis naar Suriname met vertrekdatum 10 maart 2020 tegen een door de consument te betalen en betaalde prijs van € 2.327,50. De consument heeft de klacht eerst voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt. De twintigdaagse rondreis werd na acht dagen afgebroken en de door de ondernemer aangeboden compensatie voor de gemiste 2/3 van de reis is onvoldoende. De consument verlangt in hoofdlijn een restitutie van € 1.000,- als vergoeding voor de niet genoten vakantiedagen.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (hierna: ANVR) en de wereldwijde pandemie als gevolg van het COVID-19-virus valt onder een abnormale voorziene omstandigheid in termen van de toepasselijke ANVR-reizigersvoorwaarden. In een dergelijke situatie van overmacht draagt een ieder zijn eigen schade.

Na afloop van de op 10 maart 2020 aangevangen maar na het verscherpte reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken op 17 maart 2020 afgebroken reis, heeft de ondernemer de mogelijkheden voor repatriëring bezien en zich ingespannen om de veelal vooraf contant betaalde kosten voor niet genoten accommodaties en vervoer te verhalen op lokale partners, maar helaas is geen enkele terugbetaling ontvangen. De meeste lokale partners hebben aangegeven zich te houden aan de annuleringsvoorwaarden, die zo kort voor aankomst van ons reisgezelschap 100% van de betaling bedragen. Slechts weinig lokale partners hebben aangegeven de gelden te willen verrekenen met toekomstige groepen, maar geen contant geld te kunnen teruggeven.

De grootste component van de reissom bestaat uit de retourvlucht van de [luchtvaartmaatschappij] op Paramaribo, die inmiddels vervroegd is uitgevoerd en waarmee de [luchtvaartmaatschappij] heeft voldaan aan haar vervoersverplichting zodat de [luchtvaartmaatschappij] niet (meer) hoeft te restitueren.

Daarnaast worden transportkosten hoofdelijk omgeslagen, zodat iedere deelnemer in het geval van restitutie 1/16 deel hiervan heeft ontvangen. In totaal ontving de ondernemer toezeggingen per deelnemer ter waarde van USD. 310,-, op basis waarvan de ondernemer de consument vervolgens € 290,- contant geld heeft aangeboden. De ondernemer heeft daarnaast uit coulance een kortingbon aangeboden voor € 300,-. Aangezien het hier een reeds aangevangen reis betreft, gaat het hier niet om een COVID-19-voucher die inwisselbaar is voor contant geld.

Beoordeling van het geschil

De commissie overweegt het volgende.

De consument verlangt van de ondernemer in hoofdlijn (terug)betaling van € 1.000,-. De consument legt daaraan in de kern ten grondslag dat de ondernemer tekort is geschoten door de reis tussentijds te beëindigen zonder een billijke vergoeding te betalen voor de door de consument niet genoten vakantiedagen.

De ondernemer weerspreekt niet dat zij de reis acht dagen na de aanvang ervan op 10 maart 2020 heeft beëindigd vanwege het COVID-19-virus, dat op 11 maart 2020 door de Wereldgezondheidsorganisatie (World Health Organization) is omschreven als "pandemie".

Uitgangspunt van het dwingendwettelijke artikel 7:511 BW is dat de reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit (lid 1) en op een passende vergoeding voor alle daardoor opgelopen schade tenzij de non-conformi-

teit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (lid 2 onder c.).

Nu de non-conformiteit hier te wijten is aan de als onvermijdbare en buitengewone omstandigheid te kwalificeren COVID-19-pandemie, heeft de consument dus geen recht op zo'n schadevergoeding maar wel op zo'n passende prijsverlaging voor de periode dat sprake was van non-conformiteit.

Alles afwegend zal de commissie bepalen dat de ondernemer aan de consument een passende prijsverlaging van € 780,- moet (terug)betalen. De commissie oordeelt dat ter beëindiging van dit geschil ook redelijk en billijk.

De commissie komt tot de slotsom dat de klacht gegrond is. Op grond van het Reglement van de commissie moet de ondernemer (ook) het betaalde klachtengeld aan de consument vergoeden en behandelingskosten betalen.

De commissie beslist als volgt.

Beslissing

De commissie bepaalt dat de ondernemer aan de consument een passende prijsverlaging van € 780,- moet (terug)betalen.

Als de ondernemer dit niet binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies heeft (terug)betaald wordt dat bedrag vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf een maand na de verzenddatum van dit bindend advies tot de dag van volledige (terug)betaling.

De commissie bepaalt dat de ondernemer aan de consument bovendien het betaalde klachtengeld van € 127,50 moet vergoeden.

De commissie stelt vast dat de ondernemer tevens aan de commissie behandelingskosten verschuldigd is.

De commissie wijst het meer of anders door de consument verlangde af.

Geschillencommissie Reizen 30 september 2020, 28181/33982

(Mr. G.P. Loman, W.A.M. Hendrix, mr. P.C. de Klerk)

(Zie de noot onder dit bindend advies.)

- *Uitbraak corona-virus tijdens uitvoering pakketreis*
- *Non-conformiteit*
- *Prijsverlaging*
- *Schadevergoeding*
- *Onvoorziene omstandigheden*
- *Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden*

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een op 29 augustus 2019 met de ondernemer totstandgekomen overeenkomst. De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het leveren voor 2 personen van een vliegreis naar de Verenigde Staten van Amerika (VS) met verblijf in een hotel gedurende 2 nachten en de huur van een camper, voor de periode van 7 maart 2020 t/m 29 maart 2020 voor de som van € 2.018,45 (exclusief Calamiteitenfonds en verzekeringen).

De consument heeft de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Voor het standpunt van de consument verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

In verband met de Coronacrisis kregen we tijdens de reis, op 13 maart 2020, een email van de ondernemer dat, zoals het er toen naar uit zag, we gewoon op de geplande datum (28 maart 2020) konden terugvliegen naar Nederland. Als we dat wilden konden we de terugvlucht kosteloos omzetten naar een eerdere datum. Op 16 maart 2020 kregen we van de ondernemer een alarmerende mail, met de mededeling dat we zo spoedig mogelijk contact moesten opnemen om een vroegtijdige terugkeer naar huis te organiseren. We waren toen in Dallas. Ons werd verteld dat we de camper in San Francisco, van waar we oorspronkelijk naar Nederland zouden terug vliegen, moesten inleveren. Vanaf die dag zijn we alleen maar aan het rijden geweest, tot we op 19 maart 2020 in Flagstaff arriveerden. Omdat Californië inmiddels volledig in lock down was heb ik contact opgenomen met de ondernemer om te bezien of we niet vanaf Las Vegas konden terugvliegen. Uiteindelijk zijn we op 19 maart 2020 gestopt in Las Vegas en zijn er voor ons tickets geboekt bij [naam van de luchtvaartmaatschappij 1], waarvoor we € 366,- moesten bij betalen. De vlucht met [naam van de luchtvaartmaatschappij 1] werd echter geannuleerd. Vervolgens heeft de ondernemer tickets kunnen regelen bij [naam van de luchtvaartmaatschappij 2], met welke maatschappij we ook op de heenreis zijn gevlogen. Op 22 maart 2020 zijn we uit de VS vertrokken.

Volgens het consumentenrecht had de ondernemer ons kosteloos moeten repatriëren.

Daarom vragen we de kosten die we extra hebben betaald voor de vliegtickets, een bedrag € 366,-, terug. Bovendien is de vlucht van [naam van de luchtvaartmaatschappij 1] geannuleerd, zodat niet valt in te zien waarom we die kosten verschuldigd zijn.

Omdat de ondernemer er op heeft aangedrongen de reis vroegtijdig te beëindigen verlangen we ook terugbetaling van de dagen dat we geen gebruik hebben kunnen maken van de camper, een bedrag van € 348,-. Totaal verlangen we een vergoeding van € 714,-, eventueel in de vorm van een voucher.

Standpunt van de ondernemer

Voor het standpunt van de ondernemer verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Op 13 maart 2020 kondigden de VS totaal onverwacht een inreisverbod af. Men liet vanaf dat moment geen buitenlandse toeristen meer toe in het land. We hadden toen te maken met een wereldwijd snel escalerende en zeer onzekere situatie. Maar er was geen direct risico voor reizigers in de VS en de consument had zijn reis gewoon kunnen voortzetten. Wij vonden het echter onze plicht om de consument er van op de hoogte te stellen dat terugreizen op de oorspronkelijke geplande datum moeilijk zou kunnen worden. Een concrete aanleiding daarvoor

was er op dat moment niet, maar het leek ons wel opportuun om de consument hiervoor te waarschuwen. Wij hebben de reis niet geannuleerd, die was op dat moment in principe gewoon uitvoerbaar. De consument heeft ons advies om eerder terug te keren opgevolgd en heeft zijn reis voortijdig afgebroken. Met onze hulp is de consument toen eerder huiswaarts gekeerd. Er was sprake van een zeer grootschalige overmacht situatie, waarvoor we niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden. We betreuren het dat de consument zijn reis niet heeft afgemaakt. Maar voor de schade die daaruit is voortgevloeid zijn we niet aansprakelijk.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Op 16 maart 2020 heeft de ondernemer de volgende mail aan de consument verzonden:

In de VS worden steeds strengere maatregelen getroffen vanwege het corona-virus. Ook houden steeds meer luchtvaartmaatschappijen hun vloot aan de grond. Het wordt met de dag onzekerder of en wanneer je terug kunt vliegen. Wij verzoeken je om zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen om samen met ons te bekijken hoe er een vroegtijdige terugkeer naar huis geregeld kan worden.

Als de reis als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, bepaalt artikel 6.1 van de ANVR Reisvoorwaarden dat de organisator hulp en bijstand moet bieden. Dat heeft de ondernemer gedaan. Hij heeft bijvoorbeeld een vervroegde terugvlucht voor de consument en zijn medereiziger geregeld. Ook heeft hij geregeld dat de consument de camper op een andere plek dan was overeengekomen kon inleveren.

Vast staat dat de consument een bedrag van € 366,- heeft bijbetaald voor een vervroegde terugvlucht met [naam van de luchtvaartmaatschappij 1]. Die vlucht is geannuleerd. Op de zitting heeft de ondernemer toegelicht dat het betaalde bedrag ook verschuldigd was voor de gewijzigde terugvlucht met [naam van de luchtvaartmaatschappij 2], welke maatschappij volgens de ondernemer tot dezelfde groep ([naam van de groep]) behoort als [naam van de luchtvaartmaatschappij 1]. De commissie ziet geen aanleiding om aan deze uitleg te twijfelen.

De consument verlangt een vergoeding voor de dagen dat hij geen gebruik heeft gemaakt van de camper (een bedrag van € 348,-) en verlangt terugbetaling van de extra kosten die hij heeft betaald voor de gewijzigde terugvlucht (een bedrag van € 366,-). De commissie ziet voor toewijzing van het verlangde geen aanleiding en overweegt daartoe het volgende.

De consument heeft de reis voortijdig beëindigd. De ondernemer stelt zich in dit verband op het standpunt dat de reis, ook na 16 maart 2020, in principe gewoon uitvoerbaar was. Strikt genomen is dat juist. Begrijpelijk is evenwel dat de consument de reis, wegens de coronacrisis, voortijdig heeft afgebroken en vervroegd naar Nederland

is teruggekeerd. Dat was ook, naar het oordeel van de commissie terecht, het dringende advies van de ondernemer.

De commissie is van oordeel dat de consument naar aanleiding van het dringende advies van de ondernemer en de wereldwijde uitbraak van het corona-virus, met zijn rug tegen de muur stond en dat er voor hem in feite geen andere keuze was dan vroegtijdig terug te keren naar Nederland. Vanaf het moment van die vervroegde terugkeer was geen sprake meer van uitvoering van de reisovereenkomst zoals de consument die bij het sluiten van de overeenkomst voor ogen stond. Deze situatie moet naar het oordeel van de commissie gelijk gesteld worden met de situatie dat de ondernemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet langer kan nakomen. De wet spreekt in dat geval van 'non-conformiteit', dat wil zeggen dat bepaalde reisdiensten niet of niet goed worden uitgevoerd.

Als sprake is van non-conformiteit moet de ondernemer voor zover mogelijk die verhelpen (zie artikel 7:510 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW)). Dat was in dit geval echter, gelet op de wereldwijde uitbraak van het corona-virus, niet mogelijk. Van het feit dat de ondernemer de tekortkoming niet heeft verholpen kan hem naar het oordeel van de commissie geen verwijt worden gemaakt. Verder is de ondernemer verplicht alle schade te vergoeden die de reiziger lijdt als gevolg van de non-conformiteit (zie artikel 7:511 lid 2 BW). Maar de reiziger heeft geen recht op schadevergoeding als de reisorganisator kan aantonen dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (zie artikel 7:511 lid 2 onder c BW). Naar het oordeel van de commissie is, bij de verspreiding van het corona-virus en de (overheids-) maatregelen in diverse landen die daarop gevolgd zijn, sprake van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. De reiziger zal in dat geval zelf de schade moeten dragen. Eventueel kan de reiziger in dat geval een beroep doen op de reis – en/of annuleringsverzekering, indien afgesloten. Verder heeft de commissie in aanmerking genomen dat de ondernemer op de zitting naar voren gebracht dat (ook) hij van het camperverhuurbedrijf geen teruggave heeft gekregen van de dagen dat geen gebruik is gemaakt van de camper in verband met de vervroegde terugkeer van de consument naar Nederland. Van enig voordeel bij de ondernemer is dus niet gebleken.

Voor zover de consument van mening is dat de ondernemer, gelet op artikel 7:510 lid 8, laatste volzin, BW, verplicht was de extra kosten van de terugvlucht voor zijn rekening te nemen is de commissie van oordeel dat dit standpunt faalt. Indien al moet worden geoordeeld dat dit artikel hier van toepassing is, kan de consument zich daarop in de gegeven omstandigheden niet beroepen, omdat met de uitbraak van het corona-virus sprake is van onvoorziene omstandigheden als bedoeld in artikel 6:258 BW. In dat geval mag de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding

van de overeenkomst (en daarop van toepassing zijnde regels) niet langer verwachten. Dat betekent dat artikel 7:510 van het BW niet doorslaggevend is, nu artikel 6:258 BW de werking van de reisovereenkomst beïnvloedt.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat het door de consument verlangde moet worden afgewezen en de klacht ongegrond is. Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

NOOT

De verhouding tussen de regels voor pakketreizen en de regels voor onvoorziene omstandigheden bij het uitbreken van de coronacrisis

1. Het uitbreken van de coronacrisis heeft grote gevolgen gehad voor de reisbranche: reizigers moesten uit de hele wereld worden teruggehaald, nog niet begonnen reizen werden geannuleerd, betaalde reissommen moesten worden terugbetaald en nieuwe boekingen bleven vrijwel uit. Dat betekende voor reisorganisatoren dat van de ene op de andere dag de inkomensstromen droogvielen, terwijl de bedrijfskosten grotendeels doorliepen – ook al brachten de economische steunmaatregelen van de regering wel enige verlichting. In dat verband is het niet vreemd dat veel reisorganisatoren (en luchtvaartmaatschappijen, waar hetzelfde voor gold) aanvankelijk vouchers uitgaven voor geannuleerde reizen en vluchten, en weigerden om de reissommen terug te betalen in geld. In een nieuwsbericht van 2 april 2020 heeft de ACM, de toezichthouder op de naleving van de richtlijn pakketreizen,¹ aangegeven dat zij de uitgifte van vouchers onder bepaalde voorwaarden zou gedogen,² hoewel de reizigers eigenlijk recht hadden op betaling in geld.³
2. In dit bindend advies wordt ingegaan op de rechten die een reiziger heeft die tijdens de vakantie werd geconfronteerd met het uitbreken van de coronacrisis. Het is duidelijk dat door het uitbreken van deze crisis veel lopende reizen moesten worden afgebroken of anders zouden moeten worden uitgevoerd dan de reiziger aanvankelijk mocht verwachten. Dat betekent dat deze afgebroken of aangepaste reizen niet aan de overeenkomst voldeden, zodat sprake is van non-conformiteit in de zin van art. 7:510 lid 1 BW. Gezien de ernst van de non-conformiteit en het feit dat de reisorganisator deze niet binnen een redelijke termijn kon verhelpen, stond het de reizigers op grond van art. 7:510 lid 8 BW in beginsel vrij om de reis te beëindigen en een prijsverlaging en/of schadevergoeding te vragen. De reisorganisator was volgens de slotzin van dit lid bovendien verplicht om de reiziger kosteloos te repatriëren.
3. Het recht op prijsverlaging geldt volgens art. 7:511 lid 1 BW voor iedere periode waarin sprake is van non-

1. Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad, *PbEU* 2015, L 326/1.

2. Zie acm.nl/nl/publicaties/acm-biedt-branches-houvast-bij-opstellen-voucherregeling (laatst bezocht op 16 oktober 2020).

3. Zie art. 7:509 lid 5 BW voor pakketreizen en art. 5 lid 1 onder b en art. 8 lid 1 onder a Verordening Instapweigering (Verordening (EG) 261/2004, *PbEU* 2004, L 46/1).

conformiteit, tenzij de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Indien de non-conformiteit aan de reiziger toerekenbaar is, kan worden gesteld dat sprake is van schuldeisersverzuim; (gedeeltelijke) ontbinding overeenkomstig het algemene contractenrechten zou dan ook niet mogelijk zijn geweest.⁴ Van aan de reiziger toe te rekenen non-conformiteit is bij het afbreken van de reis vanwege het uitbreken van de coronacrisis natuurlijk geen sprake. Dat betekent dat volgens de regeling van titel 7.7A BW de reiziger gewoon recht heeft op terugbetaling van dat deel van de reissom dat achteraf te veel blijkt te zijn betaald. Noch de richtlijn pakketreizen, noch de implementatiebepalingen in titel 7.7A BW geven aan *wanneer* de terugbetaling dient te geschieden. Overeenkomstig de hoofdregel uit het Nederlandse verbintenissenrecht is de nakoming dan terstond opeisbaar (art. 6:38 BW). Dat sluit ook aan bij wel in de wettelijke regeling voor pakketreisovereenkomsten genoemde termijnen: een eventuele schadevergoeding dient ‘onverwijld’ te worden uitbetaald (art. 7:511 lid 3 BW), terwijl bij annulering voor vertrek de terugbetaling ‘onverwijld’ maar ‘in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst’ (art. 7:509 lid 7 BW).

4. Volgens art. 7:511 lid 2 BW heeft de reiziger in beginsel ook recht op een passende schadevergoeding, tenzij de non-conformiteit toe te rekenen is aan de reiziger, aan een niet bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derde, of het gevolg is van ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’. De Geschillencommissie merkt terecht op dat het uitbreken van de coronacrisis en de naar aanleiding daarvan getroffen (overheids-)maatregelen zijn aan te merken als dergelijke onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Recht op schadevergoeding heeft de reiziger dus niet.

5. Daarmee is de vraag relevant hoe de prijsverlaging dient te worden berekend. Het gaat daarbij niet om smartengeld voor gederfd reisgenot en ook niet om een vergoeding voor de hogere kosten van het vliegtuigticket voor de nieuwe retourvlucht, aangezien dat (immateriële respectievelijk materiële) schadevergoeding betreft, waar in dit geval geen recht op bestaat, maar wel om een vergoeding van de waarde van de niet-geleverde diensten. Nu de richtlijn geen aanwijzingen bevat over de berekening van de prijsverlaging, dient de prijsverlaging overeenkomstig het nationale verbintenissenrecht te worden bepaald. Het ligt dan voor de hand om de bepaling van art. 6:270 BW voor gedeeltelijke ontbinding (eventueel: analoog) toe te passen. Volgens die bepaling moeten de beide prestaties evenredig worden verminderd. Anders gezegd: voor dat deel van de reis dat niet heeft plaatsgevonden, hoeft niet te worden betaald, en als dat bedrag al is betaald, moet het (overeenkomstig of analoog aan het in art. 6:271 BW bepaalde) worden terugbetaald.

6. Daarmee lijkt de uitkomst van deze zaak eenvoudig te voorspellen: op grond van art. 7:510 lid 8 BW, slotzin, en art. 7:511 lid 1 BW heeft de reiziger recht op vergoeding van de kosten voor repatriëring en op terugbetaling van de niet-gebruikte huurdagen voor de camper. Een redelijke uitleg van deze bepalingen lijkt wel mee te

brenge dat de reisorganisator niet óók de kosten van de oorspronkelijke terugvlucht hoeft terug te betalen, aangezien de kosten voor repatriëring al in de plaats zijn gekomen van de kosten voor de inmiddels geannuleerde terugvlucht. Met andere woorden: de reiziger heeft recht op de door hem gevorderde bedragen. Zo luidt, *mutatis mutandis*, ook de uitspraak in het elders in dit nummer gepubliceerde bindend advies van de Geschillencommissie Reizen van 22 september 2020, betreffende een voortijdig afgebroken groepsreis naar Suriname.

7. In het hier besproken bindend advies komt de reiziger echter van een koude kermis thuis: in deze zaak oordeelt de Geschillencommissie dat het uitbreken van de coronacrisis een onvoorziene omstandigheid in de zin van art. 6:258 BW vormt. De reiziger mocht daarom volgens de Commissie ‘naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst (en daarop van toepassing zijnde regels) niet langer verwachten. Dat betekent dat artikel 7:510 van het BW niet doorslaggevend is, nu artikel 6:258 BW de werking van de reisovereenkomst beïnvloedt.’ Kortom: omdat sprake is van onvoorziene omstandigheden, dient art. 7:510 BW e.v. buiten toepassing te blijven. Opmerkelijk genoeg is het feitencomplex nagenoeg hetzelfde als in de uitspraak van 22 september, terwijl de samenstelling van de commissie ook nagenoeg dezelfde is: alleen de voorzitter is een andere jurist. Het zal duidelijk zijn dat de bindende adviezen niet allebei juist kunnen zijn. Maar welke uitspraak is nu wel juist en welke niet?

8. In het hier besproken bindend advies stelt de Geschillencommissie Reizen, op zich terecht, dat de regeling van onvoorziene omstandigheden in art. 6:258 BW – net als de ‘moederregeling’ van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid in art. 6:248 lid 2 BW – in de weg kan staan aan toepassing van de contractueel overeengekomen afspraken, maar ook aan toepassing van het dwingend recht.⁵ De Geschillencommissie staat echter niet stil bij de vraag of deze regeling dan wel mag en kan worden toegepast in deze situatie. Dat had zij wel moeten doen, nu de regeling van titel 7.7A BW de implementatie van een Europese richtlijn vormt, en de vraag of nationaalrechtelijke leerstukken kunnen worden toegepast, afhankelijk is van de vraag of het onderwerp uitputtend is geregeld in titel 7.7A BW. Of, anders gezegd: als de bepalingen van de artikelen 7:510 en 511 BW derogeren aan de algemene bepalingen van art. 6:248 lid 2 en 258 BW, is geen ruimte voor de toepassing van die algemene leerstukken.

9. Bij de beantwoording van die vraag moet voorop worden gesteld dat art. 4 van de richtlijn uitgaat van volledige harmonisatie, en dat art. 2 lid 3 van de richtlijn pakketreizen bepaalt dat de algemene bepalingen van het nationale verbintenissenrecht gelden voor zover het gaat om ‘algemene aspecten van het verbintenissenrecht [die] niet bij deze richtlijn worden geregeld’. Voor zover de richtlijn dus een onderwerp of een aspect daarvan regelt, gaat het om een uitputtende regeling, waardoor het ‘gewone’ verbintenissenrecht op dat punt niet kan worden toegepast.

4. Zie art. 6:266 BW.

5. Zie ook Asser/Sieburgh 6-III 2018/448.

10. De bepalingen van art. 7:510 lid 8 en 9 BW zijn een vrijwel letterlijke overname van art. 13 lid 6 en 7 richtlijn pakketreizen. Uit art. 7:510 lid 8 BW kan worden afgeleid dat de reiziger hier recht heeft op beëindiging en prijsverlaging; recht op schadevergoeding bestaat, als gezegd, in casu niet omdat hier sprake is van 'onvermijdbare en onvoorziene omstandigheden' als bedoeld in art. 7:511 lid 2 onder c BW. Art. 7:510 lid 9 BW voegt aan het voorgaande toe dat als de reisorganisator als gevolg van 'onvermijdbare en onvoorziene omstandigheden' niet kan zorgen voor repatriëring, hij de kosten van de nodige accommodatie voor drie dagen dient te dragen.⁶ Deze verplichting betreft niet een vorm van schadevergoeding, maar een (alternatieve) vorm van nakoming van de verplichtingen die het gevolg zijn van de 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' die de aanleiding voor de non-conformiteit vormen. Ik denk dat de conclusie onontkoombaar is dat de richtlijn en art. 7:510 BW het onderwerp van het optreden van dergelijke omstandigheden – of ze nu 'onvermijdbaar en buitengewoon' of 'onvoorzien' worden genoemd – uitputtend regelen. Dat betekent dan dat art. 6:258 BW niet van toepassing is op pakketreizen die worden afgebroken vanwege dergelijke omstandigheden. En dat betekent weer dat de uitspraak van de Geschillencommissie hier onjuist is.

11. De Geschillencommissie is op grond van de ADR-richtlijn⁷ verplicht het dwingende Europese consumentenrecht toe te passen. Uit het voorgaande volgt dat de Commissie dat in dit geval niet (correct) heeft gedaan, en in strijd met dwingend recht tot het oordeel is gekomen dat de reiziger geen recht op terugbetaling van de gevorderde bedragen heeft. Omdat art. 7:902 BW niet van toepassing is op door de Geschillencommissie gedane uitspraken,⁸ betekent dit mijns inziens dat als de uitspraak aan de kantonrechter zou worden voorgelegd, hij de overeenkomst zou moeten vernietigen: de gebruikelijke marginale toetsing van het bindend advies zou in dit geval immers niet voldoende zijn. Ik sluit overigens niet uit dat de kantonrechter een prejudiciële vraag (aan de Hoge Raad of, bij voorkeur, het Hof van Justitie) zou willen stellen over de verhouding tussen de artikelen 7:510 en 511 BW (en de bepalingen uit de richtlijn pakketreizen waar deze op zijn gebaseerd) en de nationaal-rechtelijke regels voor onvoorziene omstandigheden in art. 6:258 BW. Dat zou betekenen dat het nog geruime tijd kan duren voordat de reiziger in kwestie uiteindelijk zijn geld terug zou krijgen. Gelukkig biedt art. 7:513a BW de reiziger dan wel bescherming tegen een eventueel faillissement van de reisorganisator voordat deze tot uitbetaling zou overgaan...

a)

*Prof. dr. M.B.M. Loos*⁹

6. Voor de uitvoerende luchtvaartmaatschappij – althans als dat een Europese luchtvaartmaatschappij is – geldt een overeenkomstige verplichting op grond van art. 5 jo. 9 Verordening Instapweigering (Verordening (EG) 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) 295/91, *PbEU* 2004, L 46/1). Anders dan de verplichting die voor de reisorganisator geldt, is de verplichting van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij niet beperkt tot een bepaald aantal dagen.

7. Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *PbEU* 2013, L 165/63.

8. Zie art. 10 lid 2 van de wet tot implementatie van de ADR-richtlijn, *Stb.* 2015, 160.

9. Marco Loos is hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder het Europees consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam en oud-redacteur van dit blad.