

165. Aansprakelijkheid bij pakketreisovereenkomst en gekoppeld reisarrangement

MW. MR. J. KRUIJSWIJK JANSEN

Op 1 juli 2018 trad de nieuwe titel 7.7a BW inzake pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen in werking. De nieuwe wet ziet op reizen die bestaan uit ten minste twee reisdiensten, bijvoorbeeld accommodatie en vervoer, die als pakket verkocht worden of als een gekoppeld arrangement kunnen worden beschouwd. Prangende vraag is of en wat er precies verandert met deze nieuwe wet. In dit artikel bespreek ik het aansprakelijkheidsregime. Met een casus als vertrekpunt bespreek ik de achtergrond van de nieuwe wet en ga ik in op het type reizen en de partijen waarop de wet ziet en het aansprakelijkheidsregime dat voor hen geldt.

Stel je voor... een casus ter introductie

Stel dat je een vlucht boekt naar Parijs via een boekingsite, die zichzelf als reisagent aanduidt. Aan het einde van het boekingsproces klik je op een link voor hotelaanbiedingen en boek je tevens een hotelkamer voor de eerste drie nachten. In het boekingsproces moet je de algemene voorwaarden van de boekingsite accepteren, waarin staat dat zij niet aansprakelijk is voor welke schade dan ook. Eenmaal aangekomen ter plaatse heb je de pech dat de schoonmaakster de mop in de badkamer heeft laten liggen, die een stukje uitsteekt in de richting van de gang. Door de sfeerverlichting is de mop niet goed zichtbaar. Bij binnenkomst van de kamer struikel je en eindigt je vakantie vroegtijdig op de eerste hulp.

Kun je voor het verhalen van je schade, naast het hotel, ook de boekingsite aanspreken? Een aantal vragen is relevant, onder andere:

- Is er sprake van een pakketreis of van een gekoppeld reisarrangement of slechts van een boeking van losse reisdiensten?
- Kan de boekingsite als reisorganisator worden aangemerkt of als handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of slechts als handelaar die bemiddelt bij de overeenkomsten voor losse reisdiensten?
- Is de boekingsite verantwoordelijk voor de situatie op de hotelkamer?
- Kan de boekingsite zich op de exoneratie in haar algemene voorwaarden beroepen?

Uit het hiernavolgende zal de achtergrond en relevantie van deze vragen blijken. Aan het eind van dit artikel kom ik op deze casus terug.

Achtergrond nieuwe wet

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

De nieuwe wet bevat een aanzienlijk pakket van regels over:

- te verstrekken precontractuele informatie;
- de mogelijkheden van wijziging van de reisovereenkomst voor het begin van de reis;
- de uitvoering van de reis, waaronder aansprakelijkheid en de gevolgen van dien; en
- de bescherming tegen insolventie van organisatoren of reisdienstverleners.

De regeling is van dwingende aard. Reizigers kunnen zodoende geen afstand doen van rechten uit de wet en bij overeenkomst kan niet ten nadele van de reiziger worden afgeweken van de rechten uit de wet.

Voor de algemene aspecten van het verbintenissenrecht die niet door deze wet worden geregeld, gelden de bepalingen

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

van het verbintenissenrecht zoals geregeld in Boek 6 BW.² Denk aan de bepalingen inzake totstandkoming, geldigheid en gevolgen van de reisovereenkomst.

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

De reizen waarop de wet ziet

De wet maakt onderscheid tussen pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Bij allebei gaat het om een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis, die ten minste 24 uur duurt of een overnachting omvat. Een ‘reisdienst’ is vervoer, accommodatie (die geen wezenlijk deel uitmaakt van vervoer en die niet voor bewoning is bestemd), verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen of een andere toeristische activiteit die geen wezenlijk deel uitmaakt van de hiervoor genoemde diensten (artikel 7:500 onder a BW).

Alle reisdienstencombinaties met de kenmerken die reizigers typisch met pakketreizen associëren, zijn pakketreizen

De wet biedt een ruimere definitie van ‘pakketreis’ dan de oude wet, zodat hieronder ook vallen de zogenoemde ‘dynamic packaging’, dat wil zeggen het door een reisbureau op initiatief van zijn klanten samenstellen van reisdiensten van anderen, en zogenoemde ‘click-throughs’ (het op een website boeken van een hotel, waarbij vervolgens wordt doorgelinkt naar bijvoorbeeld een site waarop een vlucht is te boeken). Het doel hiervan is dat alle reisdienstencombinaties met de kenmerken die reizigers typisch met pakketreizen associëren, pakketreizen zijn.³

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

- gekocht bij één verkooppunt binnen dezelfde boekingsprocedure;
- verkocht voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
- verkocht onder de term ‘pakketreis’ of een vergelijkbare term, zoals ‘combinatiereis’, ‘all-inclusive’ of ‘all-in-arrangement’;
- gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten, waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten, zoals ingeval van een pakketreiscadeaubon; of
- gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de handelaar bij wie de eerste reisdienst is geboekt de naam,

betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar, van wie de reiziger uiterlijk binnen 24 uur na de boekingsbevestiging een andere reisdienst koopt.⁴

Bij een ‘gekoppeld reisarrangement’ sluiten reisdienstverleners voor iedere reisdienst een afzonderlijke overeenkomst. De handelaar faciliteert dat de reisdiensten tijdens één contactmoment (online of offline) apart geselecteerd en betaald worden, ofwel dat (zonder automatische overdracht van de gegevens van de reiziger) ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar wordt geboekt binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de eerste reisdienst.⁵ Bij dit laatste gaat het bijvoorbeeld om online verbonden boekingsprocedures. Te denken valt aan een reiziger, die samen met de boekingsbevestiging van een huurauto, een uitnodiging ontvangt om een hotel te boeken, met een link naar de boekingswebsite daarvoor. Volgens de wettekst dient de boeking van de aanvullende reisdienst binnen 24 uur op ‘gerichte wijze’ te worden gefaciliteerd door de handelaar. Het is niet geheel duidelijk wanneer precies van ‘gericht faciliteren’ sprake is. De ANVR noemt op haar website het voorbeeld van een advertentiebanner voor een hotel op de website van KLM waar de reiziger een vlucht boekt. Is het plaatsen van zo’n banner reeds gericht faciliteren? Het is voor de reiziger bovendien op voorhand niet duidelijk of KLM de banner zelf heeft geplaatst op basis van een contract met een boekingsite of dat de ruimte voor Google was vrijgekomen om met een banner in te vullen, waarop KLM geen invloed heeft gehad (en van gericht faciliteren dus geen sprake kan zijn).⁶

Anders dan bij bepaalde vormen van een pakketreis is er bij de online boeking van een gekoppeld reisarrangement geen sprake van een winkelmandje met daarin de verschillende reisdiensten die de reiziger in één keer afrekent, maar rekent hij de reisdiensten steeds apart af.⁷ Verder is het verschil dat de handelaar bij een gekoppeld reisarrangement geen gegevens van de reiziger overdraagt aan de boekingsite waar de reiziger vervolgens een aanvullende reisdienst boekt (zoals wel het geval is bij de hiervoor onder het laatste gedachte-streepje genoemde optie van een pakketreis).

Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die incidenteel en zonder winstoogmerk en bovendien uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden, vallen niet onder deze wet. Het gaat onder andere om reizen die liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen of scholen niet meer dan enkele keren per jaar voor hun leden of leerlingen organiseren, die niet worden aangeboden aan het publiek.⁸ Ook kan gedacht worden aan een bedrijfsuitje dat een werkgever voor zijn personeel organiseert, zolang

4 Artikel 7:500 onder b BW.

5 Artikel 7:500 onder e BW.

6 <https://www.anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Wet-op-de-Reisovereenkomst>.

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

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

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

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

hij van dit soort uitjes niet zijn bedrijf maakt, en de reis die een lid van een vriendengroep voor de groep organiseert. Daarentegen valt volgens de memorie van toelichting de reis die een kunstvereniging jaarlijks voor haar leden organiseert wel onder de wet. Opvallend is dat ditzelfde voorbeeld reeds in de memorie van toelichting van de oude wet stond, met als verklaring dat de kunstvereniging bedrijfsmatig handelt.⁹ Diezelfde toelichting noemde ook dat het begrip ‘bedrijfsmatig’ duidt op ‘niet-incidenteel’ en dat bedrijfsmatig handelen geen winstoogmerk vereist. Is kennelijk de gedachte dat een kunstvereniging bedrijfsmatig handelt en dat het organiseren van kunstreizen een van de niet-incidentele activiteiten is, ongeacht of sprake is van een winstoogmerk? Ik sluit niet uit dat de wetgever in de memorie van toelichting van de huidige wet de voorbeelden uit de oude memorie van toelichting heeft overgenomen, zonder voldoende acht te slaan op de in de considerans van de nieuwe richtlijn genoemde voorbeelden van reizen van liefdadigheidsinstellingen, sportverenigingen en scholen. Het verschil tussen deze voorbeelden kan mijns inziens anders alleen verklaard worden vanuit de gedachte dat de kunstreis een vast terugkerend karakter heeft (en mogelijk ook juist een van de doelen van die vereniging is) of dat er sprake is van een winstoogmerk.

Verder vallen zakenreizen die op basis van een algemene (raam)overeenkomst tussen beroeps-/bedrijfsmatig handelende partijen worden gekocht, buiten het toepassingsbereik van de wet.¹⁰

Relevant is voorts dat niet iedere combinatie van *ofwel* vervoer *ofwel* accommodatie *ofwel* verhuur van motorvoertuigen en (bepaalde) motorfietsen *en* een ‘andere toeristische dienst’ tot een pakketreis of gekoppeld reisarrangement leidt. Alleen indien deze andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormt of als essentieel kenmerk van de combinatie wordt aangeprezen of anderszins een essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigt kan sprake zijn van een pakketreis of gekoppeld reisarrangement.¹¹ De toeristische dienst vormt een aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie als deze ten minste 25 procent van de waarde van de combinatie uitmaakt.¹²

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

selecteren en de overeenkomst voor die diensten pas na aanvang van de eerste reisdienst ter ondertekening voor te leggen.¹³

De betrokken partijen

Tegenover de reiziger staat als contractant de ‘handelaar’. Dit is een overkoepelend begrip voor alle personen die handelen met betrekking tot reizen onder deze wet. Voor pakketreizen is de handelaar ofwel ‘organisator’ ofwel ‘doorverkoper’. Het verschil is gelegen in het al dan niet samenstellen van de pakketreis. De organisator stelt de pakketreis die hij verkoopt ook samen, de doorverkoper doet dit niet maar verkoopt de pakketreis slechts door. Het begrip ‘organisator’ is breder geworden doordat daarvoor ook de handelaar valt die via onderling verbonden online boekingsprocedures bij het boeken van een reisdienst gegevens van de reiziger (naam, betalingsgegevens en e-mailadres) doorgeeft aan een andere handelaar, van wie de reiziger binnen 24 uur een andere reisdienst afneemt. Door het overdragen van die gegevens wordt de combinatie van reisdiensten een pakketreis en geldt deze handelaar als organisator.

Het kenmerk van een pakketreis is dat ten minste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reis

Volgens de memorie van toelichting en de considerans van de richtlijn is het kenmerk van een pakketreis dat ten minste één handelaar als organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reis. Een handelaar kan pas als doorverkoper of tussenpersoon optreden als een *andere* handelaar optreedt als organisator van een pakket. Of een handelaar als organisator optreedt, hangt af van de mate waarin die handelaar bij de opzet van de pakketreis betrokken is, en niet van welke omschrijving hij aan zijn activiteiten geeft. Hierbij is niet relevant of de handelaar zich aan de aanbodzijde bevindt of zich als agent van de reiziger presenteert.¹⁴

Nederland heeft ervoor gekozen dat het aansprakelijkheidsregime van de wet niet geldt voor de doorverkoper, tenzij de doorverkoper pakketreizen van een buiten de EER gevestigde organisator verkoopt.¹⁵ In dit laatste geval is het aansprakelijkheidsregime alsnog niet van toepassing indien de doorverkoper aantoont dat de organisator aan vergelijkbare verplichtingen voldoet.¹⁶

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

10 Artikel 7:501 lid 2 BW.

11 Artikel 7:500 onder b en onder e BW.

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

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

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

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

16 Artikel 7:512 lid 3 BW.

Onderscheid pakketreis en gekoppeld reisarrangement van belang voor beschermingsniveau reiziger

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

Bij een pakketreis heeft de reiziger de meeste bescherming

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

Wanneer en in hoeverre aansprakelijk?

Zoals genoemd, is de organisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis. Als de reis niet goed wordt uitgevoerd, dient de organisator in eerste instantie de non-conformiteit binnen een redelijke termijn te verhelpen, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van de tekortkoming en de waarde van de betreffende reisdien-

sten.¹⁷ Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, dient de organisator een (minstens gelijkwaardig) alternatief arrangement te bieden.¹⁸ Als er geen passende alternatieve reisarrangementen mogelijk zijn, moet de organisator in geval de reis personenvervoer omvat de terugkeer en eventueel, als een overmachtsituatie daartoe noopt, tijdelijke opvang van maximaal drie dagen regelen en vergoeden.¹⁹ Voor zover Uniewetgeving inzake passagiersrechten in een langere opvangperiode voorziet, en voor de reiziger met een bepaalde beperkte mobiliteit en hun begeleiders, de zwangere reiziger, de alleenreizende minderjarige en de reiziger die specifieke medische bijstand behoeft, met welke specifieke behoeften de organisator ten minste 48 uur voor de reis bekend was, geldt de beperking tot drie dagen opvang niet.²⁰

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

- de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, omdat dit onmogelijk is of onevenredige kosten met zich brengt;
- de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen;
- er geen alternatieve arrangementen zijn of de reiziger deze heeft verworpen omdat zij niet vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reisdiensten of indien de prijsverlaging niet toereikend is.²¹

Los hiervan bepaalt artikel 7:511 lid 1 en 2 BW dat de reiziger recht heeft op ‘*een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit*’ en op ‘*passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.*’ Deze bewoordingen duiden er mijns inziens op dat er ook buiten de specifiek in artikel 7:510 BW genoemde gevallen zoals hierboven opgesomd recht kan zijn op prijsverlaging en schadevergoeding.²² Het is ook niet ondenkbaar dat ondanks dat de non-conformiteit wordt verholpen of een

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

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

19 Artikel 7:510 lid 8 en 9 BW.

20 Artikel 7:510 lid 10 en 11 BW.

21 Strikt genomen gaat het hier blijkens de tekst van artikel 7:510 lid 8 BW om een recht op prijsverlaging ‘of’ schadevergoeding.

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

alternatief arrangement wordt geregeld, een reiziger enige tijd reisgenot heeft gederfd of bijkomende schade heeft geleden.

Een recht op prijsverlaging en schadevergoeding is er niet als de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen. Een schadevergoedingsplicht ontbreekt ook als de non-conformiteit is te wijten aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit bovendien niet kon worden voorzien of voorkomen, of indien zij is te wijten aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht).²³ De memorie van toelichting noemt als voorbeeld van een tekortkoming die aan een niet-betrokken derde is te wijten de garagemonteur die bij het nazien van de tourbus een fout heeft gemaakt.²⁴ Bij overmacht gaat het bijvoorbeeld om rampen, zoals oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen, waaronder terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid, zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen, zoals bosbranden, overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden.²⁵ Op de organisator rust de bewijslast van deze uitzonderingen. De maatstaf van aansprakelijkheid en de uitzonderingen op het recht op schadevergoeding zijn vergelijkbaar met die voorheen golden.

De schadevergoeding kan blijkens de memorie van toelichting ook immateriële schade omvatten wegens derving van reisgenot als gevolg van een tekortkoming in de uitvoering van de reis.²⁶ De considerans van de richtlijn spreekt overigens in dit verband over 'aanzienlijke problemen' bij de uitvoering van de reisdiensten die tot derving van reisgenot leiden.²⁷ Dit roept de vraag op of een non-conformiteit bestaande uit kleine problemen geen recht op immateriële schadevergoeding geeft. Nu schadevergoeding in beginsel pas in beeld komt voor zover naast de op geld waardeerbare non-conformiteit schade wordt geleden, kan ik mij voorstellen dat voor kleine problemen de vergoeding voor derving van reisgenot al is verdisconteerd in de prijsverlaging. Reisgenot kan immers als een tegenprestatie voor de betaalde reissom worden beschouwd.²⁸ Via artikel 6:106 BW is de aanspraak op vergoeding van andere immateriële schade dan derving van reisgenot gewaarborgd.²⁹

De wet tast de rechten van reizigers uit andere Uniewetgeving of internationale verdragen niet aan. Denk bijvoorbeeld aan het recht op compensatie bij vertraging of annulering van een vlucht op grond van Verordening (EG)

nr. 261/2004.³⁰ Artikel 7:511 lid 9 BW bepaalt wel expliciet dat de reiziger geen dubbele vergoeding kan ontvangen.

De mogelijkheid voor de organisator om zijn aansprakelijkheid contractueel uit te sluiten is beperkter dan voorheen

De mogelijkheid voor de organisator om zijn aansprakelijkheid contractueel uit te sluiten is beperkter dan voorheen. Niet alleen de aansprakelijkheid voor letselschade mag niet worden beperkt, maar dit geldt ook voor de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opzet en van nalatig handelen van de organisator (dus vrijwel alle mogelijke aanspraken). Ik wijs er overigens op dat in de richtlijn de toevoeging van 'organisator' ontbreekt. De richtlijn lijkt er dus van uit te gaan dat een exoneratie niet alleen niet mogelijk is in geval van opzet of nalatig handelen van de organisator maar ook in geval van dergelijk handelen van zijn reisdienstverleners. In andere gevallen dan letselschade en schade als gevolg van opzettelijk of nalatig handelen is een aansprakelijkheidsbeperking tot ten minste driemaal de reissom toegestaan (artikel 7:511 lid 6 BW). Voor schade als gevolg van een boekingsfout door een technisch mankement in het boekingssysteem dat aan de organisator is te wijten of die tijdens het boekingsproces dat de organisator regelt, wordt gemaakt, kan de organisator zich op grond van artikel 7:513c BW ook niet exonereren. Dit is alleen anders indien de boekingsfout aan de reiziger is te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wordt veroorzaakt. Deze bepaling geldt overigens ook voor de handelaar van een gekoppeld reisarrangement.

De organisator mag zich ten slotte wel beroepen op de beperking van aansprakelijkheid van dienstverleners zoals geregeld in internationale verdragen, bijvoorbeeld het Verdrag van Montreal (inzake internationaal luchtvervoer) (artikel 7:511 lid 4 BW).

In geval van een non-conformiteit moet de reiziger de organisator daarvan direct in kennis stellen.³¹ Doet hij dit niet, dan zal daarmee bij het bepalen van de schadevergoeding of prijsverlaging rekening worden gehouden voor zover een tijdige klacht de schade had kunnen voorkomen of beperken met als uiterste consequentie verval van alle rechten.³² De verjaringstermijn voor een vordering tot schadevergoeding is twee jaar.³³

23 Artikel 7:511 lid 2 BW.

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

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

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

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

28 Zie hierover Lindenbergh, S.D., *Smartengeld* (diss.), Deventer, Kluwer 1998, p. 116-117. In wezen levert de derving van reisgenot dan geen immateriële schade op, maar vermogensschade nu de derving van reisgenot op geld waardeerbaar is.

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

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

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

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

33 Artikel 7:511 lid 7 BW.

Aanbeveling voor de praktijk

Terugkomend op de casus aan het begin van dit artikel: de mogelijkheden voor het verhalen van de schade op de boekingsite hangen af van de vraag of het hotel binnen 24 uur na de boekingsbevestiging van de vlucht is geboekt, waardoor van een losse reisdienst geen sprake meer is en, zo ja, of de naam, betalingsgegevens en e-mailadres van de reiziger vooraf waren ingevuld op de boekingsite van het hotel. Indien dit laatste het geval is, vormen de reisdiensten een pakketreis en geldt de boekingsite via wie de vlucht is geboekt als organisator, die in beginsel door de reiziger kan worden aangesproken voor schadevergoeding als een reisdienst niet goed wordt uitgevoerd. Dat de boekingsite zichzelf als reisagent (bemiddelaar) aanduidt, doet hier niet aan af. Zijn de gegevens van de reiziger niet vooraf ingevuld op de boekingsite van het hotel, dan is relevant of de boekingsite van de vlucht voorafgaande aan de boeking van het hotel de reiziger erop heeft gewezen dat hij geen aanspraak kan maken op de rechten voor pakketreizen en dat elke reisdienstverlener uitsluitend verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de reisdienst, maar dat hij wel aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie. Als dat niet zo is of als de boekingsite geen afdoende maatregelen tegen insolventie neemt, geniet de reiziger alsnog vrijwel volledige reizigersbescherming zoals bij pakketreizen. Voor letselschade kan de boekingsite als organisator zich niet exonereren en is de boekingsite dus volledig aansprakelijk.

Voor de praktijk is relevant dat de nieuwe wet een gekoppeld reisarrangement heeft geïntroduceerd, waardoor een boekingsite die dergelijke activiteiten ontplooit maatregelen dient te nemen tegen insolventie en een mededelingsplicht heeft jegens de reiziger. Ook valt op dat er meer mogelijkheden zijn om van een pakketreis te spreken en dat in het geval van een pakketreis in beginsel altijd één handelaar aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis. Handelaren in de reisbranche kunnen dus sneller met aansprakelijkheid te maken krijgen dan voorheen. Vooral bij online verbonden boekingsprocedures, waarbij de reiziger na het boeken van een reisdienst via bijvoorbeeld een link een aanvullende reisdienst op een andere boekingsite kan boeken, dient de eerste boekingsite alert te zijn: als de aanvullende reisdienst binnen 24 uur na de boekingsbevestiging wordt geboekt, is er sprake van een gekoppeld reisarrangement. Indien de boekingsite de naam, betalingsgegevens en e-mailadres van de reiziger op de gelinkte boekingsite automatisch heeft laten invullen, is zelfs sprake van een pakketreis én is deze boekingsite ook organisator. De mogelijkheden voor een organisator om zijn aansprakelijkheid te beperken zijn tenslotte minder ruim dan voorheen.

Over de auteur

Mw. mr. J. Kruijswijk Jansen

Janneke Kruijswijk Jansen is advocaat bij Kennedy Van der Laan.