



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Kroniek reisovereenkomst 2016-2021 (deel II)

Loos, M.B.M.

**Publication date**

2022

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken

**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. (2022). Kroniek reisovereenkomst 2016-2021 (deel II). *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken*, 2022(1), 28-35.

<https://www.uitgeverijparis.nl/nl/reader/210745/1001610534>

**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.

## Kroniek reisovereenkomst 2016-2021 (deel II)

In het tweede deel van deze kroniek over de rechtspraak en literatuur uit de periode 2016 tot de eerste helft van 2021 wordt ingegaan op de conformiteitseis en de gevolgen van non-conformiteit van de pakketreisovereenkomst. Wat mag de reiziger verwachten op basis van de pakketreisovereenkomst, en welke rechten heeft hij indien de organisator de reis niet overeenkomstig die verwachtingen uitvoert?

### 10. Inleiding

In het eerste deel van deze kroniek is ingegaan op het toepassingsgebied van de regeling voor pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen, de begripsomschrijvingen, informatieplichten en wijzigingen en beëindiging van de pakketreisovereenkomst voor vertrek. In dit tweede deel wordt ingegaan op de conformiteitseis en de gevolgen van non-conformiteit van de pakketreisovereenkomst. Wat mag de reiziger verwachten op basis van de pakketreisovereenkomst, en welke rechten heeft hij indien de organisator de reis niet overeenkomstig die verwachtingen uitvoert?

### 11. Conformiteitsvereiste

Uit artikel 7:510 lid 1 BW volgt dat de organisator verantwoordelijk is voor de uitvoering van de pakketreisovereenkomst, ongeacht of hij de reisdiensten zelf verricht of deze door andere dienstverleners worden verzorgd. Het begrip ‘non-conformiteit’ wordt in artikel 7:500 onder m BW omschreven als ‘het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis’. Dat betekent dat de organisator aansprakelijk is indien de pakketreis niet wordt uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de pakketreisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Daarbij is niet relevant of een eventuele non-conformiteit bij de uitvoering van een reisdienst wordt veroorzaakt door de organisator zelf, door een door hem ingeschakelde andere dienstverlener, of door een medewerker van een dergelijke ingeschakelde reisdienstverlener.<sup>1</sup>

De verwachtingen die de reiziger van de reis mag hebben worden uiteraard in belangrijke mate beïnvloed door de precontractuele informatie die de reiziger vóór boeking heeft ontvangen op grond van artikel 7:502 BW, aangezien deze informatie volgens artikel 7:503 lid 1 BW een integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, tenzij partijen in de pakketreisovereenkomst uitdrukkelijk hiervan zijn afgeweken.<sup>2</sup> Zo mag, wanneer uit de omschrijving van de accommodatie blijkt dat in de accommodatie wifi beschikbaar is, de reiziger ervan uitgaan dat de wifi werkt, ook al heeft de organisator de werking en de

snelheid niet gegarandeerd.<sup>3</sup> De reiziger mag bovendien afgaan op de informatie die hij vóór boeking heeft kunnen lezen op de website van de organisator of de foto’s die hij daar heeft kunnen zien.<sup>4</sup> Een mooi voorbeeld biedt een bindend advies van de Geschillencommissie Reizen uit 2020. In deze zaak had een reiziger online een pakketreis geboekt, waarbij hij bij het uitzoeken van de accommodatie gebruik had gemaakt van de door de reisorganisator geboden mogelijkheid om zoekresultaten te filteren met de functie ‘adults only’. Volgens de website duidt die term op de mogelijkheid om ‘in alle rust [te] genieten van zon, zee en strand’. In een dergelijk geval hoeft de reiziger volgens de Geschillencommissie niet te verwachten dat hij tijdens het verblijf overlast ondervindt van een groep luidruchtige, dronken en brutale Engelse jongeren. Dat is niet anders indien het hotel is gelegen in een levendige omgeving en de organisator hiervan ook melding maakt in de beschrijving van het hotel, aangezien die ligging er kennelijk niet aan in de weg stond dat dit hotel bij filtering op de website op ‘adults only’ naar voren kwam. De accommodatie beantwoordde in een dergelijk geval niet aan de pakketreisovereenkomst.<sup>5</sup> Dat geldt ook indien een reiziger vóór boeking expliciet heeft aangegeven dat de accommodatie in de nabijheid van een goede duiklocatie moet liggen, en de duiklocatie vanuit het geboekte hotel slechts met een bustocht van 30 minuten en een boot te bereiken is.<sup>6</sup> In een bindend advies van de Geschillencommissie Reizen ging het om een reis naar Mauritius, waar het verblijf de reiziger erg tegenviel omdat het gedurende het verblijf heel slecht weer was geweest. Kon Mauritius, zoals de reisorganisator had vermeld in de voor contractsluiting verstrekte informatie over de reisbestemming, worden aangemerkt als een zonbestemming voor de periode van eind februari tot begin maart? De Geschillencommissie heeft in dit verband onderzoek op diverse klimaatsites uitgevoerd, welk onderzoek uitwijst dat het gemiddeld aantal zonuren in februari/maart 7 à 8 bedraagt, de gemiddelde dagtemperatuur 30 graden is en het zeewater 27 à 28 graden is. Daarmee staat volgens de commissie vast dat Mauritius in deze reisperiode kan worden aangemerkt als een zonnige vakantiebestemming. Omdat in de offerte ook was aangegeven dat de meeste regen van december tot mei valt en dat van december tot en met maart een cycloon

\* Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder het Europees Consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam en oud-redacteur van dit tijdschrift.

1. HvJ EU 18 maart 2021, C-578/19, ECLI:EU:C:2021:213 (*Kuoni Travel*).

2. Zie uitdrukkelijk Geschillencommissie Reizen 1 oktober 2018, referentiecode 119063.

3. Geschillencommissie Reizen op 26 november 2015, referentiecode 97528.

4. Geschillencommissie Reizen 10 februari 2020, referentiecode 4997/14162.

5. Geschillencommissie Reizen 30 juli 2020, referentiecode 7821/14816.

6. Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Utrecht) 14 december 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:6533 (*A/Wereldcontact Reizen B.V.*).

kan passeren, was van onjuiste informatie geen sprake. Als het weer zich toch anders gedraagt dan mag worden verwacht op grond van serieuze meteorologische voorspellingen, is van non-conformiteit geen sprake.<sup>7</sup> De kantonrechter in Amersfoort oordeelde terecht dat wanneer bij een 7-daagse zeilcruise de eerste drie dagen niet kan worden uitgevaren vanwege technische problemen en de reiziger voor sanitaire voorzieningen aan wal dient te gaan, sprake is van non-conformiteit, ook al was de reiziger er voor vertrek over geïnformeerd dat het om de eerste afvaart van het zeilschip ging en dat daarom rekening moest worden gehouden met enige ongemakken.<sup>8</sup>

Bij de beoordeling van de kwaliteit van de accommodatie is het aantal sterren wel relevant voor de verwachtingen die de reiziger van de accommodatie mag hebben, maar niet beslissend.<sup>9</sup> Van non-conformiteit is wel sprake bij een hotelkamer met de aanduiding 'bergzicht'; de reiziger hoeft niet te verwachten dat de rotswand zich op 5 meter afstand van de kamer bevindt,<sup>10</sup> terwijl hij bij een accommodatie waar entertainment aanwezig zou zijn, niet hoeft te verwachten dat van 's morgens vroeg tot 's avonds laat live muziek wordt gespeeld.<sup>11</sup> Uiteraard is ook sprake van non-conformiteit als het geboekte appartement geen 3, maar slechts 2 kamers blijkt te hebben, waarvan er een met een scherm in 2 kamers kan worden onderverdeeld.<sup>12</sup>

De reiziger mag uiteraard verwachten dat de accommodatie veilig is. Dat betekent ook dat de organisator dient in te staan voor de gedragingen van de bij de uitvoering van de reisdienst ingeschakelde medewerkers van de reisdienstverlener, zo blijkt onder meer uit het recente *KuoniTravel*-arrest van het Hof van Justitie,<sup>13</sup> welk arrest handelt over een reizigster die verkracht werd door een hotelmedewerker.

Klachten door gebrekkige hygiënische omstandigheden of bedorven voedsel zullen veelal non-conformiteit opleveren. Dat is echter anders indien de reiziger in redelijkheid rekening moet houden met gebrekkige omstandigheden, zoals het geval kan zijn wanneer hij in een ontwikkelingsland reist en niet uitdrukkelijk een luxe reis heeft geboekt.<sup>14</sup> Ook al is de aanwezigheid van kakkerlakken in een hotelkamer hinderlijk, uit de enkele aanwezigheid ervan in de hotelkamer in de (sub)tropen kan niet worden afgeleid dat de accommodatie niet voldoet aan de daaraan in redelijkheid te stellen eisen.<sup>15</sup> Bij een hotel op een toeristisch eiland als Phuket (Thailand) hoeft de reiziger echter niet te verwachten dat de directe

omgeving van het hotel bezaaid is met vuilniszakken, dat in het hotel verlichting ontbreekt en dat het hotel onverwachte afstapjes en spiegelgladde gangen en lekkages en gladde tegels heeft, terwijl het hotel geen riool heeft en voor de afwatering gebruik wordt gemaakt van een naastgelegen beekje, met als gevolg dat door het hele hotel stank merkbaar was.<sup>16</sup>

De reiziger mag verwachten dat bij een in Nederland gelegen hotel met een nachtportier, de nachtportier in geval van een roep om acute medische hulp meteen een arts te hulp zou roepen, dan wel zichzelf van de situatie op de hoogte zou stellen. De reiziger mag redelijkerwijs niet op grond van de reisovereenkomst verwachten dat de organisator ervoor zou zorgdragen dat altijd een van haar medewerkers in geval van nood in de nachtelijke uren te hulp geroepen kon worden. Voor hulp in spoedeisende situaties kan de reiziger zich in Nederland verlaten op de noodhulpdiensten die altijd, zo nodig met de hulp van anderen zoals de nachtportier, via 112 te bereiken zouden zijn.<sup>17</sup>

De reisorganisator is ook verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van het overeengekomen vervoer. Dat brengt onder meer mee dat hij ervoor verantwoordelijk is dat de naam van de reiziger correct op het vliegticket wordt overgenomen en dat voorkomen wordt dat de vermelde namen te lang zijn met het gevolg dat de uitgegeven tickets niet bruikbaar zijn. Als bij vertrek blijkt dat de tickets onbruikbaar zijn, mag van de reisorganisator worden verwacht dat hij voor zowel de heen- als de terugreis nieuwe tickets verstrekt.<sup>18</sup> De organisator is ook verantwoordelijk voor de te vervoeren bagage. Indien een koffer niet aankomt, levert dat volgens de Geschillencommissie Reizen in beginsel een non-conformiteit op.<sup>19</sup> Het gerechtshof Amsterdam oordeelde echter dat de organisator en de door hem ingeschakelde vervoerder zich (slechts) redelijke inspanningen dienen te getroosten om het verloren gaan van de bagage te voorkomen. Aan die verplichting is voldaan, aldus het hof, wanneer de vervoerder de bagage tijdens de transfer van busstation naar het vliegveld in het bagageruim plaatst en de door de reisorganisator ingeschakelde reisbegeleider bij tussenstops steeds uitstapt om toezicht op de bagage te houden als andere reizigers hun bagage in en uit het bagageruim halen.<sup>20</sup> Van non-conformiteit is ook geen sprake indien de reiziger zijn vlucht mist doordat hij – anders dan uit de informatie van de reisorganisator volgde – niet 2½ maar slechts 1½ uur voor vertrek op het vliegveld aanwezig is en te

7. Geschillencommissie Reizen 1 september 2016, referentiecode 103754.

8. Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Amersfoort) 17 augustus 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:5053 (*Zeilcruise*).

9. Rb. Amsterdam (vzr.) 27 januari 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:204 (*Hadji*).

10. Geschillencommissie Reizen 11 september 2017, referentiecode 110376.

11. Geschillencommissie Reizen 22 maart 2016, referentiecode 100543.

12. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2021, referentiecode 20245/45055.

13. HvJ EU 18 maart 2021, C-578/19, ECLI:EU:C:2021:213 (*Kuoni Travel*).

14. Zie reeds *Kamerstukken II* 1990/91, 22506, nr. 3, p. 14.

15. Geschillencommissie Reizen 10 juni 2020, referentiecode 15566/23045.

16. Geschillencommissie Reizen 11 september 2017, referentiecode 110854.

17. Rb. Gelderland (zittingsplaats Arnhem) 1 oktober 2018, ECLI:NL:RBGEL:2018:4467 (*X/Stichting ICRA*).

18. Geschillencommissie Reizen 9 maart 2021, referentiecode 39563/50380.

19. Geschillencommissie Reizen 24 mei 2016, referentiecode 101840.

20. Hof Amsterdam 16 juni 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:1677 (*Rolkoffer Sunweb*).

laat bij de gate aankomt door drukte bij de incheckbalie op het vliegveld.<sup>21</sup>

De reiziger mag ervan uitgaan dat het vervoer op een veilige wijze geschiedt. Dat betekent volgens de kantonrechter in Alkmaar onder meer dat de reiziger geen rekening hoeft te houden met een losliggend trapneusprofiel op een trap op een varende cruiseschip. De algemene voorzorgsmaatregelen die de reisdienstverlener heeft getroffen – te weten waarschuwingbordjes ‘watch your step’, trapeleuningen en lichtstrips – zijn volgens de kantonrechter niet afdoende om de gevaarlijke situatie met betrekking tot een loszittend trapneusprofiel op te heffen.<sup>22</sup>

Bij de beoordeling van de verwachtingen die de reiziger van de reis mag hebben, spelen ook omstandigheden aan de zijde van de reiziger een rol. Vooropgesteld zij dat wanneer deelname aan een bepaalde toeristische dienst vereisten stelt aan bijvoorbeeld de conditie van de reiziger, de reisorganisator de reiziger hiervoor voor contractsluiting zal moeten informeren. Wanneer de reisorganisator de reiziger voor boeking erover heeft geïnformeerd dat voor deelname een goede lichamelijke conditie vereist was en de reiziger vervolgens heeft verzwegen dat hij een hartpatiënt is en bij hem een ICD met pacemakerfunctie geïmplant is, en dat hij trombose heeft gehad, en hij de reis voortijdig moet afbreken, is van non-conformiteit uiteraard geen sprake.<sup>23</sup> Maar ook pech voor de reiziger komt in beginsel voor eigen risico. Zo oordeelde de Geschillencommissie Reizen terecht dat wanneer de reiziger een wandelvakantie moet afbreken doordat de reiziger tijdens een wandeling uitglijdt en ongelukkig valt, dit in beginsel niet aan de reisorganisator is toe te rekenen. Dat geldt in het bijzonder indien de wandeling binnen de vooraf aangegeven zwaarte valt, niet gebleken is dat de wandeling onzorgvuldig is uitgevoerd, en de reisbegeleider voor de wandeling aanwijzingen heeft gegeven en gewaarschuwd heeft.<sup>24</sup>

Mijns inziens valt bij cosmetische reizen waarbij naast de geboekte vlucht en het hotelverblijf ook de medische behandeling door de organisator aan de reiziger in rekening wordt gebracht, ook die behandeling onder de regeling van de pakketreisovereenkomst, zo nodig naast de regeling van de geneeskundige behandelingsovereenkomst, althans in die gevallen waarin de organisator niet op zeer duidelijke wijze voor sluiting van de overeenkomst duidelijk heeft gemaakt dat zij ten aanzien van de geneeskundige behandelingsovereenkomst uitsluitend bemiddeling aanbiedt: in andere gevallen mag de reiziger mijns inziens erop vertrouwen dat de organisator ook aangesproken kan worden bij fouten in de uitvoering van

de geneeskundige behandeling. Zo oordeelde ook de rechtbank Den Haag in een zaak waarbij een reiziger/patiënt in de praktijk van Tand Correct in Hoofddorp een vooronderzoek liet uitvoeren naar de mogelijkheid van een revisering van zijn gebit, een behandelplan voor de uitvoering daarvan in Turkije ontving, de vlucht en het verblijf door Tand Correct liet verzorgen, ter plaatse door dezelfde tandarts is behandeld en eventuele nazorg door Tand Correct zou worden verzorgd, dat ook garantie op eigen naam gaf voor kronen, bruggen en implantaten, en aan wie alle bedragen voor de reis en behandelingen zijn betaald.<sup>25</sup> Dat de reisorganisator in dit geval de geneeskundige behandeling zelf verzorgt, is overigens niet beslissend: de reisorganisator schakelt veelal immers ook andere dienstverleners in voor de uitvoering van de vlucht en het hotelverblijf.

## 12. Klachtplicht

Artikel 7:510 lid 2 BW bevat een eigen, met artikel 13 lid 2 Richtlijn pakketreizen 2015 overeenkomende, regeling voor de klachtplicht van de reiziger: de reiziger dient de organisator onverwijld, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis te stellen van een non-conformiteit die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de reisovereenkomst opgenomen reisdienst. De klachtplicht dient ertoe de reisorganisator op de hoogte te stellen van de non-conformiteit zodat die, overeenkomstig artikel 7:510 lid 3 BW, de non-conformiteit zo mogelijk nog tijdens de reis kan verhelpen. De reisorganisator moet daartoe in beginsel een redelijke termijn worden gegund om de non-conformiteit te verhelpen (art. 7:510 lid 5). Dit rechtvaardigt ook dat de reiziger in beginsel al *tijdens* de uitvoering van de pakketreisovereenkomst dient te klagen.<sup>26</sup> In dit licht lijkt het oordeel van de Geschillencommissie Reizen<sup>27</sup> dat als een reiziger de geboekte vlucht naar de vakantiebestemming mist door een storing van de bagageband op het vliegveld en vervolgens, zonder contact op te nemen met de reisorganisator, zelf nieuwe tickets aanschaft, de klachtplicht is geschonden, dan ook terecht. Terecht was het oordeel hetzelfde bij een vakantie waarbij de reiziger bij aankomst bij de geboekte camping en caravan constateerde dat deze niet aan zijn wensen voldeed en niet heeft afgewacht of de problemen konden worden opgelost, maar direct teruggegaan is naar Nederland.<sup>28</sup>

De Geschillencommissie Reizen oordeelt in het algemeen (te) streng over de op de reiziger rustende klachtplicht. Dat geldt bijvoorbeeld voor het oordeel van de Geschillencommissie Reizen<sup>29</sup> dat als bij een groepsreis met reisbegeleider blijkt dat bij diverse hotels de hotelreservering voor een reiziger niet goed is geregeld, de reiziger

21. Geschillencommissie Reizen 12 februari 2020, referentiecode 2116/12358.

22. Rb. Noord-Holland (zittingsplaats Alkmaar) 21 april 2021, ECLI:NL:RBNHO:2021:3262 (*Val van trap door loszittend trapneusprofiel*).

23. Geschillencommissie Reizen 31 mei 2017, referentiecode 109387.

24. Geschillencommissie Reizen 20 april 2017, referentiecode 108478.

25. Rb. Den Haag 18 juli 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:8743 (*Tandartsbehandeling in Turkije*).

26. Zie bijv. Geschillencommissie Reizen 16 februari 2018, referentiecode 114021, voor een geval waarin de klacht pas na terugkomst is ingediend bij de reisorganisator, en de klacht daarom door de Geschillencommissie ongegrond is verklaard.

27. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2021, referentiecode: 23233/65420.

28. Geschillencommissie Reizen 4 maart 2021, referentiecode 49101/59610.

29. Geschillencommissie Reizen 30 mei 2016, referentiecode 101928.

afzonderlijk dient te klagen bij de reisorganisator zodat die ter plaatse de nodige voorzieningen kan treffen om het ongemak op te heffen. In een dergelijke situatie mag naar mijn mening worden verwacht dat de *reisbegeleider*, nadat het probleem zich bij een tweede hotel blijkt te hebben herhaald, contact opneemt met de reisorganisator om na te gaan of de verdere hotelreserveringen wel in orde zijn. Mijs inziens is het ook onjuist dat de Geschillencommissie oordeelde dat de reiziger de klachtplicht geschonden heeft omdat hij had nagelaten het noodnummer van de reisorganisator in Nederland te bellen toen een in de pakketreis begrepen transfer van het hotel naar het vliegveld te laat werd uitgevoerd om de terugvlucht naar Nederland te kunnen halen nadat de taxi aanvankelijk niet bij het hotel was verschenen en de reiziger meerdere malen via de receptie van het hotel had gebeld met de taxi en de taxicentrale.<sup>30</sup> Het komt op mij in ieder geval volstrekt ongeloofwaardig over dat de reisorganisator in staat zou zijn om de ontstane situatie vanuit Nederland zo op te lossen dat de taxi wél tijdig zou zijn verschenen om de terugvlucht te halen. Dat betekent mijns inziens dat de reisorganisator niet aannemelijk kan maken dat de door de non-conformiteit geleden schade (het moeten boeken van nieuwe tickets en extra vervoer naar een ander vliegveld) had kunnen worden voorkomen als de reiziger wel contact had opgenomen met het kantoor van de reisorganisator. Daar komt nog bij dat in een situatie als deze, waarbij onmiddellijke actie noodzakelijk is, de reiziger volgens overweging (34) in de preambule aan de reisorganisator geen termijn hoeft te stellen om de non-conformiteit te verhelpen, maar zelf de volgens hem noodzakelijke maatregelen kan nemen en de kosten daarvoor op de reisorganisator kan verhalen. Ook dat duidt erop dat de klachtplicht niet zo ver gaat dat de reiziger al ter plaatse bij de reisorganisator zelf dient te klagen. Ook is – in ieder geval naar nu geldend recht – onjuist het oordeel dat de reiziger niet kan volstaan met de melding van de klachten aan het boekingskantoor omdat de ANVR-Reisvoorwaarden voorschrijven dat deze aan de reisleider of de reisorganisator moeten worden gedaan.<sup>31</sup> Artikel 7:512 BW bepaalt immers (inmiddels) dat de reiziger berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de reis ook kan richten tot de doorverkoper (het boekingskantoor), die het bericht, het verzoek of de klacht vervolgens onverwijld dient door te zenden aan de reisorganisator. Twijfelachtig is ten slotte het oordeel dat sprake is van een schending van de klachtplicht indien de talenkennis van de contactpersoon van de reisorganisator ter plaatse zo beperkt is dat de reiziger moet hebben geconstateerd dat deze de ernst van de klacht niet voldoende onderkent, en de reiziger vervolgens geen contact opneemt met de reisorganisator in Nederland.<sup>32</sup> Een gebrekkige talenkennis van de door de

reisorganisator ingeschakelde contactpersoon ter plaatse lijkt mij immers typisch een omstandigheid die voor risico van de reisorganisator dient te komen. Dat laat onverlet dat het verstandig kan zijn als de reiziger in een dergelijk geval contact opneemt met het kantoor van de reisorganisator in Nederland teneinde nog tijdens de vakantie een oplossing mogelijk te maken, en dat eventueel artikel 6:101 BW in de weg kan staan aan een volledige schadevergoeding indien de reiziger dat nalaat, maar het aannemen van een schending van de klachtplicht (met mogelijk tot gevolg dat het recht op schadevergoeding en prijsverlaging *vervalt*) lijkt mij in een dergelijk geval niet goed verdedigbaar.

Noch de Richtlijn pakketreizen 2015, noch artikel 7:510 lid 2 BW regelt expliciet wat de gevolgen zouden moeten zijn van de schending van de klachtplicht. De Geschillencommissie Reizen oordeelt ook in dit verband veelal streng: indien de reiziger niet ter plaatse heeft geklaagd bij de reisdienstverlener, de reisleider of een andere vertegenwoordiger van de reisorganisator en hij dus de reisorganisator niet in de gelegenheid heeft gesteld ter plaatse de nodige voorzieningen te treffen om de ongemakken op te heffen, of een alternatief te bieden, wordt een vordering van de reiziger tot schadevergoeding of prijsverlaging wegens non-conformiteit gewoonlijk afgewezen.<sup>33</sup>

Indien de reiziger wel tijdig heeft geklaagd, kan hij nog geconfronteerd worden met een vervaltermijn in de ANVR-reisvoorwaarden: krachtens artikel 18 lid 2 onder c van deze algemene voorwaarden dient de reiziger zich binnen een jaar na afloop van de reis te wenden tot de burgerlijke rechter op straffe van het verval van het recht daartoe. Aangezien het hier gaat om een beperking van het krachtens de wet aan de reiziger toekomende recht op schadevergoeding en de richtlijn niet voorziet in de mogelijkheid om dergelijke beperkingen overeen te komen, is deze bepaling mijns inziens in strijd met de wet en daarmee op de voet van artikel 7:513d en 3:40 lid 2 BW vernietigbaar. Ook dit beding zal de rechter, zo nodig ambtshalve, buiten toepassing moeten laten. In de praktijk blijkt dit echter regelmatig niet te geschieden omdat het beding niet onredelijk bezwarend wordt geoordeeld.<sup>34</sup> Maar ook indien een dergelijk vervalbeding wel toelaatbaar zou zijn, dan zal een beroep van de organisator op het beding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moeten worden geacht indien tussen partijen wordt gecorrespondeerd of onderhandeld over een vordering van de reiziger en de organisator (of diens rechtsbijstandsverzekeraar) de reiziger niet op het beding wijst voordat de termijn is verstreken, in ieder geval in die situaties waarin de reiziger niet wordt bijgestaan door een rechtshulpverlener.<sup>35</sup>

30. Geschillencommissie Reizen 10 augustus 2020, referentiecode 20822/32260.

31. Geschillencommissie Reizen 12 april 2018, referentiecode 114193.

32. Geschillencommissie Reizen 7 juni 2016, referentiecode 100736.

33. Zie bijv. Geschillencommissie Reizen 25 juni 2018, referentiecode 117181; Geschillencommissie Reizen 9 maart 2021, referentiecode 44470/58386.

34. Zie bijvoorbeeld Rb. Almelo 6 september 2006, ECLI:NL:RBALM:2006:AY8060 (*X/Oad Reizen B.V.*); Rb. Rotterdam 30 maart 2011, ECLI:NL:RBROT:2011:BQ5649 (*X/Sundio Group B.V.*); Hof Den Haag 7 september 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN6688, *NJF* 2010, 401 (*X/Thomas Cook Reisbureau Groep B.V. en TUI Nederland N.V.*).

35. In deze zin ook Rb. Rotterdam 30 maart 2011, ECLI:NL:RBROT:2011:BQ5649 (*X/Sundio Group B.V.*). In Hof Den Haag 7 september 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN6688, *NJF* 2010, 401 (*X/Thomas Cook Reisbureau Groep B.V. en TUI Nederland N.V.*) werd een

### 13. Herstel, zelf-help en vervanging

Bij non-conformiteit van de accommodatie dient de organisator deze in beginsel te verhelpen (art. 7:510 lid 3 BW). Indien het niet mogelijk is om de non-conformiteit weg te nemen en deze een aanzienlijk deel van de diensten betreft, is de organisator op grond van artikel 7:510 lid 6 BW verplicht de reiziger een alternatief arrangement aan te bieden zodat de pakketreisovereenkomst kan worden voortgezet. De organisator dient daarvan de kosten te dragen. Daarbij dient het alternatieve arrangement, zo mogelijk, een gelijkwaardige of hogere kwaliteit te hebben dan de oorspronkelijk overeengekomen reisdienst. Indien de oorspronkelijk geboekte accommodatie 4 sterren had, betekent dit dat de organisator, op zijn kosten, een 4- of 5-sterren hotel dient te boeken. Als was afgesproken dat de accommodatie dicht bij een goede duiklocatie diende te zijn, dient ook de vervangende accommodatie aan die eis te voldoen, omdat anders niet een gelijkwaardige of hogere kwaliteit wordt geboden.<sup>36</sup>

### 14. Prijsverlaging

Volgens artikel 7:511 lid 1 BW heeft de reiziger recht voor iedere periode waarin sprake was van non-conformiteit op een 'passende prijsverlaging', tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Hoe de 'passende prijsverlaging' moet worden berekend, wordt in richtlijn, wet of parlementaire geschiedenis niet duidelijk gemaakt. Het ligt daarom voor de hand aan te sluiten bij artikel 6:270 BW: het gaat dan om een evenredige vermindering van de wederzijdse prestaties in hoeveelheid of hoedanigheid.

De Geschillencommissie Reizen oordeelde mijns inzien dan ook terecht dat wanneer een achtdaagse reis wordt ingekort tot een zevendaagse reis omdat de terugreis met één dag vervroegd werd door annulering van de vlucht, de prijsverlaging berekend dient te worden aan de hand van de verblijfskosten en niet van de vervoerskosten, aangezien het vervoer wel geheel is verzorgd.<sup>37</sup> Wanneer de reiziger voor een vlucht extra heeft betaald voor het verkrijgen van extra beenruimte en hem bij de uiteindelijke vlucht geen extra beenruimte wordt geboden, dient de organisator de hiervoor betaalde kosten terug te betalen. Dat geldt ook, aldus de Geschillencommissie Reizen, wanneer het gaat om een repatriëringsvlucht die is uitgevoerd vanwege het uitbreken van de coronacrisis.<sup>38</sup>

Wanneer de aard van de desbetreffende prestatie ongedaanmaking uitsluit, dient overeenkomstig artikel 6:271 BW een waardevergoeding te worden betaald ter hoogte van het bedrag van de waarde die de prestatie voor de

reiziger daadwerkelijk heeft gehad. Het is vaak niet goed mogelijk om objectief te bepalen wat de waarde van die prestatie is geweest. In een dergelijk geval zal de rechter – met analoge toepassing van artikel 6:97 BW – moeten schatten wat die waarde is geweest.<sup>39</sup> Zo werd een reiziger in een andere zaak<sup>40</sup> op twee punten geconfronteerd met een tegenvallende (achtdaagse) reis naar Egypte: twee dagen na aankomst bleek een hotelgast positief te zijn getest op corona, waarna alle hotelgasten op last van de Egyptische autoriteiten op hun kamer in quarantaine moesten en hij uiteindelijk twee dagen eerder naar huis moest keren. Tussen partijen was niet in geschil dat de reisorganisator de kosten voor de niet-genoten overnachtingen diende terug te betalen, maar was wel de vraag of de organisator óók de kosten van de drie overnachtingen moest terugbetalen waarin de reiziger in quarantaine moest verblijven. De Geschillencommissie stelde vast dat de reiziger door de quarantaine geen gebruik heeft kunnen maken van de faciliteiten van het hotel, maar dat hij gedurende die dagen wél onderdak en maaltijden heeft genoten. Onder deze omstandigheden dienden volgens de Geschillencommissie voor deze periode de nadelige effecten van de gedwongen quarantaine evenredig over beide partijen te worden verdeeld.

### 15. Schadevergoeding

Naast prijsverlaging heeft de reiziger ook recht op schadevergoeding, tenzij de organisator aantoont dat de non-conformiteit is toe te rekenen aan (a) de reiziger, (b) een niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten betrokken derde en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of (c) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (art. 7:511 lid 2 BW).

De eerste uitzonderingsgrond was aan de orde in een zaak waarin de reiziger bij het inschepen voor een cruise niet werd toegelaten omdat hij geen paspoort heeft, omdat dit kort daarvoor van hem gestolen was. Hoewel van verwijtbaar gedrag van de reiziger uiteraard geen sprake was, is dit wel een omstandigheid die in zijn verhouding tot de reisorganisator voor zijn risico komt.<sup>41</sup> Dat geldt ook voor een Belgische reiziger die ervoor kiest bij een Nederlandse reisorganisator te boeken, maar klaarblijkelijk in verwarring is geraakt over de op de Nederlandse website voorkomende, maar in Nederland algemeen gebruikelijke, formulering van de algemene informatie over paspoort- en visumverplichtingen: het woord 'paspoort' wordt in Vlaanderen ook wel gebruikt als synoniem voor

---

beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid in een geval waarin de reiziger wel werd bijgestaan door een rechtshulpverlener echter afgewezen.

36. Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Utrecht) 14 december 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:6533 (*A/Wereldcontact Reizen B.V.*).

37. Geschillencommissie Reizen 20 augustus 2018, referentietecode 117777; in deze zin ook Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentietecode 38553-46690, in een zaak waarin de 15-daagse reis vanwege het uitbreken van de coronacrisis werd ingekort tot een vijfdaagse reis.

38. Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentietecode 38553-46690.

39. In de praktijk is het maken van onderscheid tussen prijsverlaging en schadevergoeding niet altijd eenvoudig te maken. Ook daarom verdient het naar mijn mening aanbeveling om beide remedies, voor zover mogelijk, op eenduidige wijze te benaderen; vgl. in dit verband ook Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Utrecht) 14 december 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:6533 (*Wereldcontact Reizen B.V.*).

40. Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentietecode 40998.

41. Geschillencommissie Reizen 23 april 2020, referentietecode 11631/20573.

identiteitsbewijs.<sup>42</sup> Het is echter de eigen verantwoordelijkheid voor de reiziger om ervoor te zorgen dat hij beschikt over de juiste reisdocumenten; een algemene verplichting voor de reisorganisator om te controleren of dat het geval is, bestaat volgens de Geschillencommissie niet.<sup>43</sup> Ook het geval waarin de reiziger, naar het oordeel van de bemanning van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, niet in staat is te vliegen vanwege gezondheidsredenen, komt voor het risico van de reiziger, tenzij dit een apert onjuiste beslissing zou zijn.<sup>44</sup> De Geschillencommissie Reizen merkt in dit verband op dat de luchtvaartmaatschappij die de geboekte vlucht uitvoert, verantwoordelijk is voor de veiligheid. Aangezien bij problemen vanwege gezondheidsredenen ook de belangen van andere reizigers en de bemanning in het geding kunnen zijn, lijkt dit oordeel mij juist.

In een andere zaak kreeg een reiziger, de jongste dochter van de hoofdboeker, op de eerste dag van het verblijf waterpokken. De Geschillencommissie Reizen achtte de beslissing van het hotel dat het gehele gezin op de kamer in quarantaine moest, op zich gerechtvaardigd gelet op het gevaar van besmetting voor andere hotelgasten, maar veel te ver doorgevoerd. Zo mochten de reiziger en zijn gezin geen enkel contact hebben met het hotelpersoneel en bleef het gezin verstoken van alle huishoudelijke diensten. Uit het bindend advies blijkt dat de hotelier zelfs zover ging dat de reiziger een contract moest ondertekenen dat het gezin zich niet meer vrij in het hotel zou bewegen en dat het gezin bij niet-ondertekening daarvan onmiddellijk uit het hotel zou worden verwijderd. Bovendien werd dit strenge regime gehandhaafd nadat een arts had geoordeeld dat het besmettingsgevaar was geweken 'vanwege esthetische redenen' – uit angst dat andere hotelgasten vragen zouden stellen. De Geschillencommissie stelde vast dat noch door de hotelier, noch van de zijde van de reisorganisator enige moeite is gedaan om de vakantie voor het gezin onder de gegeven omstandigheden enigszins draaglijk te maken. Daarmee is de organisator zozeer tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit de pakketreisovereenkomst om hulp en bijstand te bieden overeenkomstig artikel 7:513 BW dat de reiziger recht heeft op schadevergoeding vanwege gederfd vakantiegenot.<sup>45</sup> Hoewel de non-conformiteit dus in eerste instantie toe te rekenen was aan de reiziger, leidde de schending van de nevenverplichtingen alsnog tot aansprakelijkheid.

De tweede uitzonderingsgrond is aan de orde geweest in het al genoemde *Kuoni Travel*-arrest van het Hof van Justitie.<sup>46</sup> In deze zaak was de reiziger op weg naar de receptie van het hotel waar zij verbleef. Onderweg kwam zij een elektricien tegen, die in dienst was van dit hotel, dienst had en het uniform droeg van de personeelsleden

van het hotel. De elektricien bood de reiziger aan om haar een kortere weg naar de receptie te tonen, waarna hij haar een technische ruimte heeft binnengelokt en haar daar heeft verkracht en mishandeld. In deze situatie was de elektricien voor de reiziger herkenbaar als medewerker van het hotel en heeft zij ook gebruik willen maken van zijn diensten in die hoedanigheid. Dat betekent dat de elektricien een derde is die wel bij de uitvoering van de pakketreisovereenkomst is betrokken, zodat de organisator voor diens handelen aansprakelijk is. Indien de elektricien echter geen uniform had gedragen en niet als hotelmedewerker herkenbaar was geweest, en hij ook niet rechtstreeks bij de uitvoering van de reisdienst betrokken was geweest, zou de organisator niet aansprakelijk zijn geweest indien hij bewijst dat de non-conformiteit ook niet kon worden voorzien of voorkomen. Om met succes een beroep op de uitzondering voor aansprakelijkheid te kunnen doen, zou de organisator bijvoorbeeld kunnen aanvoeren en zo nodig bewijzen dat het hotel zijn medewerkers heeft gescreend op criminele antecedenten en dat er geen reden was om te vrezen dat de desbetreffende hotelmedewerker tot deze gedragingen zou kunnen overgaan.

Bij de derde uitzonderingsgrond gaat het volgens de definitie in artikel 7:500 onder I BW om 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'. De uitbraak van de Covid-19-pandemie in 2020 en de daarmee samenhangende reisbeperkingen leverde uiteraard dergelijke onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op.<sup>47</sup> Volgens de Geschillencommissie Reizen geldt dit ook voor een staking van de bagageafhandeling op het vliegveld.<sup>48</sup> Aangezien de organisator het niet in zijn macht heeft om de staking te voorkomen of te beëindigen, en hij bij vluchten vanaf het desbetreffende vliegveld verplicht is om gebruik te maken van de desbetreffende dienstverlener, lijkt dat oordeel mij goed verdedigbaar. Nadat aanvankelijk verschillend werd geoordeeld over de vraag of de Covid-19-pandemie een onvoorziene omstandigheid opleverde die een geslaagd beroep op artikel 6:258 BW mogelijk maakten, heeft de Geschillencommissie Reizen in latere bindende adviezen steeds geoordeeld dat de door de richtlijn beoogde volledige harmonisatie in de weg stond aan een dergelijk beroep.<sup>49</sup>

Van een geslaagd beroep op 'onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' is uiteraard geen sprake als de omstandigheden vooraf bekend zijn en de organisator daarop had kunnen anticiperen door voorzorgsmaatregelen te nemen. De kantonrechter in Amersfoort oordeelde daarentegen terecht dat wanneer bij een 7-daagse zeil-

42. Zie vlaamswaardenboek.be/definities/term/paspoort (bezoekt op 25 augustus 2021).

43. Geschillencommissie Reizen 18 mei 2017, referentiecode 109278.

44. Geschillencommissie Reizen 7 mei 2020, referentiecode 11113/22405.

45. Geschillencommissie Reizen 3 december 2015, referentiecode 98362.

46. HvJ EU 18 maart 2021, C-578/19, ECLI:EU:C:2021:213 (*Kuoni Travel*).

47. Zie bijv. Geschillencommissie Reizen 22 september 2020, referentiecode 29916/33919; Geschillencommissie Reizen 30 september 2020, referentiecode 30041/35066, *TvC* 2020, afl. 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.

48. Geschillencommissie Reizen 30 augustus 2017, referentiecode 111088.

49. In het in de vorige voetnoot geannoteerde bindend advies is een beroep op art. 6:258 BW gehonoreerd, in de andere bindende adviezen niet.

cruise de eerste drie dagen niet kan worden uitgevaren vanwege technische problemen, sprake is van non-conformiteit waar de organisator wel aansprakelijk is. Het feit dat de tweede dag van de zeilcruise viel op een nationale feestdag in het land van vertrek en de reisorganisator daardoor geen technici kon vinden die de problemen op de boot konden herstellen, was voorzienbaar en dus had de organisator zich hierop kunnen en moeten voorbereiden. In een dergelijk geval heeft de reiziger recht op een vergoeding van immateriële schade naar billijkheid.<sup>50</sup>

De reisorganisator is niet aansprakelijk indien de non-conformiteit wordt veroorzaakt doordat de medewerkers van de bagageafhandeling op het vliegveld staken.<sup>51</sup> Aangezien de organisator het niet in zijn macht heeft om de staking te voorkomen of te beëindigen, en hij bij vluchten vanaf het desbetreffende vliegveld verplicht is om gebruik te maken van de desbetreffende dienstverlener, lijkt dat oordeel mij goed verdedigbaar. Of de uitzondering dan onder artikel 7:511 lid 2 onder b of c BW moet worden geschaard, lijkt mij in dit geval minder belangrijk.

Indien geen van de drie uitzonderingen van artikel 7:511 lid 2 BW van toepassing is, zal de organisator de schade die de reiziger lijdt door de non-conformiteit dienen te vergoeden. Daarbij kan artikel 6:101 BW (eigen schuld) worden toegepast indien de schade mede het gevolg is van een omstandigheid die voor risico van de reiziger komt. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer de letselschade die de reiziger oploopt door een val van een trap door een loszittend trapneusprofiel mede veroorzaakt zou zijn door alcoholgebruik door de reiziger,<sup>52</sup> of wanneer de reiziger zijn schadebeperkingsplicht heeft geschonden, bijvoorbeeld door kostbare elektronica in de handbagage te vervoeren.<sup>53</sup> Ook kan sprake zijn van een beperking van de aansprakelijkheid van de reisorganisator vanwege eigen schuld indien de reiziger te snel vervangende zaken koopt nadat een koffer is zoekgeraakt. In een zaak die door de Geschillencommissie Reizen is behandeld, ging het om een reiziger die op de luchthaven in Iran ontdekt dat zijn koffer niet is aangekomen, en die na terugkomst, toen zijn koffer nog steeds niet terecht was, zonder te overleggen met de reisorganisator vervangende kleding, elektronica die hij nodig had voor zijn werk en contactlenzen kocht ter waarde van ruim € 1300. Op dat moment ging de reiziger ervan uit dat zijn bagage voorgoed verloren moest worden beschouwd. Op grond van artikel 17 van het Verdrag van Montreal gold hiervoor echter een termijn van 21 dagen, en die termijn was op dat moment nog niet verstreken. Aangezien de koffer binnen deze termijn alsnog goed werd afgeleverd, werd schadevergoeding voor de vervangende zaken afgewezen wegens schending van zijn schadebeperkingsplicht.<sup>54</sup>

De schadevergoeding kan zowel vermogensschade als immateriële schade (smartengeld vanwege gederfd vakantie- of reisgenot) betreffen. De hoogte van het smartengeld wordt naar billijkheid bepaald.<sup>55</sup> Daarvoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding indien het geboekte hotel overboekt is en ter plaatse blijkt dat de reiziger elders moet worden ondergebracht – zeker als de reiziger voor vertrek tot twee maal toe aan de organisator heeft laten weten twijfels te hebben over de beschikbaarheid van de geboekte accommodatie en de organisator niet controleert of de geboekte hotelkamer wel beschikbaar is.<sup>56</sup>

## 16. Hulp en bijstand aan de reiziger

Artikel 7:513 BW verplicht de organisator de reiziger praktische hulp en bijstand te verlenen indien die in moeilijkheden verkeert. Daarvan is zeker sprake indien de reiziger afhankelijk is van een scootmobiel en bij het inladen van het scootmobiel in het vliegtuig blijkt dat deze niet door de luchtvaartmaatschappij kan worden vervoerd. In een dergelijk geval mag worden verwacht dat de reisorganisator adequate maatregelen neemt om te voorkomen dat de reiziger op zijn vakantieadres aan de hotelkamer is gekluisterd. Daarbij is het niet relevant of de reiziger de verkeerde maten voor de scootmobiel heeft doorgegeven of dat de reisorganisator een fout heeft gemaakt. Op zijn minst mag in een dergelijk geval volgens de Geschillencommissie worden verwacht dat de reiziger geïnformeerd zou worden over de hoogte van de kosten om een vervangende scootmobiel te laten overkomen, zodat de reiziger zou kunnen besluiten of hij deze kosten wel of niet wilde dragen.<sup>57</sup> Het is overigens de vraag of dergelijke kosten bij de reiziger in rekening mogen worden gebracht: artikel 7:513 lid 2 BW lijkt daar slechts ruimte voor te bieden in het geval de moeilijkheden van de reiziger het gevolg zijn van diens opzet of nalatigheid. Indien niet kan worden vastgesteld dat de reiziger de verkeerde maten heeft vastgesteld, lijkt mij dat deze kosten voor rekening van de reisorganisator moeten komen. In een andere zaak ging het om een reiziger die een pakketreis naar Lanzarote had geboekt met vertrek vanaf Düsseldorf. De vliegreis werd halverwege afgebroken omdat het vliegveld van Lanzarote werd gesloten vanwege een zandstorm. Op de luchthaven van Düsseldorf was er niemand om de reiziger op te vangen, waarna de reiziger zelf het vervoer naar huis heeft geregeld. Uiteindelijk heeft de reiziger van reisorganisator het aanbod gekregen om vanaf Eindhoven te vertrekken, maar die vlucht was pas twee dagen later, de reis was korter en er moest € 750 bijbetaald worden. Volgens de Geschillencommissie Reizen diende de reisorganisator niet alleen een reëel alternatief te bieden, maar ook de nodige hulp en bijstand. Omdat de reisorganisator op beide punten tekort was geschoten, diende de reisorganisator de gehele reissom

50. Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Amersfoort) 17 augustus 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:5053 (*Zeilcruise*).

51. Geschillencommissie Reizen 30 augustus 2017, referentiecode 111088.

52. Zie Rb. Noord-Holland (zittingsplaats Alkmaar) 21 april 2021, ECLI:NL:RBNHO:2021:3262 (*Val van trap door loszittend trapneusprofiel*).

53. Zie Geschillencommissie Reizen 17 oktober 2017, referentiecode 112697.

54. Geschillencommissie Reizen 4 juli 2017, referentiecode 109386.

55. Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Amersfoort) 17 augustus 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:5053 (*Zeilcruise*); Rb. Midden-Nederland (ktr., zittingsplaats Utrecht) 14 december 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:6533 (*A/Wereldcontact Reizen B.V.*).

56. Geschillencommissie Reizen 8 december 2020, referentiecode 17074/34365.

57. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2021, referentiecode 18159/27679.



terug te betalen, de kosten voor het vervoer naar huis te dragen en smartengeld ter hoogte van € 50 te betalen vanwege het ontbreken van enige hulp en bijstand.<sup>58</sup>

## **17. Besluit**

De rechtspraak op het gebied van de pakketreizen is rijk geschakeerd en boeiend. Bij lezing daarvan bekruipt de lezer al snel het gevoel dat hij misschien maar beter af is indien hij niet op vakantie zou gaan of zijn vakantie beter zelf zou kunnen regelen. De keuze om niet op vakantie te gaan is natuurlijk iets wat iedereen zelf zou moeten bepalen. De keuze om de vakantie zelf te regelen, is eveneens valide. Wanneer hij er echter voor kiest om gebruik te maken van de diensten van een reisorganisator, mag hij verwachten dat de organisator de overeenkomst behoorlijk uitvoert of in ieder geval problemen adequaat oplost. En wanneer de organisator daarin tekortschiet, mag hij verwachten dat de Geschillencommissie Reizen

dat handelen duidelijk sanctioneert. In deze kroniek zijn echter diverse uitspraken besproken waar de Geschillencommissie anders had kunnen of zelfs moeten oordelen. Problematisch vind ik dat de Geschillencommissie op sommige punten ronduit tegenstrijdige uitspraken heeft gedaan. Ongetwijfeld zullen die zaken achteraf in het overleg van de Geschillencommissie aandacht krijgen, maar beter zou het zijn als de kwaliteitscontrole van de Geschillencommissie dergelijke gevallen zou voorkómen door vooraf (centraal) te overleggen, de zaak uit te discussiëren en vervolgens één consistente lijn te trekken. Dat geldt zeker bij rechtsvragen waarvan direct duidelijk is dat die vaker aan de orde zullen komen, zoals de vraag vanaf welk moment de reiziger de pakketreisovereenkomst kosteloos kan annuleren als gevolg van de coronapandemie. Het lijkt nu tamelijk willekeurig hoe de Geschillencommissie zal oordelen over dit type geschillen. Reiziger én organisator mogen naar mijn mening op dit punt meer van een erkende ADR-instantie verwachten.

---

58. Geschillencommissie Reizen 9 maart 2021, referentiecode 39296/51068.