



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Reisovereenkomst 2012-2015

Loos, M.B.M.

**Publication date**

2016

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken

[Link to publication](#)

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

Loos, M. B. M. (2016). Reisovereenkomst 2012-2015. *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken*, 2016(3), 107-121.

<http://www.uitgeverijparis.nl/reader/198111/1001264847>

**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.

# Reisovereenkomst 2012-2015

Deze kroniek sluit aan bij de kroniek over de jaren 2008-2012, die verschenen is in *TvC* 2013, afl. 1. Gekozen is voor een beperkte overlap om de regeling van de reisovereenkomst beter uit de verf te laten komen dan mogelijk zou zijn geweest bij een bespreking van (alleen) de ontwikkeling na 2012.

## 1. Inleiding

De kroniek vangt aan met een bespreking van de nieuwe Richtlijn pakketreizen (paragraaf 2). In paragraaf 3-12 wordt ingegaan op de rechtspraak op het gebied van de reisovereenkomst in de verslagperiode.<sup>1</sup> Daarbij wordt grotendeels de volgorde van de bepalingen in de huidige wettelijke regeling aangehouden. Incidenteel zal daarbij worden verwezen naar oudere en naar Duitse rechtspraak en zal worden ingegaan op in de verslagperiode verschenen literatuur.

## 2. Wetgeving

De belangrijkste ontwikkeling in de kroniekperiode is zonder meer de vaststelling van de nieuwe Richtlijn pakketreizen (hierna ook aangeduid als: de nieuwe richtlijn).<sup>2</sup> De nieuwe richtlijn betreft niet alleen de traditionele pakketreizen, maar ook sommige 'click-throughs' – op een website wordt een hotel geboekt, en vervolgens wordt doorgelinkt naar een site waarop een vlucht kan worden geboekt. De voorwaarden waaronder dergelijke vormen van 'dynamic packaging' onder de nieuwe richtlijn vallen, zijn echter zeer beperkend: dat is slechts het geval als de eerste handelaar de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt aan de tweede handelaar en de tweede overeenkomst binnen 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst wordt gesloten.<sup>3</sup> Dat betekent dat handelaren het in hun eigen macht hebben om te voorkomen dat een reisovereenkomst wordt gesloten door die gegevens niet door te geven. De ANVR, de brancheorganisatie van reisondernemingen, heeft dan ook terecht geconcludeerd

dat de meeste 'click-throughs' in de praktijk daardoor niet onder de nieuwe richtlijn zullen vallen.<sup>4</sup>

In dit tijdschrift is het richtlijnvoorstel besproken.<sup>5</sup> In die bijdrage concludeerde ik al dat de nieuwe richtlijn slechts een marginale aanpassing van de verouderde richtlijn uit 1990 zou bevatten. De eindversie heeft daar weinig veranderingen in gebracht. Voor Nederland lijkt de nieuwe richtlijn dan ook weinig ingrijpende wijzigingen mee te brengen.<sup>6</sup> Zij gaat wel uit van volledige harmonisatie,<sup>7</sup> maar laat zaken als de totstandkoming, geldigheid en gevolgen van de overeenkomst grotendeels over aan het nationale recht.<sup>8</sup> Wel uitgebreid geregeld zijn de informatieverplichtingen van de reisorganisator. Anders dan in het richtlijnvoorstel is bovendien uitdrukkelijk bepaald dat de handelaar de bewijslast draagt van de naleving van deze informatieverplichtingen.<sup>9</sup> De informatieverplichtingen gelden, zo volgt uit overweging (27) uit de preambule, naast de voorschriften die voortvloeien uit andere Europese regelingen. Daarbij moet naast regelingen op het gebied van het passagiersvervoersrecht<sup>10</sup> worden gedacht aan de informatieverplichtingen op grond van de Richtlijn elektronische handel<sup>11</sup> en de Diensten-

\* Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder het Europees Consumentenrecht, verbonden aan het Centre for the Study of European Contract Law van de Universiteit van Amsterdam en redacteur van dit tijdschrift

1. De rechterlijke uitspraken zijn veelal gepubliceerd op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl); de genoemde bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen zijn alle te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) onder het kopje 'Uitsprakenoverzicht'.
2. Richtlijn 2015/2302/EU 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.
3. Zie de definitie van het begrip pakketreis in artikel 3 onderdeel 2b onder v van de nieuwe richtlijn.
4. Zie ANVR, *Nieuwe Europese Richtlijn Pakketreizen niet compleet compromis*, persbericht 6 mei 2015, te vinden op [www.anvr.nl/nieuws/nieuwe-europese-richtlijn-pakketreizen-niet-compleet-compromis-16647/](http://www.anvr.nl/nieuws/nieuwe-europese-richtlijn-pakketreizen-niet-compleet-compromis-16647/) (laatst gecontroleerd op 18 december 2015).
5. M.B.M. Loos, 'Herziening Richtlijn pakketreizen', *TvC* 2014, afl. 2, p. 59-65.
6. In deze zin ook het hierboven genoemde persbericht van de ANVR.
7. Zie artikel 4 nieuwe richtlijn; een daartoe strekkende bepaling ontbrak nog in het richtlijnvoorstel, zie Loos 2014, p. 59.
8. Zie artikel 2 lid 3 nieuwe richtlijn.
9. Zie artikel 8 nieuwe richtlijn. Een soortgelijke bepaling geldt voor de informatieverplichtingen in de Richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, *PbEU* 2011, L 304/64), zie artikel 6 lid 9 Richtlijn consumentenrechten.
10. In het bijzonder de Verordeningen (EG) 2111/2005, *PbEU* 2005, L 344/15 (identiteit luchtvaartmaatschappij), 1107/2006, *PbEU* 2006, L 204/1 (per luchtvervoer reizende personen met beperkte mobiliteit), 1371/2007, *PbEU* 2007, L 315/14 (rechten treinreizigers), 1008/2008, *PbEU* 2008, L 293/3 (exploitatie luchtdiensten in de Gemeenschap) en de Verordeningen (EU) 1177/2010, *PbEU* 2010, L 334/1 (rechten boot- en cruiseschippassagiers) en 181/2011, *PbEU* 2011, L 55/1 (rechten autobus- en touringcarpassagiers) en tot wijziging van Verordening (EG) 2006/2004 (*PbEU* 2011, L 55/1).
11. Richtlijn 2000/31/EG betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ('Richtlijn inzake elektronische handel'), *PbEG* 2000, L 178/1.

richtlijn.<sup>12</sup> Voor Nederland betekent dit concreet dat de reisorganisator die zijn diensten langs elektronische weg, bijvoorbeeld online, aanbiedt, moet aangeven in welke taal of talen de overeenkomst kan worden gesloten en ervoor moet zorgen dat de contractvoorwaarden op zodanige wijze ter beschikking worden gesteld dat de reiziger deze kan opslaan voor latere kennisneming (artikel 6:227b lid 1 onderdeel e en lid 3 BW), terwijl de algemene voorwaarden voor contractsluiting ter beschikking moet worden gesteld op de in artikel 6:230c BW beschreven wijze (artikel 6:230e BW). Of er in het kader van het leerstuk van de dwaling nog ruimte bestaat voor afzonderlijke mededelingsplichten, lijkt echter twijfelachtig, zoals dat ook het geval is voor overeenkomsten die worden bestreken door de regels van afdeling 6.5.2B BW. Die afdeling is zelf niet van toepassing op reisovereenkomsten (artikel 6:230h lid 1 onderdeel h BW), maar artikel 27 lid 2 nieuwe Richtlijn pakketreizen wijzigd de Richtlijn consumentenrechten<sup>13</sup> zodat een aantal bepalingen uit die richtlijn van overeenkomstige toepassing wordt verklaard. Voor Nederland zal dit vermoedelijk slechts betekenen dat ook bij online geboekte reisovereenkomsten vóór boeking op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk moet worden gemaakt dat de boeking een betalingsverplichting inhoudt (artikel 6:230v lid 3 BW), dat de reiziger alleen dan kan worden verplicht aanvullende betalingen te doen voor aanvullende diensten als de reiziger daar uitdrukkelijk mee heeft ingestemd (artikel 6:230j BW), dat alleen de werkelijke kosten in rekening mogen worden gebracht voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel (artikel 6:230k lid 1 BW) en dat voor telefonisch contact met een helpdesk na contractsluiting alleen het basistarief in rekening mag worden gebracht (artikel 6:230k lid 2 BW).

Nieuw is dat de lidstaten de mogelijkheid hebben een bedenktijd met ontbindingsbevoegdheid in te voeren voor buiten verkoopruimten gesloten reisovereenkomsten (artikel 12 lid 5 nieuwe richtlijn). Deze term heeft daarbij dezelfde betekenis als in artikel 2 onderdeel 8 Richtlijn consumentenrechten<sup>14</sup> en moet dus onderscheiden worden van op afstand gesloten overeenkomsten (zoals die welke via een website worden gesloten) en overeenkomsten die binnen een verkoopruimte zijn gesloten. Hoewel de Richtlijn consumentenrechten het laatste begrip nadrukkelijk betreft op de plaats waar de contracterende handelaar zelf zijn beroep of bedrijf op permanente of gewoontelijke basis uitoefent,<sup>15</sup> lijkt aannemelijk dat overeenkomsten die in een reisbureau zijn gesloten (dus in een bedrijfslocatie van een *andere* handelaar) toch moeten worden gekwalificeerd als een overeenkomst die in een verkoopruimte tot stand is gekomen. Het belang van het onderscheid verdwijnt overigens indien de Nederlandse wetgever zou besluiten geen gebruik te maken van de optie. Dat lijkt ook wenselijk omdat de invoering van

een bedenktijd bij buiten verkoopruimte gesloten reisovereenkomsten ten onrechte verwachtingen zou kunnen scheppen voor – met name – via het internet gesloten overeenkomsten. Bovendien zou de afwezigheid van een bedenktijd hier goed aansluiten bij de vergelijkbare uitzondering van de bedenktijd voor buiten verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomsten tot levering van hotel- en campingaccommodatie, autoverhuurdiensten en diensten met betrekking tot catering en vrijetijdsbesteding die op een bepaalde datum of in een bepaalde periode moeten worden geleverd,<sup>16</sup> en het feit dat de bedenktijd evenmin geldt voor op afstand of buiten een verkoopruimte gesloten personenvervoersovereenkomsten.<sup>17</sup>

In de oude Richtlijn pakketreizen werd aan de lidstaten de mogelijkheid geboden om een klachtplicht in te voeren of te handhaven.<sup>18</sup> In het richtlijnvoorstel was slechts een impliciete klachtplicht opgenomen: bij een ontijdige klacht zou de reiziger het recht op prijsvermindering of schadevergoeding verliezen.<sup>19</sup> In de eindversie van de nieuwe richtlijn is de klachtplicht expliciet neergelegd in artikel 13 lid 2, maar een sanctie op de schending van de klachtplicht is niet meer expliciet geregeld. Wel maakt overweging (34) uit de preambule duidelijk dat met de schending rekening kan worden gehouden bij het bepalen van de redelijke prijsverlaging of schadevergoeding op grond van artikel 14 van de nieuwe richtlijn voor zover een eerdere klacht de schade had kunnen voorkomen of beperken. De berekening van de omvang van de prijsverlaging en de schadevergoeding is verder overgelaten aan het nationale recht.

Voor bouwsteenreizen – waarbij de reiziger op twee naar elkaar doorlinkende websites een vlucht en een hotelkamer boekt zonder dat de eerste handelaar de persoonlijke gegevens van de reiziger aan de tweede handelaar doorgeeft – gold volgens artikel 17 richtlijnvoorstel voor de eerste handelaar slechts de verplichting duidelijk te maken dat een bij de overeenkomsten betrokken handelaar slechts verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van de door hem aangeboden reisdienst en dat de reiziger niet door de materieelrechtelijke bepalingen van de richtlijn wordt beschermd, met uitzondering van de bepalingen die bescherming bieden tegen insolventie van de afzonderlijke handelaren. In het richtlijnvoorstel was geen specifieke sanctie opgenomen voor de schending van deze informatieplicht. Artikel 19 lid 3 van de eindversie van de richtlijn kent wel een dergelijke sanctie: op het ‘gekoppelde reisarrangement’ – het samenstel van de twee overeenkomsten – zijn dan de bepalingen van artikel 9 (indeplaatsstelling), artikel 12 (beëindiging van de pakketreis voorafgaande aan de reis) en artikel 13-16 (uitvoering van de pakketreis) van toepassing. De eerste handelaar lijkt daarmee te worden aangewezen als de voor de uitvoering van het gehele reisarrangement verantwoordelijke

12. Richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt, *PbEU* 2006, L 376/36.

13. Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, *PbEU* 2011, L 304/64.

14. Zie de verwijzing in artikel 7 lid 1 laatste zin nieuwe richtlijn.

15. Zie artikel 2 onderdeel 9 Richtlijn consumentenrechten.

16. Zie artikel 6:230p onderdeel e BW.

17. Vgl. artikel 6:230h lid 5 BW.

18. Zie artikel 5 lid 4 Richtlijn pakketreizen 1990.

19. Artikel 12 lid 3 onderdeel b richtlijnvoorstel, zie Loos 2014.

partij en neemt dus in dat opzicht de positie van de reisorganisator in.

Ik verwijs verder naar mijn artikel over het richtlijnvoorstel voor de andere wijzigingen die voortvloeien uit de nieuwe richtlijn.

### 3. Het toepassingsgebied van titel 7.7A BW

De huidige wettelijke regeling in artikel 7:500-513 BW vormt de implementatie van de 'oude' richtlijn. Artikel 7:500 lid 1 onderdeel b BW omschrijft de reisovereenkomst als de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat, en een combinatie betreft van twee of meer van de volgende diensten: vervoer, verblijf en/of een andere, niet met vervoer of verblijf verbandhoudende toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt. De reisorganisator wordt daarbij in artikel 7:500 lid 1 onderdeel a BW omschreven als degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op *eigen naam* aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.

In de vorige kroniek is ingegaan op het arrest van de Hoge Raad in de zaak tussen de ANVR en de *Stichting Garantiefonds Reisgelden*. In die zaak oordeelde de Hoge Raad dat wanneer door een reisbureau op verzoek van een reiziger een vlucht en een hotelkamer worden geboekt en deze in één keer door het reisbureau in rekening worden gebracht aan de reiziger, sprake is van een 'van tevoren georganiseerde reis' als bedoeld in artikel 7:500 BW.<sup>20</sup> Wanneer het reisbureau echter bij de boeking aan de reiziger heeft duidelijk gemaakt zelf niet gebonden te willen worden aan de aldus gesloten reisovereenkomst, handelt het reisbureau niet in eigen naam, maar in naam van de afzonderlijke touroperators. In dat geval kan het reisbureau volgens de Hoge Raad niet als de reisorganisator worden aangemerkt.<sup>21</sup> Wanneer het reisbureau onvoldoende heeft duidelijk gemaakt niet in eigen naam te handelen, wordt het echter als reisorganisator aangemerkt. Daarvan was sprake in een zaak waarbij het reisbureau zich op zijn website presenteerde met 'gespecialiseerde kennis van groepsreizen', zelf voorstellen had gedaan over de uit te voeren reis en voor wat betreft de rechtsverhouding tussen reiziger en reisbureau had verwezen naar de ANVR-reisvoorwaarden in plaats van naar de ANVR-boekingsvoorwaarden.<sup>22</sup> Het reisbureau wordt volgens artikel 7:500 lid 2 BW bovendien tevens als reisorganisator aangemerkt indien de 'echte' reisorganisator buiten Ne-

derland gevestigd is. In de parlementaire geschiedenis wordt in dit verband opgemerkt dat hierdoor voorkomen wordt dat een buitenlandse reisorganisator (door gebruik te maken van agenten en bemiddelaars) wel op de Nederlandse markt actief is, maar in de praktijk steeds aan aansprakelijkheid kan ontkomen omdat het voor de reiziger praktisch onmogelijk is een procedure in het buitenland aan te spannen.<sup>23</sup> Omgekeerd betekent deze bepaling dat een reiziger met een gerust hart bij een buitenlandse reisorganisator kan boeken aangezien hij bij klachten ook het reisbureau tot nakoming of schadevergoeding kan aanspreken.<sup>24</sup>

Het derde kernbegrip is 'reiziger'. Artikel 7:500 lid 1 onderdeel c BW maakt duidelijk dat hieronder vallen de wederpartij van de reisorganisator, derden die een door de wederpartij in hun belang bedongen derdenbeding hebben aanvaard (zoals de partner of de kinderen van de wederpartij van de reisorganisator), alsmede degene aan wie overeenkomstig artikel 7:506 (indeplaatsstelling) de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen. Het Hof Den Haag oordeelde terecht dat ook de verzekeraar die in de rechten van een van deze reizigers is gesubrogeerd, een beroep kan doen op de dwingendrechtelijke bescherming van de bepalingen van artikel 7:500 e.v. BW.<sup>25</sup> De subrogatie brengt ook geen verandering in de aard van de vordering: waar de reiziger recht had op schadevergoeding wegens letselschade, moet ook de vordering van de gesubrogeerde verzekeraar als zodanig worden beschouwd, zodat een exonerationclausule in dit geval in strijd is met het bepaalde in artikel 7:508 BW.<sup>26</sup>

### 4. Oneerlijke handelspraktijken

De Kantonrechter in Alkmaar had te maken met een consument die een motorreis naar de Verenigde Staten had geboekt. Deel van de overeenkomst vormde de huur van de motor. Op zijn website had de reisorganisator (op de aandachttrekkende wijze) aangegeven dat voor de bij hem geboekte reizen de reiziger geen eigen risico droeg bij schade aan de motor. Op de overeenkomst waren algemene voorwaarden van toepassing, die waren afgedrukt in de brochure van de reisorganisator. Volgens die algemene voorwaarden gold echter wel een eigen risico in geval van opzet, het niet goed behandelen van de motor, gebrek aan beheersing van de motor, onheil van buitenaf zoals weersomstandigheden, het gebrek aan verkeersinzicht en het niet houden aan aanwijzingen van de tourleiders, en kon de reisorganisator ook in andere gevallen een eigen risico in rekening brengen. Tijdens de reis is de motor van de reiziger op een iets schuin aflopende parkeerplaats gevallen en daardoor beschadigd. Het verhuurbe-

20. Zie HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, r.o. 3.5, NJ 2011/448, m.nt. Jac. Hijma (*Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)/Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR) c.s.*).

21. Zie HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, r.o. 3.6, NJ 2011/448, m.nt. Jac. Hijma (*Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)/Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR) c.s.*). Zie hierover kritisch M.B.M. Loos, 'Dynamic packaging en de Hoge Raad: waar is de reisorganisator gebleven?', *NTER* 2010, afl. 8, p. 262-264; A.W. Jongbloed, 'De juridische kwalificatie van een door een reisbureau samengestelde reis', *TvC* 2011, afl. 2, p. 56-63.

22. Vgl. Hof Leeuwarden 17 januari 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BV1070 (*Club van 10*).

23. *Handelingen II* 1992/93, 31, p. 2326, r.k.

24. Zie voor een voorbeeld waarin dit gespeeld heeft Rb. Den Haag 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753 (*Shapshap Travel Group v.o.f.*).

25. Hof Den Haag 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, r.o. 59, VR 2013/121 (*Zilveren Kruis/Out in Africa*).

26. Hof Den Haag 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, r.o. 62, VR 2013/121 (*Zilveren Kruis/Out in Africa*).

drijf heeft de reisorganisator hiervoor een bedrag van € 946,10 in rekening gebracht, welk bedrag de reisorganisator overeenkomstig de bepalingen in de algemene voorwaarden van de reisovereenkomst op de reiziger trachtte te verhalen. De kantonrechter oordeelde echter dat de reisorganisator in niet mis te verstane bewoordingen en op opvallende wijze had vermeld dat de motoren maximaal verzekerd waren, dat dit was inbegrepen in de prijs van de reisorganisator, en dat voor motoren tijdens de tours in de Verenigde Staten geen eigen risico gold. De reisorganisator had bovendien aangegeven dat het aanbieden van motorreizen zonder eigen risico voor de motoren een extra service was die geboden werd ten einde zich te onderscheiden van de concurrentie. De bepaling in de algemene voorwaarden was hiermee in strijd. De kantonrechter oordeelde dat hierdoor op de website informatie was verstrekt op een wijze die de gemiddelde consument misleidt, zodat sprake was van een misleidende handelspraktijk (artikel 6:193c BW). Bovendien was er sprake van een misleidende omissie, nu essentiële informatie is weggelaten dan wel verborgen gehouden, dan wel op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze is verstrekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit kon nemen over het aangaan van een overeenkomst dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d BW). Daarmee was, aldus de kantonrechter, sprake van een oneerlijke handelspraktijk (artikel 6:193b lid 3 BW). Vaststond ten slotte dat de reiziger de reis juist bij de reisorganisatie had geboekt, hoewel de reisorganisator niet de goedkoopste aanbieder was, vanwege de all-inprijs en het ontbreken van een eigen risico, om onaangename financiële verrassingen achteraf te vermijden. Daarmee was het causaal verband tussen de misleidende handelspraktijk en de contractsluiting gegeven. De kantonrechter beschouwde ten slotte het beroep van de reiziger dat het beding in de algemene voorwaarden op grond waarvan toch een eigen risico in rekening kon worden gebracht, in strijd was met de redelijkheid en billijkheid, als een beroep op de vernietiging van dit beding overeenkomstig artikel 6:193j lid 3 BW. Weliswaar spreekt dit artikel van vernietiging van de overeenkomst, maar de kantonrechter heeft – mogelijk met stilzwijgende toepassing van artikel 3:41 BW en artikel 6 Richtlijn oneerlijke bedingen – de vernietiging beperkt tot het betwiste beding.<sup>27</sup>

Eveneens misleidend is de omschrijving in een reisbrochure dat een hotel direct aan zee gelegen is en beschikt het over een privéstrand als de zee vanuit het hotel niet direct toegankelijk is, aangezien ‘de potentiële reiziger’ dat wel direct uit de verstrekte informatie afleidt.<sup>28</sup> De Geschillencommissie Reizen, die de klacht van de reiziger overigens op basis van non-conformiteit van de reis afdeed, lijkt bij haar oordeel aangesloten te hebben bij de norm van de gemiddelde consument als bedoeld in artikel 6:193c lid 1 BW.

## 5. Totstandkoming van de reisovereenkomst en informatieplichten

Op de totstandkoming van de reisovereenkomst gelden de algemene regels voor de totstandkoming van overeenkomsten. Dat betekent dat uiteindelijk aan de hand van de wilsvertrouwensleer (artikel 3:33 en 35 BW) moet worden beoordeeld of de ene partij er gerechtvaardigd op heeft vertrouwd dat de andere partij al gebonden wilde worden aan de gemaakte afspraken. Of dit gerechtvaardigd vertrouwen aanwezig is, is uiteindelijk zeer casuïstisch van aard. De bewijslast rust daarbij op de partij die stelt dat een overeenkomst is gesloten. In de verslagperiode zijn diverse uitspraken geweest die op deze materie betrekking hebben.

Een vonnis van de Kantonrechter in Haarlem<sup>29</sup> betrof een geval van een beweerdelijke verschrijving op de website van een reisorganisator. Op zaterdag 8 december 2012 heeft de reiziger op die website een pakketreis geboekt voor twee volwassenen, twee kinderen en een baby, bestaande uit een retourvlucht van en naar Antalya (Turkije), transfer van en naar de luchthaven in Antalya en een verblijf van tien dagen/elf nachten in een vijfsterren hotel all-inclusive (premium: super-de-luxe) voor de periode 9 augustus 2013 tot 19 augustus 2013, tegen een reissom van in totaal € 1272,50, inclusief vroegboekorting. Voor boeking heeft de reiziger de toepasselijkheid van zowel de SGR-voorwaarden (de voorwaarden voor de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden) als de ANVR-reisvoorwaarden aanvaard. De volgende dag heeft de reiziger een aanbetaling van € 191 gedaan. Op maandag 10 december 2012 heeft de reisorganisator de reiziger om 14.20 uur gebeld en medegedeeld dat de aangeboden reissom op een vergissing berustte en dat de werkelijke reissom € 5772,50 bedroeg. Toen de reiziger dit niet accepteerde, annuleerde de reisorganisator de reisovereenkomst. De reiziger vorderde vervolgens schadevergoeding ter hoogte van het verschil tussen de geboekte en de werkelijke reissom. De reisorganisator meende evenwel dat hij de reisovereenkomst heeft mogen annuleren en beriep zich in dit verband op artikel 5 lid 2 ANVR-reisvoorwaarden. Volgens deze bepaling was het aanbod van de reisorganisator vrijblijvend en kon het door de reisorganisator tot maandag 10 december 2012, 16.00 uur, worden herroepen. Omdat de kantonrechter, terecht, dit verweer honoreerde, kwam hij niet meer toe aan de stelling dat de reiziger niet gerechtvaardigd heeft kunnen vertrouwen op de juistheid van de op de website gepubliceerde reissom. De reisorganisator had in dit verband aangevoerd dat alleen de vliegtickets voor vier personen al € 1957 kosten en de goedkoopste kamer in het hotel € 386 zonder ontbijt kost, terwijl de reiziger all-inclusive had geboekt, en dat uit een simpele vergelijking van het aanbod van de reisorganisator met dat van andere reisaanbieders de reiziger zou hebben moeten begrijpen dat de reissom niet juist kón zijn geweest. Ik meen dat ook dit verweer van de reisorganisator zou zijn geslaagd. Dat zou meebrengen dat de reiziger ook geen

27. Rb. Noord-Holland (ktr. Alkmaar) 17 september 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:9422, *NJF* 2014/498.

28. Geschillencommissie Reizen 19 november 2012, dossiernummer 70230.

29. Rb. Noord-Holland (ktr. Haarlem) 15 augustus 2013, ECLI:NL:RBNHO:2013:7657 (*Corendon*).

belang had bij zijn stelling dat de ANVR-reisvoorwaarden niet van toepassing zouden zijn geworden omdat de reisorganisator zowel naar die algemene voorwaarden als naar de SGR-voorwaarden had verwezen. De kantonrechter overwoog in dit verband terecht dat de verwijzing naar de voorwaarden van de SGR enkel inhoudt dat de garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reisgelden op een geboekte reis van toepassing is, zodat van met elkaar strijdige of onverenigbare voorwaarden geen sprake was. Gelet op recente rechtspraak van de Hoge Raad<sup>30</sup> was dat oordeel zonder meer juist.

In een vonnis van de Rechtbank Midden-Nederland had de reisorganisator aangevoerd dat hij niet alleen informatie over de beschikbaarheid van hotelaccommodatie had ingewonnen ten behoeve van de reiziger, maar ook dat een medewerker van het reisbureau waar de boeking zou hebben plaatsgevonden een aanbetaling van € 150 in het boekingssysteem had ingevoerd en dat de reiziger een bewijs van voorlopige inschrijving waarop staat dat een aanvraag bindend is, had ondertekend. In een dergelijk geval kan de reiziger niet volstaan met een blote ontkenning van de stellingen van de reisorganisator, maar dient hij zijn verweer dat nog geen overeenkomst tot stand is gekomen, te onderbouwen.<sup>31</sup>

In een door het Hof Den Haag gewezen arrest ging het om een reis van één week in 2007 voor drie personen naar India voor het bedrag van (maar liefst) € 34 146,14. Vaststond dat de reiziger regelmatig mondeling (zakelijke en privé) reizen boekte bij de reisorganisator, zonder dat die reizen schriftelijk werden bevestigd. Die omstandigheid brengt volgens het hof slechts mee dat uit het ontbreken van een schriftelijke bevestiging niet kan worden afgeleid dat geen overeenkomst is gesloten. Uit deze omstandigheid vloeit echter niet voort dat het bestaan van de mondelinge overeenstemming niet meer hoeft te worden bewezen. De reisorganisator had ter voldoening aan zijn bewijslast onder meer aangevoerd dat een medewerker van de reisorganisator sinds oktober 2006 in gesprek was met de echtgenote en de persoonlijke assistent van de reiziger en dat deze medewerker een reisschema had opgesteld. Van het telefoongesprek waarin de echtgenote telefonisch haar akkoord zou hebben gegeven, was echter geen telefoonnotitie gemaakt; evenmin heeft de reisorganisator een en ander schriftelijk of per e-mail bevestigd. Gesteld noch aannemelijk geworden is dat de echtgenote van de reiziger in of voorafgaand aan het telefoongesprek ook akkoord is gegaan met de reissom, terwijl vaststond dat de reiziger al voorafgaand aan het telefoongesprek aan de reisorganisator had laten weten dat hij ontevreden was over de reisorganisator en daarom overwoog de relatie te beëindigen. Onder deze omstandigheden kon de reisorganisator er niet op vertrouwen dat de telefonische instemming met het reisschema, zo deze al zou hebben plaatsgevonden, als akkoord met de reisovereenkomst als geheel mocht worden opgevat.<sup>32</sup>

Door reisorganisatoren worden veelal de ANVR-reisvoorwaarden gehanteerd. Deze reisvoorwaarden zijn te zien als algemene voorwaarden in de zin van artikel 6:231 onderdeel a BW. Dat betekent dat zij pas van toepassing worden indien voorafgaande aan of bij de boeking verwezen is naar de algemene voorwaarden, terwijl de reisorganisator aan de reiziger een redelijke mogelijkheid moet bieden om kennis te nemen van de algemene voorwaarden (de informatieplicht, artikel 6:233 onderdeel b BW). De Geschillencommissie Reizen oordeelde dat tijdig is verwezen naar de ANVR-reisvoorwaarden indien de verwijzing geschiedt op de boekingsbevestiging en factuur en de reiziger door ondertekening van de factuur verklaart de algemene voorwaarden te hebben ontvangen dan wel dat deze langs elektronische weg zijn toegezonden en dat de reiziger kennis heeft genomen van de inhoud van de factuur, de reisspecificatie en de toepasselijke algemene voorwaarden en daarmee akkoord is. De verklaring van de reiziger levert volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dwingend bewijs op van de voldoening aan de informatieplicht.<sup>33</sup> Nu het bovendien om een dienst gaat, was ook aan de informatieplicht voldaan indien de algemene voorwaarden alleen op de website van het reisbureau te raadplegen waren geweest via een directe link naar de relevante pagina van de website van de reisorganisator. Zoals de geschillencommissie overweegt: uit artikel 6:230c onderdeel 3 BW vloeit voort dat de reisorganisator, een dienstverrichter als bedoeld in artikel 6:230a BW, kan volstaan met een verwijzing naar een adres van een website, op een offerte of een overeenkomst.

De Geschillencommissie Reizen diende ten slotte te beoordelen of aan een reiziger die online een lastminute-reis wilde boeken, terecht annuleringskosten in rekening was gebracht. De reiziger stelde zich op het standpunt dat haar tijdens het boekingsproces maar pas nadat zij akkoord was gegaan met de toepasselijkheid van de ANVR-reisvoorwaarden, duidelijk werd gemaakt dat de hotelkamer op aanvraag zou zijn. In de veronderstelling dat zij nog geen overeenkomst had gesloten, heeft zij toen het boekingsproces afgebroken. De op die dag toegezonden e-mails van de reisorganisator beschouwde zij als spam en heeft zij niet gelezen. De geschillencommissie stelde echter vast dat de consument die een reis boekt via de website van de reisorganisator, daartoe tot driemaal toe op een vakje moet klikken voordat de boeking definitief is. Naar het oordeel van de geschillencommissie kan het de reiziger dan ook niet zijn ontgaan dat zij definitief een reis boekte. Uit de per e-mail verzonden factuur wordt duidelijk dat het om een factuur voor een boeking gaat. Dat de consument de e-mails niet heeft gelezen en als spam heeft beschouwd, komt dan ook voor rekening van de reiziger, aldus terecht de geschillencommissie, die vervolgens oordeelde dat de reisorganisator annuleringskosten in rekening mocht brengen toen de reiziger (als-

30. HR 24 april 2015, ECLI:NL:HR:2015:1125, NJ 2015/222 (*Forfarmers BV/Doens Food*).

31. Rb. Midden-Nederland 8 mei 2013, ECLI:NL:RBMNE:2013:BZ9990, r.o. 4.5 (*Arke*).

32. Hof Den Haag 12 november 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:4101 (*ATP*).

33. HR 21 september 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9610, NJ 2009/50 (*Kwekerij de Engel/Enthoven Electra*); HR 11 juli 2008, ECLI:NL:HR:2008:BD1394, NJ 2008/416 (*BV Lommerse-Uitendaal/Atria Watermanagement*).

nog, vanaf een ander vakantieadres) duidelijk maakte de reis niet te willen maken.<sup>34</sup>

## 6. Aanbetalingen

Bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal veelal om een aanbetaling worden gevraagd. Volgens artikel 6 lid 1 ANVR-reisvoorwaarden kan in beginsel een aanbetaling van 15% van de reissom worden verlangd, bij eigenvervoerreizen naar hotels 20% van de reissom en bij eigenvervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans en campingstaanplaatsen 30% van de reissom. Bij cruises, lijndienstreizen, rondreizen en camperverhuur, avontuurlijke reizen, eigenvervoerreizen inzake de verhuur van motorboten of zeiljachten, reizen met bezoeken aan nationale parken en pretparken of bezoeken aan culturele- of sportevenementen en bij reizen buiten Europa en de Middellandse Zee-landen kunnen andere percentages worden gehanteerd, mits dit voor boeking aan de reiziger wordt duidelijk gemaakt. Het is echter de vraag of een dergelijk beding de toets van artikel 6:233 onderdeel a BW kan doorstaan. De hoogste Duitse rechter, het Bundesgerichtshof, oordeelt in vaste rechtspraak dat een aanbetalingsverplichting van 20% aanvaardbaar is. Een hogere aanbetaling kan volgens het Bundesgerichtshof echter alleen dan worden verlangd indien de reisorganisator op zijn beurt al bij boeking te maken krijgt met vorderingen van de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners.<sup>35</sup> Een beding op grond waarvan de reisorganisator een grotere aanbetaling (dan 20%) kan verlangen mits dit voor boeking aan de reiziger wordt duidelijk gemaakt, is volgens het Bundesgerichtshof in strijd met het (bij ons in artikel 6:238 lid 2 BW neergelegde) transparantiebeginsel en daarmee onredelijk bezwarend.<sup>36</sup> Ook een beding waarmee de volledige reissom meer dan 30 dagen voor de geplande vertrekdatum dient te worden betaald, wordt onredelijk bezwarend geacht.<sup>37</sup>

## 7. Indeplaatsstelling

Volgens artikel 7:506 BW kan de reiziger zijn rechtsverhouding tot de reisorganisator overdragen aan een derde die aan de voorwaarden voor de reis voldoet. De bepaling vloeit voort uit artikel 4 lid 3 van de richtlijn. De wetgever heeft hierover wel opgemerkt dat de reiziger niet lichtvaardig met zijn bevoegdheid tot indeplaatsstelling zal omgaan vanwege de hieraan verbonden kosten:

‘Vooral het overzetten van vliegtickets, als dat al mogelijk is, blijkt in de praktijk vaak zulke kosten met zich te brengen, dat een reiziger zal afzien van indeplaatsstelling. In het geval echter dat de indeplaatsstelling mogelijk is

en de reiziger de kosten daarvan voor zijn rekening neemt.’<sup>38</sup>

In artikel 11 lid 1 ANVR-reisvoorwaarden is in dit verband bepaald dat de reiziger alleen gebruik zou mogen maken van het recht op indeplaatsstelling indien de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners zich niet verzetten tegen de indeplaatsstelling. Met deze bepaling wordt in feite een nadere voorwaarde gesteld voor indeplaatsstelling: de dienstverlener dient medewerking aan de indeplaatsstelling niet te hebben uitgesloten in zijn rechtsverhouding met de reisorganisator. De richtlijn biedt echter geen mogelijkheid aan de reisorganisator om nadere voorwaarden aan de indeplaatsstelling te stellen, zoals de mogelijkheid tot overdraagbaarheid van de vliegtickets: de reisorganisator dient er simpelweg voor te zorgen *dat* de reiziger de reisovereenkomst kan overdragen aan een andere persoon die aan de in artikel 4 lid 3 richtlijn en artikel 7:506 lid 1 BW bedoelde voorwaarden voldoet. Artikel 11 lid 1 ANVR-reisvoorwaarden is dan ook in strijd met de wet en het in de richtlijn bepaalde.<sup>39</sup> Zo bezien lijkt een recent vonnis van de Voorzieningenrechter Den Haag onjuist. In die procedure had de reisorganisator aangevoerd dat KLM, net als andere luchtvaartmaatschappijen en overeenkomstig een advies van de IATA, de internationale branchevereniging van luchtvaartmaatschappijen, een strikt beleid van niet-overdraagbaarheid van vliegtickets hanteert ‘met het oog op het voorkomen van fraude en terrorismebestrijding’. Dat beleid heeft ertoe geleid dat het binnen de systemen van KLM niet mogelijk is om een ticket over te dragen, zodat de luchtvaartmaatschappij bij een verzoek tot indeplaatsstelling het oorspronkelijke ticket annuleert, de kosten van het ticket onder aftrek van administratiekosten ter hoogte van € 100 retourneert en een nieuw ticket aanmaakt tegen de op dat moment geldende tariefvoorwaarden. Voor de reiziger die zijn rechtsverhouding wilde overdragen op een andere reiziger betekende dit dat bovenop de oorspronkelijke reissom van € 1328,50 een bedrag van € 814 moest worden bijbetaald om de indeplaatsstelling mogelijk te maken. Effectief betekent deze gang van zaken dan ook dat het recht op indeplaatsstelling vrijwel geheel wordt uitgehouden: het is dan voordeliger voor de oorspronkelijke reiziger om eenvoudigweg op te zeggen tegen betaling van de annuleringskosten. De voorzieningenrechter oordeelde evenwel dat de wetgever die consequentie al onderkend heeft in de parlementaire geschiedenis en dus op de koop toe heeft genomen.<sup>40</sup>

Dat lijkt wel een erg nauwe en nationaal-georiënteerde opvatting: het gaat uiteindelijk om een recht dat voortvloeit uit een Europese richtlijn, en het is de vraag of op deze wijze de richtlijn wel voldoende nuttig effect heeft.

34. Geschillencommissie Reizen 22 januari 2013, dossiernummer 71344.

35. BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 85/12, *RRa* 2015, afl. 3, p. 138; BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 13/14, *RRa* 2015, afl. 3, p. 144; BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 147/13, *RRa* 2015, afl. 3, p. 149.

36. BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 147/13, *RRa* 2015, afl. 3, p. 149.

37. BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 85/12, *RRa* 2015, afl. 3, p. 138; BGH 9 december 2014, rolnr. X ZR 13/14, *RRa* 2015, afl. 3, p. 144.

38. Memorie van toelichting, p. 13.

39. Zo naar Duits recht ook S.A. Geib, in: H.G. Bamberger & H. Roth, *Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*, München: Beck 2008 (2e druk), randnr. 7 bij § 651b BGB; E. Führich, *Reiserecht. Handbuch und Kommentar*, München: Beck 2015 (7e druk), randnr. 8 bij § 651b BGB; K. Tonner, *Der Reisevertrag, Kommentar zu §§ 651a-651l BGB*, Neuwied/Kriftel/Berlin: Leuchterhand 2000 (4e druk), randnr. 1 bij § 651b BGB.

40. Rb. Den Haag (vzr.) 22 september 2015, KG ZA 15-1388, niet gepubliceerd (*TUI Nederland*).

Artikel 9 lid 2 nieuwe Richtlijn pakketreizen bevat een wat duidelijkere regeling: de kosten voor de indeplaatsstelling mogen 'niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor de organisator voortvloeien uit de overdracht van de pakketreisovereenkomst'. Daarbij is, gezien het bepaalde in overweging (30) in de preambule, ook gedacht aan de situatie waarin 'een subcontractant een vergoeding vraagt voor het wijzigen van de naam van de reiziger of voor het annuleren en vervangen van een reisbiljet'. Daaruit lijkt voort te vloeien dat de Europese wetgever wel accepteert dat de indeplaatsstelling gepaard gaat met de annulering van het oorspronkelijke vliegticket, maar dat de kosten die uiteindelijk aan de reiziger in rekening worden gebracht, desalniettemin 'niet onredelijk' moeten zijn: de daadwerkelijke kosten die de reisorganisator voor de wijziging moet maken is immers het *maximum* dat aan de reiziger in rekening mag worden gebracht.

## 8. Opzegging van de reisovereenkomst

Opzegging van een reisovereenkomst is een rechtshandeling. Of opzegging heeft plaatsgevonden, moet dus net als de vraag of de reisovereenkomst is gesloten, worden beoordeeld aan de hand van de wilsvetrouwensleer. Of van opzegging sprake was, is in de verslagperiode in twee arresten aan de orde gekomen. Bij een zaak die door het Hof Den Bosch is behandeld, was feitelijk komen vast te staan dat de reiziger – een harmoniestichting die met de aangesloten muzikanten een concertreis wilde maken – na de contractsluiting onderdelen van de reisovereenkomst, waaronder de prijs, nog ter discussie wilde stellen. Uit dat enkele feit kan niet worden afgeleid dat de harmoniestichting de reisovereenkomst daarmee heeft willen opzeggen, aldus terecht het hof. Als de reisorganisator op een dergelijke mededeling reageert met het bericht 'van de organisatie van de reis af te zien', mag dat bericht door de harmoniestichting juist wel worden gezien als een opzegging van de overeenkomst door de reisorganisator.<sup>41</sup>

In een arrest van het Hof Amsterdam ging het onder meer om de vraag hoe klachten van de reizigers omtrent de uitvoering van een reisovereenkomst moesten worden opgevat. De reisovereenkomst betrof een rondreis door Afrika van ruim een jaar. De reizigers, twee ouders met hun twee minderjarige kinderen, vertrokken begin januari 2010, maar klaagden in diverse e-mails tussen 8 en 16 januari 2010 over het verloop van de reis in Oeganda. In een fax van 19 januari 2010 heeft hun advocaat de reisorganisator gesteld dat de reizigers al meermalen hebben moeten constateren dat de in de overeenkomst toegezegde faciliteiten niet aanwezig zijn of niet aan de overeenkomst beantwoorden, en dat voortdurende aanmaningen en ingebrekestellingen geen verbetering hebben opgeleverd. In de fax komt voorts de volgende zinsnede voor: 'Cliënten zien dan ook geen andere mogelijkheid dan de overeenkomst per heden te ontbinden wegens ernstige

tekortkomingen van Vamonos' (de reisorganisator, MBML). De rechtbank oordeelde in eerste aanleg dat wel sprake was van tekortkomingen, maar dat deze de algehele ontbinding van de overeenkomst niet rechtvaardigden gelet op de bijzondere aard van de reis, de omvang van de reis en het aantal genoten reisdagen. De rechtbank heeft de stellingen van de reizigers echter subsidiair begrepen als een beroep op opzegging op grond van artikel 7:503 lid 1 BW, en geoordeeld dat dit beroep slaagt.<sup>42</sup> In hoger beroep oordeelde het hof dat de rechtbank de stellingen van de reizigers inderdaad zo heeft mogen opvatten nu de reizigers in de dagvaarding ook met zoveel woorden over opzegging hebben gesproken. Dat in de fax van hun advocaat alleen over ontbinding is gesproken, deed daar volgens het hof niet aan af.<sup>43</sup> Daarmee is de rechtbank dus niet buiten de rechtsstrijd van partijen getreden, maar heeft zij overeenkomstig artikel 25 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de rechtsgronden ambtshalve aangevuld. Omdat het hof, anders dan de rechtbank, echter van oordeel was dat de reisorganisator niet tekortgeschoten was in de nakoming van de reisovereenkomst, oordeelde het dat de opzegging aan de reizigers was toe te rekenen, zodat hij gehouden waren de reisorganisator schadevergoeding te betalen voor de opzegging op grond van artikel 7:503 lid 2 BW.<sup>44</sup>

De Kantonrechter in Haarlem had te maken met een reisovereenkomst die door de reisorganisator was opgezegd wegens overboeking van het hotel. Een dergelijke opzegging is aan de reisorganisator toe te rekenen (artikel 7:504 lid 3 BW). De reiziger vorderde in dit geval zowel materiële als immateriële schadevergoeding. Hij voerde onder meer aan dat hij door de late opzegging (13 dagen voor de geplande vertrekdatum, in het hoogseizoen) genoodzaakt was een andere, duurdere reis te boeken. De reisorganisator had wel een andere reis aangeboden, maar de reiziger had dat aanbod niet aanvaard omdat het door de reisorganisator aangeboden hotel van mindere kwaliteit zou zijn. Hij voerde in dit verband aan dat het alternatieve hotel op de website zoover.nl gewaardeerd werd met een 5,9, terwijl het oorspronkelijk geboekte hotel gewaardeerd werd met een 7,0. De kantonrechter oordeelde echter dat, gelet op de betwisting door de reisorganisator, de reiziger de stelling dat het alternatieve hotel van mindere kwaliteit was, had moeten onderbouwen door omstandigheden naar voren te brengen over de situering, de aard en de faciliteiten van de aangeboden accommodatie gerelateerd aan de samenstelling van zijn gezin.<sup>45</sup> Het lijkt mij echter dat het veelmeer op de weg van de reisorganisator ligt om aannemelijk te maken dat het alternatieve hotel van gelijke of betere kwaliteit is, aangezien op hem de verplichting rust een daartoe strekkend aanbod te doen (artikel 7:504 lid 2 BW). De gevorderde immateriële schadevergoeding werd, mede vanwege de korte periode tussen de datum van opzegging en de geplande vertrekdatum, wél toegewezen. De kantonrechter overwoog in dit verband dat de voorpret van de va-

41. Hof Den Bosch 29 juli 2014, ECLI:NL:GHSHE:2014:2537, r.o. 3.3.8 en 3.3.10 (*ICP/Petrus en Paulus Harmonie*).

42. Rb. Amsterdam 9 maart 2011, ECLI:NL:RBAMS:2011:BQ0842, r.o. 4.36 en 4.37 (*Vamonos Travels*).

43. Hof Amsterdam 24 december 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:4827, r.o. 3.12 (*Vamonos Travels*).

44. Hof Amsterdam 24 december 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:4827, r.o. 3.19-3.21 (*Vamonos Travels*).

45. Rb. Noord-Holland (ktr. Haarlem) 14 augustus 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:7742, r.o. 5 (*Corendon*).



kantie in grote mate is geschaad door de stressvolle situatie dat op korte termijn een andere vakantie moest worden uitgekozen en geboekt. In dat verband is wel opmerkelijk dat dit (slechts) leidde tot een schadevergoeding van € 250 per persoon, terwijl de reissom voor de geboekte reis (voor vier personen) € 4444 bedroeg.<sup>46</sup>

Een reis naar Sharm el Sheikh in Egypte werd kort voor het geplande vertrek, begin september 2013, door de reisorganisator vanwege de politieke onrust in Egypte en de daaruit voortvloeiende demonstraties en ongeregelde heden opgezegd op basis van informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, dat reizen naar Egypte ont-raadde. Van een dekkingsbeperking door het Calamiteitenfonds was echter geen sprake. De geschillencommissie oordeelde echter terecht dat ook in een dergelijk geval sprake kan zijn van overmacht en dat bij de beoordeling van de vraag of de reis moet worden geannuleerd de reisorganisator zich kan en moet laten leiden door alle hem ter beschikking staande bronnen, waaronder het Ministerie van Buitenlandse Zaken, eigen contacten ter plaatse, contacten binnen de reiswereld, enzovoort. Als de reisorganisator in een dergelijk geval oordeelt dat bij verdere escalatie ter plaatse de veiligheid van reizigers niet langer kon worden gegarandeerd, is dit een omstandigheid die van zodanige aard is dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. In een dergelijk geval kan de reisorganisator zich wel op overmacht beroepen (artikel 7:504 lid 3 onderdeel b BW).<sup>47</sup>

## 9. Wijziging van de reisovereenkomst

De wet kent geen regeling op grond waarvan de reiziger een wijziging van de overeenkomst kan afdwingen. Wanneer de reiziger onjuiste persoonsgegevens heeft doorgegeven en daarom wordt geweigerd bij een vlucht, is geen sprake van een tekortkoming van de reisorganisator en komen de kosten voor de wijziging van de tickets voor rekening van de reiziger. Artikel 3 van de ANVR-reisvoorwaarden bepaalt mede met het oog hierop dan ook nadrukkelijk dat de reiziger zelf verantwoordelijk is voor het verstrekken van de juiste informatie aan de reisorganisator.<sup>48</sup>

Artikel 7:505 lid 1 en 2 BW biedt de reisorganisator, indien hij een daartoe strekkend beding heeft doen opnemen, de mogelijkheid om de reisovereenkomst te wijzigen indien sprake is van gewichtige, de reiziger onverwijld medegedeelde omstandigheden. Betreft de wijziging een wezenlijk punt, dan kan de reiziger de wijziging zonder meer afwijzen, betreft het een minder essentieel punt dan is afwijzing van de wijziging slechts mogelijk indien de wijziging voor de reiziger meer dan geringe betekenis heeft. Wijst de reiziger de wijziging af, dan kan de reisorganisator vervolgens opzeggen, waarna artikel 7:504

BW van toepassing is ten aanzien van de eventuele schadeplichtigheid van de reisorganisator.

Bij de Geschillencommissie Reizen ging het om een reis naar de grote nationale parken in het westen van de Verenigde Staten met verblijf in gespecificeerde hotels in die parken. De reisorganisator had zowel in de prijsbijlage bij de reisbrochure als in de algemene voorwaarden aangegeven dat de hotels voor de rondreis 'onder voorbehoud van wijzigingen' waren. Vaststond dat de door de reisorganisator aangeboden en door de reiziger verlangde hotels in Los Angeles en Las Vegas gewoon te boeken waren, maar door de agent van de reisorganisator eigenmachtig waren gewijzigd. Een dergelijke wijziging is niet in toegestaan, zo oordeelde de Geschillencommissie Reizen.<sup>49</sup> Dat oordeel is terecht, nu van gewichtige omstandigheden voor de wijziging geen sprake is. Daarvan was ook geen sprake bij een rondreis in Zuid-Afrika waarin, anders dan in het reisprogramma was aangegeven, in een bepaald gedeelte van het jaar niet Kaap Agulhas maar Hermannus werd aangedaan in verband met de walvistrek, aangezien deze wijziging bij de reisorganisator al voorafgaand aan de boeking bekend was. Het bezoek aan Kaap Agulhas was voor de reiziger van groot persoonlijk belang nu hij op deze plaats as had willen uitstrooien en hij juist om die reden had deelgenomen aan de reis. Dit had hij niet voorafgaand aan het sluiten van de reis aan de reisorganisator medegedeeld, maar dat neemt niet weg dat de reiziger mocht verwachten dat de reis volgens het aan de reizigers voor boeking medegedeelde programma zou worden uitgevoerd. Het desalniettemin afzien van het bezoek aan deze kaap levert dan ook een tekortkoming op. De reisorganisator was bovendien verplicht om aan de reiziger hulp en bijstand te bieden (artikel 7:507 lid 3 BW). In dit verband had volgens de geschillencommissie mogen worden verwacht dat de reisbegeleidster ervoor zou zorgen dat aan het einde van de reis in Kaapstad voor de reiziger de mogelijkheid werd gecreëerd om op eigen gelegenheid een bezoek aan Kaap Agulhas mogelijk te maken.<sup>50</sup> Ook bij de nakoming van die aanvullende verplichting is de reisorganisator tekortgeschoten. De toegekende – symbolische – immateriële schadevergoeding van € 350 (welk bedrag nog lager is dan de vergoeding die de reisorganisator aan de geschillencommissie moest betalen als bijdrage in de kosten voor de beslechting van het geschil) komt mij daarbij overigens bepaald karig over.

## 10. Conformiteit en gevolgen van non-conformiteit

### 10.1. Conformiteit in het algemeen

Wanneer de reis wordt gewijzigd zonder dat aan de voorwaarden van artikel 7:505 BW is voldaan, is al snel sprake van een tekortkoming, zo wordt ook duidelijk uit de zojuist besproken uitspraak. Artikel 7:507 lid 1 BW bepaalt in dit verband dat de reisorganisator verplicht is de reisovereenkomst uit te (doen) voeren overeenkomstig

46. Rb. Noord-Holland (ktr. Haarlem) 14 augustus 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:7742, r.o. 6 (*Corendon*).

47. Geschillencommissie Reizen 12 februari 2014, dossiernummer 81613. In deze zin ook LG Frankfurt am Main 8 december 2014, rolrnr. 2-24 S 46/14, *RRa* 2015, afl. 1, p. 8.

48. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2015, dossiernummer 91536.

49. Geschillencommissie Reizen 6 november 2014, dossiernummer 87624.

50. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2015, dossiernummer 90465.

de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Daarbij is niet relevant of hij de diensten zelf uitvoert dan wel hiertoe anderen als hulppersonen inschakelt.<sup>51</sup>

Bij de vraag wat reizigers van de reisovereenkomst mogen verwachten, zijn de bijzondere afspraken tussen partijen en de bestemming van de reizigers natuurlijk van belang. Wanneer een reiziger een rustig gelegen kampeerplek boekt, hoeft hij niet te verwachten dat de kampeerplek dicht bij het zwembad, de animatie en de kinderboerderij van de camping ligt.<sup>52</sup> Bij een hotel dat 'aan zee' ligt en dat over een privéstrand beschikt, mag de reiziger verwachten dat de zee vanuit het hotel direct toegankelijk is.<sup>53</sup> Van een overeengekomen groepsreis is geen sprake als de groep uit één persoon – de reiziger zelf – bestaat en de reiziger bij boeking van de reis niet gewaarschuwd is dat de mededeling 'gegarandeerd vertrek' kon impliceren dat hij alleen zou reizen.<sup>54</sup> Een reiziger hoeft niet te verwachten dat bij een 'restyling' van het hotel sprake is van ernstige overlast door verbouwingswerkzaamheden. Dat geldt te meer als de reiziger na te hebben vernomen van de restyling de reisorganisator uitdrukkelijk heeft gevraagd naar de intensiviteit van de werkzaamheden en daarop ten onrechte een geruststellend antwoord heeft ontvangen.<sup>55</sup> Bij boeking van een vakantiehuis met verwarmd binnenzwembad in Denemarken in de winter door vijf volwassenen en twee kinderen mag de reiziger verwachten dat het zwembad tot een, voor kinderen aangename, temperatuur van ten minste 28 graden kon worden verwarmd als de algemene huurvoorwaarden suggereren dat een temperatuur hoger dan 24 graden mogelijk is. De verwarmingsinstallatie dient in een dergelijk geval voldoende capaciteit te hebben om ervoor te zorgen dat zowel het huis als het zwembadwater op een aangename temperatuur kan worden ingesteld.<sup>56</sup> Bij een reis naar Australië had de reiziger voorafgaand aan de boeking tegen de medewerker van het reisbureau gezegd dat zij een flexibel, dus eenvoudig en zonder (veel) meerkosten te wijzigen vliegticket wilde hebben. Wanneer de reiziger bij de latere wijziging van het ticket uiteindelijk een nieuw ticket blijkt te moeten kopen ten bedrage van € 865, is sprake van een tekortkoming waarvoor de reisorganisator verantwoordelijk is.<sup>57</sup> Bij een reis van een jaar door Afrika waarbij twee minderjarige kinderen zouden meereizen, betekent het enkele feit dat tijdens een boottocht alcoholische drankjes konden worden genuttigd en dat het tijdens de boottocht onaangekondigd ernstig is gaan regenen, niet zonder meer dat de boottocht niet geschikt is voor kinderen. Ook het feit dat de game drives op de daaropvolgende dag voor de kinderen te in-

spannend en te lang bleken te zijn, maakt niet dat sprake is van een tekortkoming, nu gezien de aard van de reis en de plaatsen die aangedaan werden, niet mocht worden verwacht dat de reis 'kidsproof' zouden zijn. De reizigers hebben daarnaast op suggestie van de lokale agent ter plaatse zelf ingestemd met een afwijking van het programma door een chimpansee-trekking op een andere plaats te doen, terwijl uit het oorspronkelijke programma al bleek dat op die andere plaats geen kinderopvang geregeld was. Het hof oordeelde dat de reizigers achteraf de tegenvallende kinderopvang dan niet aan de reisorganisator kunnen tegenwerpen. Van tekortkomingen was naar het oordeel van het hof dan ook geen sprake.<sup>58</sup>

Van een reiziger mag echter wel worden verwacht dat hij voor boeking kennisneemt van de informatie die de reisorganisator beschikbaar stelt en zo nodig aanvullende informatie zoekt. Als een reiziger in een drukke periode (in dit geval de laatste week van het jaar) in de grootste badplaats van de Oost-Algarve in een accommodatie direct aan de boulevard boekt, dient hij rekening te houden met geluidsoverlast. Wanneer voor het derde jaar in die week een festival wordt gehouden, kan volgens de Geschillencommissie Reizen bovendien nog niet worden gesproken van een traditie in de vorm van een jaarlijks terugkerende gebeurtenis waarvoor de reiziger dient te worden gewaarschuwd.<sup>59</sup> Bij een andere reis had de reiziger een eenvoudig hotel geboekt dat door hem al jaren werd bezocht en dat volgens de op de website van de reisorganisator vermelde informatie bij een lage bezetting overschakelt naar een buffetservice. Tijdens de reis waren slechts zes gasten aanwezig in het hotel met 58 kamers, zodat het hotel overgeschakeld was naar de buffetservice. Onder die omstandigheden mocht de reiziger ook niet meer verwachten.<sup>60</sup> Het enkele feit dat een hotel kinderactiviteiten en -faciliteiten aanbiedt, betekent nog niet dat de reiziger ook mag verwachten dat het hotel 'kindvriendelijk' is. Voor die verwachting is nog minder ruimte indien de reisorganisator in de reisbrochure heeft aangegeven dat het hotel centraal gelegen is in een levendige omgeving, dat het hotel populair bij jongeren is en dat een discotheek en bars zijn gelegen op maximaal 600 meter, terwijl bij de algemene informatie over de badplaats is vermeld dat er volop uitgaansmogelijkheden zijn.<sup>61</sup>

Bij bijzondere reizen kan soms meer van een reisorganisator worden verlangd, maar ook dan zijn de omstandigheden van het geval beslissend. De Rechtbank Oost-Brabant<sup>62</sup> had te maken met een treurige letselschadezaak. Het ging in dit geval om een reis die was georganiseerd

51. In deze zin ook Hof Den Haag 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, r.o. 56, VR 2013/121 (*Zilveren Kruis/Out in Africa*); Hof Amsterdam 30 juni 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:2724, r.o. 3.8, NJF 2015/469 (*Corendon*).

52. Geschillencommissie Reizen 3 februari 2015, dossiernummer 89900.

53. Geschillencommissie Reizen 19 november 2012, dossiernummer 70230.

54. Geschillencommissie Reizen 11 oktober 2012, dossiernummer 68693.

55. Geschillencommissie Reizen 9 april 2013, dossiernummer 73913.

56. Geschillencommissie Reizen 9 april 2013, dossiernummer 74635.

57. Geschillencommissie Reizen 22 juni 2015, dossiernummer 94050.

58. Hof Amsterdam 24 december 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:4827, r.o. 3.14-3.15 (*Vamonos Travels*).

59. Geschillencommissie Reizen 22 juli 2014, dossiernummer 85917.

60. Geschillencommissie Reizen 21 augustus 2014, dossiernummer 87470.

61. Geschillencommissie Reizen 21 mei 2013, dossiernummer 75182.

62. Rb. Oost-Brabant 5 maart 2014, ECLI:NL:RBOBR:2014:982, r.o. 4.16 (*Set-Reizen*).

voor mensen met verstandelijke beperking. Een door de reisorganisator ingeschakelde vrijwilliger is tijdens de reis aangevallen door een reiziger met een geestelijke beperking en een autistische stoornis. De vrijwilliger stelt als gevolg daarvan materiële en immateriële schade te hebben geleden. In de hoofdzaak heeft de vrijwilliger onder meer de reiziger (vertegenwoordigd door zijn curator) en diens aansprakelijkheidsverzekeraar aangesproken uit onrechtmatige daad. De curator van de reiziger heeft vervolgens in vrijwaring onder meer de reisorganisator aangesproken op grond van een toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de reisovereenkomst. De curator verweet de reisorganisator dat de begeleiders van de reiziger onvoldoende vakkundig zouden hebben gehandeld. De rechtbank was evenwel van oordeel dat niet gebleken is dat er eerdere momenten van onrust bij de reiziger waren of dat die momenten op onjuiste wijze waren opgelost, mede gelet op hetgeen de reisorganisator bekend was over de persoon van de reiziger. In dit geval had een van de begeleiders kort voorafgaand aan het incident niet gereageerd op het vloeken en schelden van de reiziger en had het slachtoffer tegen de reiziger gezegd: ‘dat zeggen wij niet, [naam reiziger, MBML]’ en had hij zijn hand uitgestoken toen de reiziger op hem af kwam. Die omstandigheden brengen niet mee dat de reisorganisator in strijd met verplichtingen uit de reisovereenkomst heeft gehandeld of onzorgvuldig heeft gehandeld tegenover de reiziger. Dat werd niet anders door het feit dat de curator op het aanmeldformulier had aangegeven dat de reiziger duidelijkheid nodig had, dat er met hem niet in discussie moest worden gegaan, dat men hem moest laten uitspreken en dat hem dingen op een nette manier moesten worden gevraagd, aangezien niet was gebleken dat de reisorganisator of de begeleiders in strijd met deze informatie hadden gehandeld.

Bij een ten overstaan van de Geschillencommissie Reizen gevoerde procedure werd de reiziger na aankomst op zijn reisbestemming geconfronteerd met een overboeking. Het door de reisorganisator ter plaatse geboden alternatief was volgens de geschillencommissie ‘niet geheel gelijkwaardig’: ofschoon beide hotels uitgingen van de all-inclusiveformule en beide vijfsterren-accommodaties waren, had de reiziger een gemoedelijk, niet te groot hotel willen boeken, maar werd hij geplaatst in een hotel met, in de woorden van de geschillencommissie, ‘een clubgevoel’ (in de woorden van de reiziger: ‘een kermis’). De reisorganisator hanteerde een ‘niet-tevreden-geld-teruggarantie’, maar de geschillencommissie oordeelde dat de reiziger op die garantie alleen een beroep kan doen als de klacht tijdens de reis niet opgelost werd en de reiziger er dan voor zou hebben gekozen de reis af te breken. Wel had de reiziger volgens de geschillencommissie recht op een vergoeding voor gederfd vakantiegenot.<sup>63</sup> Uit het bindend advies is niet af te leiden of aan de garantie (voor contractsluiting aan de reiziger ter beschikking gestelde) voorwaarden gesteld zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan lijkt het oordeel van de geschillencommissie mij onjuist: als

de reiziger in een dergelijk geval de reis afbreekt, is immers sprake van een opzegging door de reiziger die aan de reisorganisator kan worden toegerekend, zodat de reiziger reeds op grond van de wet recht heeft op teruggave of kwijtschelding van de reissom (artikel 7:503 lid 3 BW) en schadevergoeding voor gederfd reisgenot (artikel 7:510-751 BW). De reiziger mag mijns inziens op grond van het Haviltex-criterium<sup>64</sup> uit de formulering ‘niet-tevreden-geld-teruggarantie’ afleiden dat hem rechten worden toegekend die uitstijgen boven de hem toekomende wettelijke rechten.

Uitleg conform het Haviltex-criterium is ook van belang bij de vraag welk gezelschap en welke begeleiding de reiziger tijdens de reis mag verwachten. Daarbij zullen mondelinge mededelingen van het reisbureau over de inhoud van een reisprogramma – in dit geval: een internationaal reisgezelschap en overal Engelssprekende gidsen – kunnen worden toegerekend aan de reisorganisator en dus de verwachtingen van de reiziger mogen beïnvloeden. Wanneer de informatie van het reisbureau in tegenspraak is met de informatie in de reisbrochure van de reisorganisator, zal de reiziger veelal aan de mededelingen van het reisbureau geloof mogen hechten. De Geschillencommissie Reizen gaat er echter van uit dat de reiziger óók de reisbrochure behoort te bestuderen en dus minder begeleiding had mogen verwachten dan waar hij kennelijk op had gerekend. Omdat geen sprake was van een internationaal reisgezelschap, niet overal Engelstalige gidsen beschikbaar waren en de reiziger niet vooraf was gewaarschuwd voor het mogelijk afgesloten zijn van de grens tussen Chili en Bolivia, als gevolg waarvan de reiziger om heeft moeten reizen, was de reisorganisator wel tekortgeschoten.<sup>65</sup>

Van belang bij de uitleg van de overeenkomst is voorts in hoeverre de reiziger heeft duidelijk gemaakt dat een bepaalde wens een essentie of een preferentie betreft: in het geval van een essentie dient de reisorganisator de overeenkomst hetzij niet te sluiten, hetzij overeenkomstig de essentie uit te voeren, terwijl bij een preferentie slechts sprake is van een inspanningsverbintenis. Wanneer een reiziger op het boekingsformulier de opmerking ‘graag een geurvrije kamer in verband met allergie’ plaatst, behoeft de reisorganisator dat gezien de bewoordingen niet als een essentie op te vatten, zodat het enkele feit dat de kamer niet geurvrij is, nog geen tekortkoming oplevert.<sup>66</sup>

## 10.2. Informatieplichten

Onduidelijk is hoe moet worden omgegaan met informatie over paspoort en visumvereisten. Op grond van artikel 3 lid 1 onderdeel e van de richtlijn is een lidstaat gehouden de reisorganisator verplicht ‘algemene informatie betreffende paspoorten en visa voor de onderdanen van de betrokken Lid-Staat/Lid-Staten’ te verstrekken. In Nederland is die verplichting uitgewerkt in artikel 1 on-

63. Geschillencommissie Reizen 22 januari 2013, dossiernummer 72074.

64. HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Ermes/Haviltex*).

65. Geschillencommissie Reizen 29 augustus 2013, dossiernummer 77618; in deze zin ook Geschillencommissie Reizen 3 februari 2015, dossiernummer 88949; Geschillencommissie Reizen 22 juni 2015, dossiernummer 94275.

66. Geschillencommissie Reizen 14 februari 2013, dossiernummer 73001.

derdeel c Gegevensbesluit georganiseerde reizen,<sup>67</sup> dat bepaalt dat de reisorganisator 'de relevante algemene informatie over de vereiste reisdocumenten' dient mede te delen. De richtlijn en het gegevensbesluit maken niet duidelijk wat te verstrekken 'algemene informatie' en wat bijzondere, door de reiziger *zelf* te achterhalen informatie is. Het lijkt mij dat van de reisorganisator mag worden verwacht dat die algemeen bekende informatie, zoals het vereiste van een visum voor het te boeken land, actief zal moeten verstrekken en daar zo nodig het boekingsproces op in te richten. De richtlijn beperkt de verplichting echter tot de onderdanen van de betrokken lidstaat of lidstaten. Betekent dat nu dat een Nederlandse reisorganisator geen informatie behoeft te verstrekken over visumvereisten die worden gesteld aan een reiziger met de Belgische nationaliteit en ermee kon volstaan de reiziger te verwijzen naar de desbetreffende ambassade van het bestemmingsland? In deze zin oordeelde wel de Geschillencommissie Reizen.<sup>68</sup> Die beslissing lijkt mij twijfelachtig. De weigering door de reisorganisator om de reiziger de toegang tot het vliegtuig te weigeren omdat hij over de onjuiste papieren zou beschikken (hetgeen bovendien door de reiziger op basis van informatie van de desbetreffende ambassade werd betwist), lijkt mij nog minder juist: als de reisorganisator op dat moment kennelijk wel over de vereiste informatie beschikt, had die informatie al voor boeking aan de reiziger moeten worden voorgehouden. In lijn met een andere uitspraak van de geschillencommissie<sup>69</sup> had mijns inziens dan ook moeten worden geoordeeld dat de reiziger ten onrechte de toegang tot het vliegtuig is geweigerd en dus sprake was van een aan de reisorganisator toerekenbare tekortkoming. Anders dan in deze uitspraak stond in die andere uitspraak echter wel vast dat de reiziger wél de juiste papieren bij zich had, terwijl dat in deze zaak ook ten overstaan van de geschillencommissie nog onduidelijk was. Die onduidelijkheid dient, anders dan de geschillencommissie oordeelde, mijns inziens voor rekening van de reisorganisator te komen.

### 10.3. Veiligheid en voorzorgsmaatregelen

De reiziger zal in beginsel mogen verwachten dat de reisovereenkomst zo wordt uitgevoerd dat hij geen (onnodige) risico's loopt. Dat brengt mee dat de reisorganisator in beginsel verantwoordelijk is voor veilig vervoer en voor een veilige accommodatie, en dat voorzorgsmaatregelen worden genomen om schade te voorkomen bij gevaarzettende omstandigheden. In Duitsland wordt in dit verband van de reisorganisator verwacht dat deze (niet slechts eenmalig, maar) met enige regelmaat alle voor de veiligheid van de reizigers relevante delen van een hotelcomplex, zoals trappen, elektrische installaties en balkonhekjes door een deskundige laat controleren op veiligheidsrisico's.<sup>70</sup> Daarbij dient overigens wel rekening te

worden gehouden met het veiligheidsniveau dat ter plaatse geldt: een reiziger in een land als Turkije mag er niet zonder meer van uitgaan dat een hotel aan dezelfde veiligheidsseis voldoet als in Duitsland of Nederland.<sup>71</sup>

Uiteraard mag een reiziger verwachten dat de douche-ruimte veilig is en dat het hotel adequate veiligheidsmaatregelen treft om te voorkomen dat de reiziger uitglijdt over een natte tegelvloer, met name indien deze het gevolg is van lekkage in de badkamer. Dat geldt te meer indien de reiziger hierover reeds heeft geklaagd bij het hotel en het gebrek niet is verholpen binnen bekwame tijd nadat de reiziger hierover heeft geklaagd.<sup>72</sup> Bij (tot het pakket behorend) vervoer ter plaatse mag worden verwacht dat een chauffeur voorzichtig rijdt en zich aanpast aan de weg- en weersomstandigheden. Daarbij mag worden verwacht dat hij snelheid mindert bij een bochtige weg, terwijl bij regen na een periode van droogte rekening moet worden gehouden met zeer gladde wegen als gevolg van loskomend aangekoekt vet en vuil. Dergelijke omstandigheden leveren dan ook geen overmacht in de zin van artikel 7:504 lid 3 onderdeel b BW op, terwijl de chauffeur voorzorgsmaatregelen tegen het ontstaan van schade kan nemen door zo nodig extra snelheid te minderen.<sup>73</sup> Wanneer de reisorganisator reizigers heeft opgedragen in de auto een gordel te dragen en een reiziger de gordel tijdelijk los heeft gemaakt, kan de omvang van de aansprakelijkheid wel worden verminderd aan de hand van artikel 6:101 BW ('eigen schuld').<sup>74</sup>

Bij de te nemen voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van schade behoort ook rekening te worden gehouden met mogelijke onvoorzichtigheid of minder gelukkige keuzes van de reiziger. Een arrest van het Hof Den Haag biedt hiervan een voorbeeld. In deze zaak waren twee reizigers bij een Zuid-Afrikaanse bed and breakfast van hun kamer in een bijgebouw naar het hoofdgebouw gelopen, waar ze zouden deelnemen aan het diner. In de korte wandeling in het donker vielen zij in een niet-gemarkeerd gat van ten minste anderhalve meter breed, drie meter lang en twee meter diep. Een van hen liep daarbij ernstig letsel op. Vaststond dat de reizigers niet waren gewaarschuwd voor het bestaan van het gat en dat ter plaatse geen buitenverlichting aanwezig was. In een dergelijk geval is de reisorganisator aansprakelijk. De reisorganisator erkende de aansprakelijkheid, maar deed een beroep op eigen schuld. Hij voerde daartoe aan dat de reiziger op weg naar het diner in strijd met de instructies en zonder noodzaak een onverlichte route heeft gekozen. Het hof stelde vast dat langs het door de eigenaar van de B&B aangewezen route wel verlichting had gebrand en dat het volgen van die route dus voor de hand had geleken. Vaststond echter ook dat de eigenaar van de B&B,

67. *Stb.* 1993, 43.

68. Geschillencommissie Reizen 17 juli 2014, dossiernummer 85974.

69. Geschillencommissie Reizen 4 mei 2015, dossiernummer 91341.

70. OLG Düsseldorf 16 december 2014, rolnr. I-21 U 67/14, *RRa* 2015, afl. 4, p. 179; OLG Düsseldorf 16 december 2014, rolnr. I 21 U 69/14, *RRa* 2015, afl. 5, p. 219.

71. OLG Düsseldorf 16 december 2014, rolnr. I 21 U 69/14, *RRa* 2015, afl. 5, p. 219.

72. Rb. Noord-Holland 8 oktober 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:9298, r.o. 4.13, *S&S* 2015/87 (*Corendon*), bevestigd door Hof Amsterdam 30 juni 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:2724, r.o. 3.6, *NJF* 2015/469 (*Corendon*).

73. Rb. Den Haag 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, r.o. 4.7-4.8 (*Shapshap Travel Group v.o.f.*).

74. Rb. Den Haag 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, r.o. 4.7-4.11 (*Shapshap Travel Group v.o.f.*).

anders dan nu, gewoonlijk wél waarschuwde voor de kuil, waaruit kan worden afgeleid dat de gekozen route kennelijk niet onlogisch was. Daarbij komt dat, anders dan de reisorganisator had aangevoerd, de reiziger in dit geval geen reden had om gevaarlijke omstandigheden te verwachten aangezien het terrein van de B&B aan de voorkant netjes was ingericht en de reiziger geen reden had om aan te nemen dat dat aan de zijkant van het gebouw, waar de kuil zich bevond, anders zou zijn. Het hof oordeelde dan ook dat er weliswaar aan de reiziger toe te rekenen omstandigheden waren die in geringe mate tot de schade hebben bijgedragen, maar dat gezien de ernst van de over en weer gemaakte fouten de billijkheid eist dat de schade geheel voor rekening van de reisorganisator diende te komen.<sup>75</sup>

Gelet op deze uitspraak lijkt mij een uitspraak van de Geschillencommissie Reizen van 26 februari 2015<sup>76</sup> minder juist. Bij dit bindend advies ging het om een hotel dat zich aanprijst met de mededeling 'kinderhotel'. Op een grasstrook tussen een voetpad en een bloemenperk op het terrein van het hotel bevond zich een kuil met een diameter van ongeveer 40/50 centimeter en een diepte van ongeveer 20/30 centimeter, waarin de tweejarige dochter van een consument is gevallen. Het kind heeft daarbij letselschade opgelopen. De geschillencommissie was evenwel van oordeel dat de kuil zich bevond op 'een plek waar men normaal niet loopt, vermoedelijk ook niet behoort te lopen' en dat wanneer men dat toch doet, extra oplettendheid is geboden. Voor zover daar een kind loopt dat de risico's zelf onvoldoende kan inschatten, moeten zij daarin volgens de geschillencommissie worden begeleid door hun ouders, verzorgers of toezichthouders. Als door onoplettendheid van een kind of diens begeleider toch een ongeluk als dit voorvalt, is dat volgens de geschillencommissie 'eerder een kwestie van pech dan van aansprakelijkheid'. Door de reiziger was echter onweersproken naar voren gebracht dat de grasstrook niet afgezet en dus voor iedereen toegankelijk was. Zeker van een hotel dat zich afficheert als een kinderhotel mag mijns inziens worden verwacht dat een minimale voorzorgsmaatregel als het afzetten van de kuil zou worden genomen. Dat wellicht een deel van de schade op grond van artikel 6:101 BW ('eigen schuld') dient te komen vanwege onvoldoende toezicht door de ouders, doet daaraan mijns inziens geen afbreuk.

Het Hof in Amsterdam moest oordelen over een geval waarbij een reiziger tijdens de transfer van het vliegveld in Antalya (Turkije) naar haar hotel in Alanya was beroofd. De kern van deze zaak was welke veiligheidsmaatregelen de reisorganisator dient te nemen bij de uitvoering van een reisovereenkomst. Het enkele feit dat tijdens de reis een beroving heeft plaatsgevonden, volstaat niet voor het oordeel dat de reisorganisator tekort is geschoten in het nemen van de nodige maatregelen en dus aansprakelijk is. In zoverre merkt het hof in de uitspraak in hoger beroep terecht op dat de reizigster redelijkerwijs niet mocht verwachten dat de reisorganisator haar onder alle omstan-

digheden zou vrijwaren van criminaliteit tijdens haar reis, zelfs niet als deze haar zou treffen tijdens het vervoer van het vliegveld naar haar hotel.<sup>77</sup> Dat wordt echter anders indien de reisorganisator veiligheidsmaatregelen achterwege zou hebben gelaten die hij redelijkerwijs wel had moeten nemen. Of daarvan sprake is, zal de reizigster moeten bewijzen. In de uitspraak ging het om een beroving tijdens een onaangekondigde tussenstop tijdens een transfer van het vliegveld in Antalya naar de door de reizigster geboekte accommodatie in Alanya, een busreis die gewoonlijk 2,5 uur duurt. Bij een dergelijke transfer mag de reiziger er mijns inziens redelijkerwijs van uitgaan dat helemaal geen tussenstops worden gemaakt, maar dat de reizigers rechtstreeks naar de bestemmingen worden gebracht. In dit geval was daar (nog) meer aanleiding toe, omdat de vier uur durende vlucht met een vertraging van meer dan vier uur was geland in Antalya en de bus pas tussen half 10 en 10 uur 's avonds vertrok, zodat de reizigers vermoeid zullen zijn en nog slechts naar hun hotel willen worden gebracht. Voor een tussenstop binnen een uur na vertrek bestaat dan ook geen enkele reden. Mijns inziens is het enkele feit dat hier een niet-noodzakelijke tussenstop is gemaakt, al te zien als een tekortkoming bij de uitvoering van de overeenkomst. Eventuele problemen bij een dergelijke tussenstop komen naar mijn mening dan ook voor rekening van de reisorganisator.<sup>78</sup> Dat is mogelijk anders indien de tussenstop plaatsvindt op een afdoende verlichte en veilige plaats en dat de reisorganisator de nodige maatregelen heeft genomen om de veiligheid bij een tussenstop zeker te stellen. In eerste aanleg werd geoordeeld dat dergelijke maatregelen niet waren genomen: de rechtbank had vastgesteld dat de bus tamelijk ver (40 meter) van het restaurant was geparkeerd, dat de bus niet was afgesloten en dat de chauffeur de bus had verlaten. Deze feiten werden in hoger beroep betwist, zodat de reizigster het bewijs hiervan moest leveren. Probleem is wel dat de reizigster getuigen van het voorval zal moeten vinden. De reisorganisator schermde hier met privacyregels, die het hem moeilijk zouden maken om de contactgegevens van de andere reizigers te geven. Deze regels bieden de reisorganisator echter de mogelijkheid om de contactgegevens wél te verstrekken voor zover dat nodig is ter bescherming van de rechten van de getroffen reizigster. Wanneer de reisorganisator deze gegevens desalniettemin niet verstrekt, dan kan de reden hiervoor alleen maar zijn dat hij bang is dat deze reizigers voor hem een ongunstige getuigenverklaring zullen kunnen afleggen. Uit een dergelijke weigering kan het hof dan alsnog afleiden dat de reisorganisator onvoldoende medewerking heeft verleend aan de bewijslevering door de reizigster, en daaruit zijn conclusies trekken.

#### 10.4. Schadevergoeding

Wanneer de tekortkoming aan de reisorganisator kan worden toegerekend, heeft de reiziger recht op schadevergoeding, waaronder ook op vergoeding van gederfd reisgenot. De vergoeding daarvan kan echter niet meer dan ten hoogste de reissom bedragen (artikel 7:510-511

75. Hof Den Haag 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, VR 2013/121 (*Zilveren Kruis/Out in Africa*).

76. Geschillencommissie Reizen 26 februari 2015, dossiernummer 91215.

77. Hof Amsterdam 25 februari 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:534, r.o. 3.4, NJF 2014/290, S&S 2015/8 (*Thomas Cook*). Anders nog in eerste aanleg Rb. Noord-Holland 13 februari 2013, ECLI:NL:RBNHO:2013:CA1159, r.o. 5.1.1-5.1.2 (*Thomas Cook*).

78. Vgl. ook Hof Amsterdam 6 juli 2006, NJF 2006/497 (*Schmidt/Cycletoers B.V.*).

BW). De tekortkoming kan *niet* aan de reisorganisator worden toegerekend indien (a) deze toe te rekenen is aan de reiziger zelf, of (b) aan een niet bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derde en de tekortkoming niet te voorzien was of kon worden opgeheven, of (c) te wijten is aan overmacht, of aan een gebeurtenis die met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet te voorkomen of te verhelpen was door de reisorganisator of een bij de uitvoering van de reis betrokken derde (artikel 7:507 lid 2 BW). Van overmacht is volgens artikel 7:504 lid 1 onderdeel b BW sprake in het geval van ‘abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden’.

De vraag naar de toerekenbaarheid van de tekortkoming kwam aan de orde in een procedure bij de Geschillencommissie Reizen. De zaak betrof een in de kerstvakantie in de Alpen plaatsvindende skivakantie, waarbij onvoldoende sneeuw lag om te kunnen skiën. De geschillencommissie oordeelde dat het feit dat de sneeuwcondities niet toelieten dat er geskied werd, niet aan de reisorganisator valt toe te rekenen.<sup>79</sup> Mijns inziens is dit oordeel onjuist: van ‘abnormale en onvoorzienbare omstandigheden’ als bedoeld in artikel 7:504 lid 1 onderdeel b BW is mijns inziens geen sprake als bij een in de kerstvakantie in de Alpen plaatsvindende skivakantie onvoldoende sneeuw ligt om te kunnen skiën: dat is gelet op de klimaatverandering in Europa immers volstrekt voorspelbaar. Met pijn en moeite zou nog kunnen worden gesteld dat het *niet* vallen van voldoende sneeuw een ‘gebeurtenis’ is die door de reisorganisator of een betrokken dienstverlener niet kan worden voorkomen of verholpen, maar gezien het bestaan van sneeuwkanonnen kan daaraan worden getwijfeld. Mijns inziens juister is dat de reiziger niet mag verwachten dat er eind december voldoende sneeuw ligt, zodat geen sprake is van non-conformiteit (en de vraag naar de toerekenbaarheid niet aan de orde komt). Die redenering zal echter bij een vakantie eind januari minder goed opgaan. De moeizame redenering die dan nodig is om aan aansprakelijkheid te ontkomen, was te voorkomen geweest als op deze situatie artikel 6:75 BW van toepassing zou zijn geweest, aangezien weersomstandigheden op grond van het algemene verbintenissenrecht ongetwijfeld overmacht zouden hebben opgeleverd. Overigens zal dat onder de nieuwe Richtlijn pakketreizen ook het geval zijn, aangezien dan kan worden gesteld dat de tekortkoming (onvoldoende sneeuw eind januari) te wijten is aan ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ (artikel 14 lid 3 onderdeel c van de nieuwe richtlijn), welke formulering meer ruimte laat voor een beroep op overmacht.

Reisorganisatoren bieden bij ongerief regelmatig een reischeque aan waarmee de reiziger recht heeft op een korting bij de boeking van een volgende reis. Deze vorm van schadevergoeding is voor de reisorganisator redelijk

goedkoop maar dwingt de reiziger opnieuw bij dezelfde reisorganisator te boeken. Zij wordt door de Geschillencommissie Reizen dan ook onaantvaardbaar geacht; het bedrag van de schadevergoeding wordt dan ook regelmatig vastgesteld op het met de toegezegde korting overeenkomende geldbedrag.<sup>80</sup>

#### 10.5. Hulp en bijstand

Bij tot de reisovereenkomst behorende transfers mag van de reiziger worden verwacht dat deze op tijd op de afgesproken plaats is zodat bij het vervoer naar de bestemming en tijdens de reis geen onnodige vertragingen ontstaan. De in artikel 7:507 lid 3 BW neergelegde verplichting tot het bieden van hulp en bijstand brengt mee dat de reisorganisator waar redelijkerwijs mogelijk rekening houdt met enige vertraging aan de zijde van de reiziger, contact probeert op te nemen indien de reiziger niet op tijd op de afgesproken plaats is en deze in staat stelt om alsnog deel te nemen aan het vervoer. Wanneer de reisorganisator redelijke inspanningen pleegt en de reiziger niet bereikbaar blijkt of zonder goede grond niet meewerkt aan een geboden mogelijkheid, komen de gevolgen daarvan echter voor rekening van de reiziger.<sup>81</sup>

#### 11. Klachtplicht en vervaltermijn bij non-conformiteit

Uit artikel 6:89 BW vloeit voort dat de reiziger binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek in de prestatie heeft ontdekt of behoort te ontdekken, hierover klaagt bij de reisorganisator. Artikel 19 lid 1 ANVR-reisvoorwaarden bepaalt in dit verband dat de reiziger de tekortkoming zo spoedig mogelijk moet melden; hiertoe dient de reiziger – in beginsel in die volgorde – zich te wenden tot de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de reisorganisator. Wordt de tekortkoming niet opgeheven en doet die afbreuk aan de kwaliteit van de reis, dan moet die in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland. Wordt alleen bij de dienstverlener geklaagd, dan schendt de reiziger dus zijn klachtplicht en vervallen de met de tekortkoming samenhangende rechten. Dat geldt in het bijzonder indien de reisorganisator nadeel lijdt door de te late klacht doordat hij niet in staat wordt gesteld om de klachten ter plaatse op te lossen.<sup>82</sup>

Wanneer de reisorganisator of de door hem voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde dienstverlener of reisleder een aanbod doet waardoor de tekortkoming wordt weggelaten en de reiziger het aanbod verwerpt hoewel dit aan de overeenkomst beantwoordt, verwerpt de reiziger zijn rechten. Of het alternatieve aanbod passend is, is een kwestie van uitleg van de overeenkomst. Zo zal de reiziger mogen verwachten dat een alternatieve accommodatie ten minste hetzelfde aantal sterren en dezelfde formule, bijvoorbeeld logies/ontbijt, halfpension of all-inclusive, hanteert als de reiziger had

79. Geschillencommissie Reizen 11 maart 2015, dossiernummer 92442.

80. Geschillencommissie Reizen 29 augustus 2013, dossiernummer 77618; Geschillencommissie Reizen 3 februari 2015, dossiernummer 88949; Geschillencommissie Reizen 22 juni 2015, dossiernummer 94275.

81. Geschillencommissie Reizen 26 februari 2015, dossiernummer 91694; Geschillencommissie Reizen 16 april 2015, dossiernummer 92512.

82. Geschillencommissie Reizen 17 juli 2014, dossiernummer 85779.

geboekt.<sup>83</sup> Vereist is echter ook dat het alternatieve hotel voldoen aan de bijzonderheden van de gesloten reisovereenkomst, zodat een vijfsterrenhotel dat landinwaarts is gelegen niet aan de overeenkomst zal voldoen als een aan zee gelegen viersterrenhotel is geboekt, ook al is dat hotel kwalitatief mogelijk beter. Als de reiziger ter plekke heeft geklaagd en (zonder voorwaarden te stellen) akkoord is gegaan met de geboden oplossing, heeft hij daarmee echter zijn rechten op een mogelijk betere regeling verwerkt.<sup>84</sup> Hetzelfde geldt indien ter plekke een afdoende aanbod is gedaan, maar de reiziger te kennen geeft de voorkeur te geven aan geboekte kamer omdat die ruim en prettig was en de reiziger liever de overlast van de naastgelegen animatieruimte voor lief nam dan te moeten verhuizen.<sup>85</sup> Wanneer de reiziger al voor vertrek heeft geklaagd naar aanleiding van de mededeling dat een deel van de reis wordt gewijzigd, behoeft hij ten aanzien van de wijziging echter ter plaatse of achteraf niet opnieuw te klagen.<sup>86</sup>

In de onder 10.3 besproken zaak over de lekkage in de badkamer had de reisorganisator in eerste aanleg aangevoerd dat de reiziger zijn klachtplicht had geschonden en daarmee de hem wegens de tekortkoming van de reisorganisator toekomende bevoegdheden op grond van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) had verloren. De rechtbank overwoog in deze zaak dat volgens artikel 19 lid 1 ANVR-reisvoorwaarden de tekortkoming zo spoedig mogelijk gemeld moet worden en dat de reiziger zich daarvoor – in die volgorde – moet melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de reisorganisator. Wordt de tekortkoming niet opgeheven en doet die afbreuk aan de kwaliteit van de reis, dan moet die in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland. De reisorganisator stelde dat de reiziger niet aan deze voorwaarde had voldaan, omdat hij zijn klacht niet ter plaatse had gemeld en evenmin onverwijld (vanuit zijn vakantieadres) bij de reisorganisator in Nederland. De reiziger stelde echter dat hij na ontdekking van de lekkage tweemaal (op verschillende dagen) bij de reisleader ter plaatse had geklaagd. Ter comparitie had de reiziger in dit verband gesteld dat, aangezien hij en zijn echtgenote al wat ouder waren en hij de lekkage gevaarlijk vond, op zoek was gegaan naar de reisleader en om een andere kamer had gevraagd. Volgens hem heeft de reisleader het personeel van het hotel toen verzocht de douche te repareren, maar was een andere kamer niet beschikbaar. Toen de volgende dag weer water op de douchevloer stond, heeft hij wederom de reisleader om een andere kamer gevraagd. Deze heeft hem toen gezegd dat ernaar gekeken zou worden en dat het wel goed zou komen, zonder hem op dat moment een klachtformulier te geven en zonder hem door te verwijzen naar de reisorganisator. Deze verklaring is bovendien in algemene bewoordingen schriftelijk bevestigd door de echtgenote van de reiziger. Onder deze omstandigheden kon naar het oordeel van de rechtbank

de reisorganisator er niet mee volstaan aan te voeren dat noch het hotel, noch de lokale reisagent de lekkage of de klachten heeft geregistreerd en dat de werknemers van het hotel zich niet kunnen herinneren dat een dergelijk voorval heeft gespeeld, zeker niet nu de reisorganisator hierover pas twee jaar na de val van de reiziger navraag heeft gedaan omtrent het voorval bij de reisagent. Het verweer van de reisorganisator dat de reiziger niet overeenkomstig artikel 20 ANVR-reisvoorwaarden binnen één maand na afloop van de reis rechtstreeks en schriftelijk bij de reisorganisator heeft geklaagd, baatte de reisorganisator evenmin nu vaststond dat de reiziger op de dag van terugkomst in Nederland een klacht heeft geplaatst op de website [www.klacht.nl](http://www.klacht.nl), de reisorganisator op dat moment was aangesloten bij die site en toegang had tot alle klachten, de klacht ook had gelezen en daarop per brief aan de reiziger heeft gereageerd. De rechtbank oordeelde dan ook terecht dat de reisorganisator niet in zijn belang is geschaad doordat niet aan de in artikel 20 ANVR-reisvoorwaarden was voldaan.<sup>87</sup>

In een zaak bij de Geschillencommissie Reizen had de reiziger ogenschijnlijk reden tot klagen over de kwaliteit van het geboden hotel. In plaats van om een andere kamer te vragen, heeft hij de plaatselijke agent van de reisorganisator gevraagd om een eerdere terugvlucht naar Nederland te regelen, zodat hij vanuit Nederland een klacht en een schadeclaim bij de reisorganisator in zou kunnen dienen. De geschillencommissie oordeelde dat de reiziger daarmee zijn schadebeperkingsplicht heeft geschonden. Dat geldt te meer nu de reiziger had aangegeven dat hij wist dat hij de plaatselijke agent om een alternatief had kunnen vragen en hij bovendien had nagelaten vanuit zijn vakantieadres direct contact op te nemen met de reisorganisator. Daarmee had de reiziger de reisorganisator onvoldoende in de gelegenheid gesteld ter plaatse een passende oplossing te bieden.<sup>88</sup> Bij een klacht over de reisleiding kan de reiziger er niet mee volstaan bij de reisleiding te klagen, maar zal hij zich tot de reisorganisator zelf moeten richten.<sup>89</sup>

In een andere zaak had de reiziger naar eigen zeggen te maken met zodanige mate van geluidsoverlast door een festival dat sprake was van slapeloze nachten. De reiziger heeft bij aanvang van het festival niet direct actie ondernomen. De geschillencommissie stelde vast dat het kantoor van de reisorganisator ter plaatse weliswaar in het weekeinde was gesloten, maar dat de reiziger over de mobiele nummers van de hostesses kon beschikken en zo nodig ook contact had kunnen opnemen met het in Nederland gevestigde hoofdkantoor van de reisorganisator. Dat de reiziger zich pas na het weekend tot de vertegenwoordiger van de reisorganisator ter plaatse richtte en dan stelt geen waarde meer te hechten aan een omboe-

83. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Reizen 11 juli 2013, dossiernummer 75568.

84. Geschillencommissie Reizen 12 februari 2014, dossiernummer 81849.

85. Geschillencommissie Reizen 21 februari 2013, dossiernummer 73303.

86. Geschillencommissie Reizen 6 november 2014, dossiernummer 87624.

87. Rb. Noord-Holland 8 oktober 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:9298, r.o. 4.2-4.4 en 4.6, *S&S* 2015/87 (*Corendon*).

88. Geschillencommissie Reizen 26 februari 2015, dossiernummer 91803.

89. Geschillencommissie Reizen 11 juli 2013, dossiernummer 76296.

king, heeft hij volgens de geschillencommissie dan aan zichzelf te wijten.<sup>90</sup>

geworden, biedt de nieuwe richtlijn echter weinig substantiële vernieuwing ten opzichte van de huidige regeling in artikel 7:500 e.v. BW.

## 12. Maatregelen reisorganisator tegen insolventie

Op grond van artikel 7:512 BW dient de reisorganisator er zorg voor te dragen dat zijn verplichtingen in geval van financieel onvermogen worden overgenomen door een andere reisorganisator, dan wel dat de reissom (of, indien de reis deels genoten is, een evenredig deel daarvan) aan de reiziger wordt terugbetaald en dat de reiziger in ieder geval wordt gerepatrieerd indien hij al op de plaats van bestemming is aangekomen. In Nederland gevestigde reisorganisatoren zijn daartoe veelal aangesloten bij het private garantiefonds van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (hierna: SGR). De garantiestelling vindt plaats door middel van een derdenbeding bij de overeenkomst tussen reisorganisator en SGR dat door de reiziger die een pakketreis bij de aangesloten reisorganisator boekt, wordt aanvaard.<sup>91</sup> Op grond van dit derdenbeding is de SGR jegens de reiziger gehouden uitkeringen te doen aan of ten behoeve van reizigers indien de reisorganisator als gevolg van financieel onvermogen van de reisorganisator zijn verplichtingen uit aangegane reisovereenkomsten niet of gebrekkig nakomt. De SGR kan daardoor bijvoorbeeld gehouden zijn om de hotelkosten te vergoeden die de reiziger heeft moeten voldoen aan het (door de reisorganisator niet al bij voorbaat betaalde) hotel of de vervoerskosten voor door de reiziger geregeld alternatief vervoer. Ook kan de SGR aan een andere reisorganisator opdracht geven om de reisovereenkomst uit te voeren. Volgens artikel 8 lid 1 van de garantieregeling wordt de SGR, indien zij aan of ten behoeve van de consument betalingen verricht, gesubrogeerd in de rechten van de consument jegens de betrokken deelnemer.<sup>92</sup> De garantieregeling geeft geen vrijbrief aan buitenlandse dienstverleners (in casu: een hotel) om, voorafgaande aan het faillissement van een reisorganisator, betaling van niet onder de garantieregeling vallende, nog niet opeisbare vorderingen af te dwingen bij de reisorganisator en daardoor de omvang van de verplichtingen van de SGR ten opzichte van reizigers onnodig groot te laten zijn doordat al wel opeisbare vorderingen nog niet voldaan zijn: een dergelijke handelwijze kan onrechtmatig zijn ten opzichte van de SGR.<sup>93</sup> De gedachte aan paulianeus handelen dringt zich in een dergelijk geval natuurlijk op.

## 13. Besluit

In de verslagperiode zijn wederom talrijke uitspraken gewezen op het gebied van de reisovereenkomst. De meeste van die uitspraken zijn alleen toegankelijk via de website van De geschillencommissie en nauwelijks elders bekend. Met deze kroniek heb ik geprobeerd daar enige verandering in te brengen. In de komende periode zal ongetwijfeld veel aandacht uitgaan naar de implementatie van de nieuwe richtlijn. Zoals hierboven duidelijk zal zijn

90. Geschillencommissie Reizen 22 juli 2014, dossiernummer 85917.

91. Rb. Rotterdam (ktr.) 19 augustus 2011, ECLI:NL:RBROT:2011:BR6225 (X/SGR).

92. De garantieregeling kan worden gedownload via [www.sgr.nl/garantieregeling](http://www.sgr.nl/garantieregeling) (laatst gecontroleerd op 17 november 2015). De websites van in ieder geval de grote touroperators TUI Nederland en Neckermann linken door naar de SGR-garantieregeling.

93. Rb. Rotterdam 5 november 2014, ECLI:NL:RBROT:2014:9331 (*Stichting Garantiefonds Reisgelden/Peninsula Tours*).