

MONOGRAFIEËN BW

B90 Pakketreisovereenkomst en passagiersrechten

Prof. mr. M.B.M. Loos

Eerste druk

 Wolters Kluwer

Deventer – 2022

VOORWOORD

Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw is in titel 7.7A BW een regeling opgenomen over (pakket)reisovereenkomsten. Hoewel er veel geprocedeerd wordt over pakketreizen, met name bij de Geschillencommissie Reizen, is Nederlandse literatuur over deze benoemde overeenkomst tot op heden betrekkelijk schaars. Dat is in Duitsland anders: in dat land zijn op dit terrein talrijke artikelen en boeken gepubliceerd. In deze monografie wordt dan ook dankbaar gebruikgemaakt van literatuur en rechtspraak in Duitsland. In bescheiden mate wordt daarnaast ingegaan op Belgische literatuur en rechtspraak. In dit boek wordt voorts ingegaan op de Europese passagiersverordeningen op het terrein van de luchtvaart, spoorwegen, bus en boot. De nadruk ligt daarbij op de Verordening Instapweigering, die veelvuldig het onderwerp is geweest van rechtspraak van het Hof van Justitie.

Deze monografie bouwt voort op een eerdere publicatie van mijn hand, gepubliceerd in A.S. Hartkamp e.a. (red.), *De invloed van het Europese recht op het Nederlandse privaatrecht* (Onderneming en Recht deel 42-II), Deventer: Kluwer 2014 (tweede druk), p. 141-200, op enkele kronieken in het *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* en op enkele annotaties in de *Nederlandse Jurisprudentie*. De tekst is echter geheel geactualiseerd op basis van de huidige wettekst, de Richtlijn pakketreizen 2015, en de gepubliceerde rechtspraak en literatuur over de pakketreisovereenkomst en de passagiersverordeningen.

Deze monografie is, ironisch genoeg, geschreven in een periode waarin het sluiten van pakketreisovereenkomsten en personenvervoersovereenkomsten nauwelijks mogelijk was: gedurende de coronapandemie. Ik hoop dat dat de komende jaren anders zal zijn. De gevolgen van de pandemie ten aanzien van voor die periode gesloten overeenkomsten zijn uiteraard, voor zover nu bekend, wel meegenomen.

De kopij van dit boek is afgesloten op 31 december 2021. Nadien gepubliceerde literatuur en rechtspraak is slechts bij uitzondering nog verwerkt.

M.B.M. Loos, Haarlem, 25 maart 2022

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord / V

Afkortingenlijst / XI

Verkort aangehaalde literatuur / XIII

HOOFDSTUK 1

Algemeen / 1

- 1 Inleiding / 1
- 2 Plaats en ontstaan van de regeling / 1
- 3 Dwingendrechtelijke karakter / 3
- 4 Volledige harmonisatie / 4
- 5 Regels buiten titel 7.7A van belang voor de pakketreisovereenkomst / 5
- 6 Rol algemene reisvoorwaarden / 7
- 7 Internationale pakketreisovereenkomsten / 9
- 8 Rechtsvergelijking / 10

HOOFDSTUK 2

Begrippen en toepassingsgebied / 15

- 9 Omschrijving en toepassingsgebied / 15
- 10 Het begrip 'reiziger' / 16
- 11 De begrippen 'handelaar', 'organisator' en 'doorverkoper' / 17
- 12 Het begrip 'reisdienst' / 19
- 13 De begrippen 'pakketreis' en 'pakketreisovereenkomst' / 22
- 14 Het begrip 'gekoppeld reisarrangement' / 25

HOOFDSTUK 3

Totstandkoming pakketreisovereenkomst / 27

- 15 Aanbod en aanvaarding / 27
- 16 Informatieplichten en bedenktijden bij pakketreisovereenkomsten / 30
- 17 Oneerlijke handelspraktijken / 37

HOOFDSTUK 4

Wijziging en beëindiging pakketreisovereenkomst voor vertrek / 39

- 18 Indeplaatsstelling / 39
- 19 Wijziging van de pakketreisovereenkomst / 41
- 20 Beëindiging door de reiziger voor vertrek / 44
- 21 Beëindiging door de organisator voor vertrek / 48

HOOFDSTUK 5

Conformiteit en gevolgen van non-conformiteit / 51

- 22 Conformiteitsvereiste / 51
- 23 Klachtplicht en verval- en verjaringstermijnen bij non-conformiteit / 56
- 24 Herstel, zelfhulp en alternatief arrangement / 59
- 25 Beëindiging bij non-conformiteit / 60
- 26 Prijsverlaging / 62
- 27 Schadevergoeding / 64
- 28 Beperkingen van de schadevergoedingsplicht bij non-conformiteit / 66
- 29 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden / 69
- 30 Hulp en bijstand aan de reiziger / 71

HOOFDSTUK 6

Verplichtingen van de reiziger en gevolgen van niet-nakoming daarvan / 73

- 31 Betaling van de reissom / 73
- 32 Andere verplichtingen van de reiziger / 74

HOOFDSTUK 7

Insolventiebescherming, gekoppelde reisarrangementen en boekingsfouten / 77

- 33 Maatregelen tegen insolventie en insolvabiliteit / 77
- 34 Informatieplicht 'koppelende' reisdienstverlener / 79
- 35 Aansprakelijkheid doorverkoper bij boekingsfouten / 81

HOOFDSTUK 8

Passagiersverordeningen / 83

- 36 Inleiding / 83
- 37 Luchtvaart: de Verordening Instapweigering / 84
- 38 Instapweigering en annulering / 86
- 39 Vertraging / 89
- 40 Buitengewone omstandigheden die niet voorkomen konden worden / 91
- 41 Terugbetaling ticketprijs en re-routing / 95
- 42 Verzorging / 97
- 43 Upgrading en downgrading / 99
- 44 Herziening Verordening Instapweigering / 100

Inhoudsopgave

45 Trein / 101

46 Bus / 107

47 Boot / 109

Jurisprudentieregister / 117

Trefwoordenregister / 123

Monografieën BW / 127

HOOFDSTUK 1

Algemeen

1 Inleiding

Vanaf ruwweg de jaren zestig van de vorige eeuw is het besteedbare inkomen van de inwoners van Nederland en, meer in het algemeen, de Europese Unie sterk gestegen. Met die stijging gingen een toename van het autobezit en een grote groei van de luchtvaart gepaard: meer bestemmingen werden bereikbaar tegen lager wordende prijzen van vliegtickets. Een van de gevolgen hiervan was de ontwikkeling van het massatoerisme, aanvankelijk naar landen in Zuid-Europa, later ook daarbuiten. Deze ontwikkeling leidde tot het ontstaan van een steeds grotere bedrijfstak, waarbij dienstverleners in het land waar reizigers vandaan kwamen vervoer, verblijf en soms ook excursies boekten bij dienstverleners ter plaatse, en deze (al dan niet gebundeld) aanboden aan de reizigers: de geboorte van de pakketreis.

Met de toename van het aantal reizigers nam uiteraard ook het aantal toeristenproblemen, en daarmee de roep om regulering, toe. Een complicerende factor daarbij was dat problemen vaak pas ter plaatse ontstonden of bleken – een hotel of de terugvlucht was overboekt, het bijbehorende zwembad stond leeg, het cruiseschip was besmet met het norovirus of het hotel bleek niet aan het strand, maar aan een drukke weg te liggen – terwijl veel reizigers de taal die ter plaatse werd gesproken, niet of minder goed beheersten en daardoor minder goed konden communiceren met de dienstverlener ter plaatse. Daarmee ontstond de noodzaak een duidelijke wettelijke regeling tot stand te brengen op grond waarvan de reiziger zowel de dienstverlener ter plaatse als, zo nodig, de organisator thuis zou kunnen aanspreken voor een oplossing ter plaatse of genoegdoening achteraf. Die wettelijke regeling kwam op Europees niveau tot stand in 1990 met de aanvaarding van de Richtlijn pakketreizen 1990 (Richtlijn 90/314/EEG, *PbEG* 1990, L 158/59), in 2015 vervangen door de Richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen (Richtlijn (EU) 2015/2302, *PbEU* 2015, L 326/1).

2 Plaats en ontstaan van de regeling

Op 13 juni 1990 is de Richtlijn pakketreizen 1990 (Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis-pakketten, *PbEG* 1990, L 158/59) tot stand gekomen; zie over de totstandkoming van de richtlijn Kuypers 1990, p. 312-314. Aan de totstandkoming van deze richtlijn lag volgens de overwegingen (1)-(3) van de preambule bij de Richtlijn pakketreizen 1990 ten grondslag dat de toeristische sector een wezenlijk onderdeel van de interne markt vormt en dat de tot dan bestaande verschillen tussen de rechtstelsels van de lidstaten van de Europese

Unie belemmeringen en verstoringen voor de mededinging tussen in verschillende lidstaten opererende organisatoren opleveren. Harmonisatie van de regels die gelden voor pakketreizen werd daarom noodzakelijk geacht voor de voltooiing van de interne markt. De verschillen in regelgeving zouden volgens de overwegingen ((8) en (9)) van de preambule bij de Richtlijn pakketreizen 1990 bovendien consumenten ervan weerhouden om pakketreizen in andere lidstaten te boeken. Vaststelling van gemeenschappelijke regels zou bovendien van belang zijn omdat het toerisme in de economieën van de lidstaten een steeds belangrijkere rol speelt en omdat de groei en productiviteit van de pakketreizensector in de lidstaten erdoor zouden worden gestimuleerd. Een dergelijke ontwikkeling zou ook aantrekkingskracht kunnen hebben op toeristen uit andere landen die de voordelen zouden willen genieten van gegarandeerde normen voor pakketreizen, zo werd in overweging (7) van de preambule bij deze richtlijn betoogd. De implementatiewet van 24 december 1992 (*Stb.* 1992, 689) is op 30 december 1992 in het *Staatsblad* opgenomen en de volgende dag in werking getreden (*Stb.* 1992, 698). Zie over deze implementatiewet Broekema-Engelen, Cleynert & Maters 1993.

Met de ontwikkeling van het internet nam vanaf het eind van de jaren negentig van de twintigste eeuw het aantal op een reisbureau geboekte pakketreisovereenkomsten echter significant af: boekingen werden in toenemende mate rechtstreeks bij de organisator geboekt via diens website, terwijl daarnaast steeds meer reizigers zelf losse reisdiensten boekten die voorheen vooral door de organisatoren gebundeld werden aangeboden – een hotelovernachting op de ene site, een vlucht of treinreis op een tweede website, en een huurauto ter plaatse op een derde site. De verleners van deze reisdiensten linkten hun boekingsprocessen bovendien steeds vaker aan elkaar – na boeking van bijv. een vlucht werd de reiziger (bijna) automatisch doorgelinkt naar een andere site voor het aanvullend boeken van een andere reisdienst. Vaak was onduidelijk in welke mate de verschillende varianten van dit zogenaamde *dynamic packaging* onder het bereik van de Richtlijn pakketreizen 1990 en de implementatie daarvan in het BW vielen (vgl. Führich 2011, p. 1212). In juli 2013 heeft de Europese Commissie daarom een voorstel ingediend voor een richtlijn (COM(2013) 512 final). De in 2015 aanvaarde Richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen (Richtlijn (EU) 2015/2302, *PbEU* 2015, L 326/1, hierna: Richtlijn pakketreizen 2015) moest aan de geconstateerde onduidelijkheid een einde maken. Deze richtlijn is in 2018 omgezet in het BW (*Stb.* 2018, 2) door vervanging van de oude titel 7.7A. De nieuwe titel is van toepassing op overeenkomsten die vanaf 1 juli 2018 zijn gesloten (art. VII Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen); op voor die datum gesloten overeenkomsten is de oude regeling van toepassing gebleven (art. 226 Overgangswet nieuw Burgerlijk Wetboek).

Het is overigens de vraag of de keuze om de pakketreisovereenkomst wel te regelen, maar geen overeenkomstige regeling te bieden voor de afzonderlijke reisdiensten, een gelukkige is. Aangezien tegenwoordig veel reizigers zelfstandig vluchten en hotelkamers boeken, heeft het toepassingsgebied van de regeling voor pakketreizen aan belang ingeboet, maar de passagier mist overeenkomstige bescherming. Weliswaar bevat het Europese recht dwingendrechtelijke regels ter bescherming van passagiers in de vorm van de in hoofdstuk 10 van dit boek te bespreken passagiersverordeningen, maar voor het boeken van accommodaties geldt een dergelijke regeling niet. Bovendien geldt dat voor geen van deze reisdiensten insolventiebescherming bestaat, hoewel ook ten aanzien van deze afzonderlijk geboekte reisdiensten geldt dat de reiziger deze meestal al bij boeking dient te betalen. Reizigers

kunnen daardoor tegen grote problemen aanlopen in een land waar ze vaak de taal niet of nauwelijks machtig zijn. Bovendien zet de huidige wettelijke regeling organisatoren van pakketreisovereenkomsten op een grote achterstand ten opzichte van concurrerende aanbieders van afzonderlijke reisdiensten: voor deze aanbieders gelden overeenkomstige verplichtingen niet of nauwelijks, zodat zij hun diensten tegen een lagere prijs kunnen aanbieden. Het is te hopen dat de Europese wetgever bij een komende herziening van de richtlijn ook hier aandacht aan zal besteden; zie in deze zin ook Tonner 2018, p. 313-314. Opmerkelijk is dat in Duitsland organisatoren van pakketreizen die óók losse reisdiensten (vlucht, accommodatie, autoverhuur) aanbieden, regelmatig een beding in hun algemene voorwaarden opnemen op grond waarvan de regeling voor pakketreisovereenkomsten ook op deze afzonderlijke reisdiensten van toepassing is; zie in dit verband kritisch Führich 2019, p. 1477-1478; Tonner, in: Münchener Kommentar, randnr. 15 bij § 651a BGB, met nadere verwijzingen.

Op 26 februari 2021 heeft de Europese Commissie een rapport uitgebracht over de toepassing van de Richtlijn pakketreizen 2015. Uit dat rapport blijkt dat vooral de bepalingen over het gekoppeld reisarrangement en de verhouding van dat begrip tot het begrip 'pakketreisovereenkomst' voor de praktijk problemen oplevert, zie Europese Commissie 2021, p. 6-7. In dat rapport wordt ook een verband gelegd tussen de eventuele herziening van de Richtlijn pakketreizen en de herziening van de in hoofdstuk 8 van deze monografie besproken passagiersverordeningen, zie Europese Commissie 2021, p. 15 en 23-24.

3 Dwingendrechtelijke karakter

Uit art. 7:513d lid 1 BW volgt dat niet ten nadele van de reiziger kan worden afgeweken van het bepaalde in titel 7.7A BW. Dat geldt ook indien de reiziger niet een consument maar een zakelijke reiziger is, zij het dat de regeling niet van toepassing is indien de reis een uitvloeisel is van een raamovereenkomst voor zakenreizen (art. 7:501 lid 2 onder c BW). Art. 7:513d lid 2 BW voegt hier, in navolging van art. 23 Richtlijn pakketreizen 2015, aan toe dat de organisator of handelaar niet aan zijn verplichtingen op grond van de wet kan ontsnappen door te stellen dat hij uitsluitend optreedt als reisdienstverlener, als tussenpersoon of in een andere hoedanigheid. Dat is anders indien de handelaar de reiziger vóór contractsluiting meldt wie (wel) als organisator moet worden aangemerkt en daarbij aan de reiziger de contactgegevens van de (werkelijke) organisator doorgeeft (zie analoog HvJ EU 9 november 2016, nr. C-149/15, ECLI:EU:C:2016:840, NJ 2017/322 (*Wathelet*)). De handelaar kan volgens art. 7:513d lid 2 BW evenmin aan zijn verplichtingen op grond van de wet ontkomen door te stellen dat de geboden reisdiensten geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen: of de combinatie van reisdiensten een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement is, moet objectief worden bepaald op basis van de geboden reisdiensten en de wijze waarop de overeenkomst(en) tot stand is of zijn gekomen.

Art. 7:513d lid 1 BW maakt niet duidelijk of partijen van de wettelijke regeling kunnen afwijken *nadat* een geschil is ontstaan, bijv. door een schikking overeen te komen nadat de reiziger geklaagd heeft over non-conformiteit van de geleverde reisdiensten. Art. 23 lid 2 en 3 Richtlijn pakketreizen 2015 biedt ruimte voor een ontkennend antwoord op die vraag, zie ook Boon & Mout-Vos 2016, p. 201. In België wordt aangenomen dat art. 75 Reiswet ook aan dergelijke afwijkingen in de weg staat, zie Nelissen Grade & Meyers 2019, p. 28.

Het tweede lid van dit artikel bepaalt dat reizigers geen afstand kunnen doen van de rechten die zij genieten uit hoofde van de nationale maatregelen ter omzetting van deze richtlijn. Het derde lid voegt daaraan toe dat contractuele regelingen of verklaringen van een reiziger die direct of indirect inhouden dat hij afstand doet van de rechten die hij uit hoofde van deze richtlijn geniet, of dat deze rechten worden beperkt, of die bedoeld zijn om de toepassing van deze richtlijn te ontduiken, voor de reiziger 'niet bindend' zijn. De formulering van het derde lid, dat aansluit bij de overeenkomstige bewoordingen in bijv. art. 6 Richtlijn oneerlijke bedingen (Richtlijn 93/13/EEG, *PbEG* 1993, L 95/29), maakt duidelijk dat de nationale rechter gehouden is tot ambtshalve toetsing aan de richtlijn (zie ten aanzien van de Richtlijn oneerlijke bedingen HvJ EG 4 juni 2009, nr. C-243/08, ECLI:EU:C:2009:350, *NJ* 2009/395 (*Pannon*)); in deze zin ook *Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV* 2018/553; Rb. Midden-Nederland, locatie Almere, 16 juni 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:5089 (*Spanje-reis Prijsvrij.nl*); Rb. Overijssel, locatie Almelo, 14 september 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:4678 (*Annuleringsbeding Prijsvrij.nl I*). De combinatie van de beide leden suggereert echter dat, wanneer partijen tot een schikking komen of wanneer de Geschillencommissie Reizen bij wijze van bindend advies het recht op prijsverlaging of schadevergoeding beperkt, de organisator aan die schikking of dat bindend advies gebonden is, maar de reiziger niet, als en voor zover hierdoor de aan hem op grond van de richtlijn toekomende rechten zouden worden beperkt. Of dit inderdaad de juiste uitleg van deze artikelen is, zal door het Hof van Justitie verduidelijkt moeten worden. Daarbij verdient opmerking dat alleen de *rechter*, en niet de op dit terrein in Nederland belangrijke Geschillencommissie Reizen dergelijke vragen kan stellen, zie HvJ EG 27 januari 2005, nr. C-125/04, ECLI:EU:C:2005:69 (*Denuit en Cordenier/Transorient – Mosaïque Voyages et Culture*).

4 Volledige harmonisatie

Art. 4 Richtlijn pakketreizen 2015 maakt duidelijk dat de huidige richtlijn uitgaat van volledige harmonisatie. Dat brengt mee dat de Nederlandse wetgever niet meer, maar ook niet minder bescherming aan reizigers mag toekennen dan uit de richtlijn voortvloeit. Dat heeft tot gevolg dat op die punten waar de richtlijn een regeling voor bevat, het algemene verbintenissenrecht niet van toepassing is. Op punten waar de richtlijn echter geen regeling bevat, geldt het algemene verbintenissenrecht wel, zo volgt uit art. 2 lid 3 Richtlijn pakketreizen 2015.

Het belangrijkste voorbeeld waar dit bij speelt, zijn de remedies bij non-conformiteit. Art. 13 en 14 Richtlijn pakketreizen 2015, die geïmplementeerd zijn in art. 7:510 lid 3-11 en 7:511 BW, bevatten een uitputtende lijst met remedies: het verhelpen van de non-conformiteit (art. 7:510 lid 3-7 BW), beëindiging van de pakketreisovereenkomst bij aanzienlijke gevolgen en een kostenvergoeding bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die in de weg staan aan repatriëring (art. 7:510 lid 8-11 BW), prijsverlaging (art. 7:511 lid 1 BW) en schadevergoeding bij toerekenbare non-conformiteit (art. 7:511 lid 2-9 BW). Daarnaast bevat art. 7:513 BW de verplichting voor de organisator om hulp en bijstand aan de reiziger te verlenen indien die in moeilijkheden verkeert. Deze bepalingen derogeren aan de normale remedies bij een tekortkoming. Anders dan de regering meent (*Kamerstukken II* 2016/17, 34 688, nr. 3, p. 33) kan de reiziger de pakketreisovereenkomst dus niet ontbinden op grond van art. 6:265 BW indien sprake is van non-conformiteit. Ook de klachtplicht van art. 7:510 lid 2 BW derogeert aan de reguliere klachtplicht van art. 6:89 BW. Ten slotte derogeert art. 7:510 lid 8-10 BW ook aan de reguliere bepaling inzake onvoorzienne omstandigheden (art. 6:258 BW), zie bijv. Geschillencommissie Reizen 18 mei 2021, referentiecode 38553-46690; vgl. ook Loos 2020; in deze zin ook voor het Duitse recht Ruks 2022, p. 13. De Richtlijn pakketreizen 2015 en art. 7:511 BW bevatten echter geen regels over de mogelijkheid om de hoogte van een schadevergoeding te beperken wegens 'eigen schuld' van de reiziger. Dat betekent dat art. 6:101 BW van toepassing is wanneer de reiziger zijn (in art. 11.3 ANVR-Reisvoorwaarden expliciet opgenomen) schadebeperkingsplicht heeft geschonden,

bijv. door kostbare elektronica niet in de handbagage te vervoeren, zie Geschillencommissie Reizen 17 oktober 2017, referentiecode 112697.

De richtlijn bevat slechts een beperkt aantal uitzonderingen op het uitgangspunt van volledige harmonisatie. Deze uitzonderingen worden hieronder, in nr. [8], besproken, waarbij tevens wordt aangegeven of en in welke mate de wetgever in Nederland, Duitsland en België gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om af te wijken van de richtlijn.

Aan de lidstaten is overgelaten te bepalen welke sancties moeten worden gesteld op schending van de bepalingen waarmee de richtlijn is geïmplementeerd, op voorwaarde dat deze sancties doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn (art. 25 Richtlijn pakketreizen 2015). Omdat de gevolgen van bijv. non-conformiteit van de pakketreis door de richtlijn zelf zijn geregeld, heeft deze bepaling vooral betrekking op de gevolgen van de schending van de precontractuele en contractuele informatieplichten (zie daarvoor hieronder, nr. [16]) en de publiekrechtelijke sancties die de ACM kan opleggen voor dergelijke inbreuken en op de mogelijkheid van collectieve actie door consumentenorganisaties en brancheorganisaties en de mogelijkheid voor concurrenten om naleving van de richtlijn af te dwingen.

5 Regels buiten titel 7.7A van belang voor de pakketreisovereenkomst

Dat de Richtlijn pakketreizen 2015 uitgaat van volledige harmonisatie, betekent niet dat de pakketreisovereenkomst uitsluitend wordt beheerst door de bepalingen van titel 7.7A BW. Art. 2 lid 3 Richtlijn maakt duidelijk dat, voor zover de richtlijn een onderwerp van algemeen verbintenissenrecht niet regelt, het nationale verbintenissenrecht van toepassing is. Dit betekent onder meer dat de nationale regels over handelingsbekwaamheid, wilsgebreken en het opnemen en aanvaarden van een derdenbeding ten aanzien van medereizigers van toepassing zijn.

In de memorie van antwoord bij de implementatie van de Richtlijn pakketreizen 1990 (*Kamerstukken II* 1991/92, 22 506, nr. 5, p. 3 en 7) is gewezen op de toepasselijkheid van de regeling van de algemene voorwaarden in afd. 6.5.3 BW, die nadrukkelijk is aangeduid als vangnet voor die onderdelen waarover de richtlijn zwijgt. Ook bij de implementatie van de Richtlijn pakketreizen 2015 wordt hiervan uitgegaan, zie *Kamerstukken II* 2016/17, 34 688, nr. 3, p. 24. Zo bevat de Richtlijn pakketreizen 2015 geen regels over het moment van opeisbaarheid van de verplichting van de reiziger tot betaling van de prijs voor de reis, zodat hiervoor moet worden teruggevallen op de algemene bepalingen van art. 6:38 en 39 BW. Art. 7:507 en 508 BW bevatten wel specifieke regels over de geldigheid van wijzigingsbedingen die deels derogeren aan de regeling in afd. 6.5.3 BW, zie nr. [19].

Voor wat betreft de bij de algemene voorwaarden van toepassing zijnde informatieplicht van art. 6:233 onder b en art. 6:234 BW geldt dat de organisator moet worden aangemerkt als een dienstverrichter in de zin van art. 6:230a BW. Uit art. 6:230b BW volgt dat de organisator verplicht is om in dat artikel genoemde informatie ter beschikking te stellen aan de reiziger. Het gaat daarbij niet alleen om de algemene voorwaarden, informatie over de prijs en de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten, maar ook om de contactgegevens waar de reiziger een klacht kan indienen of informatie over de verrichte reisdienst kan vragen.

Art. 6:230c BW geeft vervolgens aan dat de informatie die op grond van art. 6:230b BW moet worden verschaft, (1) op eigen initiatief door de organisator wordt verstrekt, (2) voor de reiziger gemakkelijk toegankelijk is op de plaats waar de reisdienst wordt verricht of de pakketreisovereenkomst wordt gesloten, (3) voor de reiziger gemakkelijk elektronisch toegankelijk is op een door de organisator meegegeeld adres, of (4) is opgenomen in de contractsdocumenten die door de organisator worden verstrekt. Aan deze verplichting is niet voldaan indien de reiziger op de website van de ANVR, waar diverse sets algemene voorwaarden te vinden zijn, zelf moet zoeken naar de juiste voorwaarden, zie Rb. Gelderland, locatie Nijmegen, 21 februari 2020, ECLI:NL:RBGEL:2020:1293 (*Reisgraag.nl*). De informatie moet bovendien 'tijdig' voor de contractsluiting beschikbaar worden gesteld indien de overeenkomst schriftelijk tot stand komt, of 'tijdig' voor de verrichting van de pakketreisovereenkomst indien de overeenkomst niet schriftelijk tot stand is gekomen (art. 6:230e BW). Deze informatieverplichtingen komen bovenop de informatieverplichtingen die voortvloeien uit de Richtlijn pakketreizen 2015, zo blijkt uit art. 22 lid 5 Dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG, *PbEG* 2006, L 376/36).

Op het aanbieden, sluiten en uitvoeren van pakketreisovereenkomsten is ook afd. 6.3.3A BW ('Oneerlijke handelspraktijken') van toepassing. Deze regeling, die de implementatie van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn 2005/29/EG, *PbEG* 2005, L 149/22) vormt, is vooral van belang ten aanzien van de informatie die aan consument-reizigers moet worden verstrekt. Op de regeling zal hieronder in nr. [17] worden ingegaan. Voor zover de reiziger niet een consument is, maar zelf in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt, gelden in plaats van deze regels de bepalingen van afd. 6.3.4 BW inzake misleidende en vergelijkende reclame. Ook dan geldt dat het aan de organisator niet is toegestaan om informatie te verstrekken die misleidend is (art. 6:194 lid 1 BW). Ook onder deze regeling kan sprake zijn van een misleidende omissie, in het geval het gaat om een tot iemand gerichte mededeling, zoals een advertentie (art. 6:194 lid 2 en 3 BW). Daarbij is wel de toetsingsmaatstaf voor de beoordeling van het misleidende karakter van de omissie verschillend: het gaat hier niet om het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit over contractsluiting te kunnen nemen, maar om dat van de gemiddelde geadresseerde handelaar. De bewijslastverdeling ten aanzien van de juistheid en volledigheid van informatie en ten aanzien van de toerekenbaarheid van de gedraging aan de organisator is echter dezelfde, zo volgt uit art. 6:195 BW. Anders dan de regeling van de oneerlijke handelspraktijken bevat de regeling inzake misleidende en vergelijkende reclame geen eigen vernietigingsgrond, zodat vernietiging dan gegrond zal moeten worden op een wilsgebrek, waarbij vooral een beroep op vernietiging wegens dwaling in voorkomende gevallen uitkomst zal kunnen bieden.

Van afd. 6.5.2B BW ('Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten'), de regeling ter implementatie van de Richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU, *PbEU* 2011, L 304/64), zijn volgens art. 6:230h lid 2 onder h BW slechts enkele bepalingen van toepassing; dat geldt mijns inziens ook indien de pakketreis niet onder de wettelijke regeling valt, bijvoorbeeld omdat het gaat om een pakketreis van minder dan 24 uur zonder accommodatie. Op grond van dit artikel gelden de informatieverplichtingen van art. 6:230l en 230m BW niet, maar ook de bedenktijd van art. 6:230o BW is niet van toepassing bij pakketreizen. De belangrijkste bepalingen zijn die van art. 6:230v lid 2, 3 en 6 BW. Deze

bepalingen zullen hieronder in nr. [15] worden besproken. Daarnaast brengt art. 6:230j BW mee dat de organisator in zijn bestelformulier niet van tevoren extra diensten mag aanvinken waartegenover een aanvullende betalingsverplichting wordt gesteld, maar dient de consument daar uitdrukkelijk en actief mee in te stemmen. De organisator mag voor het gebruik van een bepaald betalingsmiddel, zoals een creditcard, alleen die kosten in rekening brengen die voor hem voortvloeien uit het gebruik van dat betalingsmiddel (art. 6:230k lid 1 BW). Ten slotte mag voor het gebruik van een telefoonnummer voor contact tussen de consument en de organisator alleen het basistarief in rekening worden gebracht, zodat een duur betaald telefoonnummer niet is toegestaan (art. 6:230k lid 2 BW).

De regeling voor pakketreisovereenkomsten staat niet op zichzelf, maar moet in samenhang worden gezien met de Europese passagiersverordeningen. De verschillende verordeningen, die betrekking hebben op het vervoer per vliegtuig, trein, bus en boot, regelen onder meer de verantwoordelijkheid voor de feitelijke vervoerder voor de gevolgen van de annulering, de instapweigering en de grootscheepse vertraging van het vervoer.

Voor zover een reiziger een pakketreisovereenkomst met vervoer heeft geboekt, is de organisator ervoor verantwoordelijk dat het personenvervoer in overeenstemming met de overeenkomst wordt uitgevoerd. De organisator zal voor de uitvoering van deze dienst in de regel echter een andere dienstverlener inschakelen, die hetzij het vervoer zelf verricht, hetzij daartoe een andere vervoerder inschakelt. De Europese passagiersverordeningen brengen mee dat de reiziger in sommige gevallen rechtstreekse vorderingen kan instellen tegen de feitelijke vervoerder. Dat geldt uiteraard ook indien de reiziger geen pakketreisovereenkomst heeft gesloten met een organisator, maar een gekoppeld reisarrangement dat bestaat uit grotendeels losse diensten, en wanneer de reiziger 'slechts' een afzonderlijke personenvervoersovereenkomst heeft gesloten met de vervoerder.

De verordeningen zullen in hoofdstuk 8 van deze monografie worden besproken. Daarbij zal de nadruk liggen op de voor het luchtvervoer geldende Verordening Instapweigering (Verordening 261/2004, *PbEG* 2004, L 46/1).

Indien de reiziger een pakketreisovereenkomst heeft gesloten en hij ten aanzien van het overeengekomen vervoer wordt geconfronteerd met instapweigering, annulering of vertraging, kan hij geen vordering tot terugbetaling van het ticket instellen jegens de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zie art. 8 lid 2 Verordening Instapweigering en HvJ EU 10 juli 2019, nr. C-163/18, ECLI:EU:C:2019:585 (*Aegean Airlines*). Een vordering tot *compensatie* vanwege instapweigering, annulering of vertraging is wel mogelijk, zie HvJ EU 26 maart 2020, nr. C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235 (*Primera Air Scandinavia*). Daarbij gaat het volgens het Hof van Justitie niet om schadevergoeding, maar om een gestandaardiseerde vergoeding voor tijdverlies en geleden ongemak, zie HvJ EG 10 januari 2006, nr. C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, *NJ* 2006/372 (*IATA*); zie daarover nr. [39]). Art. 7:511 lid 9 BW maakt het mogelijk dat in dat geval schadevergoeding en compensatie, voor zover zij betrekking hebben op dezelfde immateriële schade, wel met elkaar worden verrekend.

6 Rol algemene reisvoorwaarden

Veel organisatoren, reisbureaus en reisadviseurs zijn aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). De bij deze brancheorganisatie aangesloten handelaren zijn niet alleen aangesloten bij een garantieregeling (zoals dat voor organisatoren verplicht is op grond van art. 7:513a BW), maar zijn ook aangesloten bij de

Geschillencommissie Reizen en bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. De aansluiting bij de Geschillencommissie Reizen brengt voor consumenten de mogelijkheid met zich om geschillen met de organisator te doen beslechten door middel van een snelle en goedkope procedure. De procedure kan eenvoudig online worden gestart (<https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>) en kan zonder rechtsbijstand worden gevoerd. De Geschillencommissie is bevoegd om kennis te nemen van het geschil op grond van een beding in de ANVR-Reizigersvoorwaarden, die in overleg met de Consumentenbond tot stand zijn gekomen en die door alle leden van de ANVR moeten worden gehanteerd.

De ANVR-Reizigersvoorwaarden, die te zien zijn als algemene voorwaarden in de zin van art. 6:231 sub a BW, bestaan uit de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (§ 1, ANVR-Reisvoorwaarden, voor overeenkomsten tussen de reiziger en de organisator), de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor enkelvoudige reisdiensten (§ 3, ANVR-Boekingsvoorwaarden, voor de bemiddelings-overeenkomsten tussen de reiziger en het reisbureau) en de ANVR-GRA-voorwaarden (§ 2), die in aanvulling op de ANVR-Boekingsvoorwaarden gelden indien de reiziger een gekoppeld reisarrangement boekt (§ 2). De in dezelfde ANVR-Reizigersvoorwaarden als § 4 opgenomen 'Begrippen' bevatten een (niet-bindende) toelichting (of versimpeling) van een aantal wettelijke termen. De ANVR-Reizigersvoorwaarden worden van toepassing verklaard op overeenkomsten die gesloten zijn vanaf 1 juli 2018. Voor toepasselijkheid van de ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden uiteraard dezelfde regels als die gelden voor de opname van andere algemene voorwaarden in overeenkomsten. De organisator of het reisbureau kan ook gebruikmaken van eigen, aanvullende, algemene voorwaarden. In de inleiding op de ANVR-Reizigersvoorwaarden is wel bepaald dat deze aanvullende voorwaarden schriftelijk of elektronisch moeten worden vastgelegd voordat de overeenkomst tot stand komt, en geen afbreuk doen aan de rechten die de consument op grond van de wet of de ANVR-Reizigersvoorwaarden heeft.

De ANVR-Reizigersvoorwaarden bevatten naast een contractuele invulling van de uit de wet voortvloeiende rechten en verplichtingen van organisator en de reiziger op een aantal punten ook aanvullingen op de wet, en afwijkingen van de wet ten gunste van de reiziger.

Een voorbeeld daarvan biedt het bindend-adviesbeding (art. 13 ANVR-Reisvoorwaarden en art. 9 ANVR-Boekingsvoorwaarden) dat – uitsluitend wanneer de consument daarvoor kiest – leidt tot bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen. Een ander voorbeeld is de uitsluiting van de mogelijkheid van de organisator om gebruik te kunnen maken van het (overeenkomstig art. 7:507 BW contractueel bedongen) recht om de prijs in bepaalde gevallen te verhogen indien de volledige reissom contractueel betaald moet zijn en de reiziger de reissom op dat moment ook daadwerkelijk heeft betaald (art. 5.6 ANVR-Reisvoorwaarden, zie hieronder, nr. [19]). Daarnaast kent art. 1.3 ANVR-reisvoorwaarden onder bepaalde voorwaarden een korte bedenktijd toe, zie hieronder, nr. [16].

Op een aantal andere punten zijn de ANVR-Reizigersvoorwaarden echter in strijd met de wet. Voor elk van deze bepalingen geldt dat de rechter gehouden is het desbetreffende beding zo nodig ambtshalve te vernietigen.

Ik wijs in dit verband op de regeling van de indeplaatsstelling in art. 8 ANVR-Reisvoorwaarden (zie hieronder, nr. [18]), de regeling voor kosteloze annulering voor vertrek in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden in art. 9.10 ANVR-Reisvoorwaarden (zie

nr. [20]), de regeling van de klachtplicht in art. 12 ANR-Reisvoorwaarden (zie nr. [23]), de regeling over hulp en bijstand in art. 6 ANVR-Reisvoorwaarden (zie nr. [30]) en de regeling over het in rekening brengen van buitengerechtelijke incassokosten in art. 10 ANVR-Reisvoorwaarden (zie nr. [31]).

De ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden in beginsel ook voor zakelijke reizigers, zij het dat het bindend-adviesbeding in dat geval niet opgaat, omdat de reiziger niet als consument handelt. Wanneer de organisator of het reisbureau echter reisdiensten verleent op basis van een raamovereenkomst, is geen sprake van een pakketreisovereenkomst (zie nr. [13]). In een dergelijk geval zijn niet de ANVR-Reizigersvoorwaarden, maar de ANVR-Zakelijke voorwaarden van toepassing. Deze overeenkomsten worden in deze monografie niet nader besproken.

7 Internationale pakketreisovereenkomsten

Pakketreisovereenkomsten zijn niet per definitie, maar wel vaak internationaal van aard – al was het alleen maar omdat de reisdiensten veelal zullen bestaan uit het vervoer naar en het verblijf in een accommodatie in het buitenland. Wanneer de reiziger die de pakketreisovereenkomst heeft gesloten en de organisator beide in Nederland woonachtig of gevestigd zijn, is op de overeenkomst uiteraard het Nederlandse recht van toepassing en is de Nederlandse rechter bevoegd om kennis te nemen van geschillen die betrekking hebben op de gesloten overeenkomst. Dat geldt ook indien de reiziger een consument is en de organisator zijn commerciële activiteiten (mede) op Nederland richt (art. 18 Brussel I-verordening (herschikt) (Verordening 1215/2012, *PbEU* 2012, L 351/1) en art. 6 lid 1 Rome I-verordening (Verordening 593/2008, *PbEG* 2008, L 177/6). Het staat partijen vrij om ook in het geval waarin de reiziger een consument is, een rechtskeuze te maken voor een ander toepasselijk recht, maar die keuze kan dan geen afbreuk doen aan de dwingendrechtelijke regels ter bescherming van de consument (art. 6 lid 2 Rome I-verordening). Dat kan betekenen dat naast het dwingende recht van het gekozen rechtstelsel óók het dwingende Nederlandse consumentenrecht van toepassing is op de pakketreisovereenkomst. Daarbij moet niet alleen worden gedacht aan de bepalingen van titel 7.7A BW, maar ook aan de andere in nr. [5] besproken regelingen.

Voor vorderingen tot compensatie vanwege instapweigering, annulering of vertraging die gebaseerd zijn op de in hoofdstuk 8 besproken Verordening Instapweigering (Verordening 261/2004, *PbEG* 2004, L 46/1) geldt voor de internationale bevoegdheid van de rechter dat zowel de plaats van vertrek als de plaats van aankomst van het vliegtuig worden beschouwd als de plaats waar de diensten die het voorwerp van een luchtvervoersovereenkomst vormen, hoofdzakelijk wordt verstrekt, zodat de rechter in deze beide plaatsen op grond van art. 7 Brussel I-verordening (herschikt) bevoegd is om kennis te nemen van de vordering (HvJ EG 9 juli 2009, nr. C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439 (*Rehder*)). Wanneer de reiziger in één boeking twee aansluitende vluchten heeft geboekt die door verschillende luchtvaartmaatschappijen worden verzorgd, zijn de rechter van de plaats van vertrek van de eerste vlucht (HvJ EG 13 februari 2020, nr. C-606/19, ECLI:EU:C:2020:101 (*Flightright/Iberia*)) en van de plaats van aankomst van de tweede vlucht (HvJ EU 7 maart 2018, nrs. C-274/16, C-447/16 en C-448/16, ECLI:EU:C:2018:160 (*flightright e.a.*)) bevoegd. Daarbij is het volgens het Hof niet van belang of de vordering tot compensatie is ingesteld tegen de luchtvaartmaatschappij die de desbetreffende vlucht heeft uitgevoerd of zou moeten uitvoeren of de contractspartij van de passagier. De rechter van de plaats waar de tussenlanding plaatsvindt en waar de tweede vlucht vertrekt, is daarentegen niet op grond van art. 7 Brussel I-verordening (herschikt)

bevoegd, zie HvJ EU 3 februari 2022, nr. C-20/21, ECLI:EU:C:2022:71 (*LOT Polish Airlines*). De bijzondere consumentenbepalingen van art. 15-17 Brussel I-verordening (herschikt) zijn echter niet van toepassing, aangezien vervoersovereenkomsten – anders dan pakketreisovereenkomsten – zijn uitgezonderd van het toepassingsgebied van die bepalingen.

Wanneer de pakketreisovereenkomst gesloten is door een in Nederland woonachtige of gevestigde zakelijke reiziger, maar de organisator in het buitenland is gevestigd, geldt bij gebreke aan een rechtskeuze in beginsel het recht van het land waar de dienstverlener is gevestigd (art. 4 lid 1 onder b Rome I-verordening). Wanneer de organisator buiten de Europese Unie is gevestigd, betekent dit dat de pakketreisovereenkomst niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn valt; wanneer de organisator in een andere Europese lidstaat is gevestigd, is het nationale recht van die lidstaat, inclusief de nationale implementatie van de richtlijn in die lidstaat van toepassing. Bij zakelijke pakketreisovereenkomsten kunnen partijen uiteraard ook een rechtskeuze maken. Indien zij dan kiezen voor het recht van een land dat geen lid is van de Europese Unie, verliest de reiziger de bescherming van de richtlijn indien de pakketreis een bestemming buiten de Europese Unie betreft. Wanneer de bestemming binnen de Europese Unie ligt en de organisator ook in een lidstaat van de Europese Unie is gevestigd, kan de rechtskeuze geen afbreuk doen aan de dwingendrechtelijke bepalingen ter implementatie van de richtlijn (art. 3 lid 4 Rome I-verordening). Bevoegd om kennis te nemen van een vordering is de rechter van de lidstaat waar de gedaagde woonachtig of gevestigd is of waar de pakketreis moest worden uitgevoerd (art. 4 lid 1 en art. 7 lid 1 onder b Brussel I-verordening (herschikt)).

Art. 7:512 lid 3 BW bevat bovendien een bijzondere regeling voor het geval de consument-reiziger of zakelijke reiziger de pakketreisovereenkomst heeft gesloten met tussenkomst van een doorverkoper (zoals een reisbureau) en de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, bijv. in het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten of Zwitserland. In dat geval rusten de verplichtingen met betrekking tot de conformiteit van de pakketreis, de gevolgen van non-conformiteit en de bepalingen over insolventiebescherming (art. 7:510-513a BW) op de doorverkoper, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan deze verplichtingen voldoet. Deze bepaling biedt de reiziger overigens aanzienlijk minder bescherming dan deze onder het oude recht genoot: volgens art. 7:500 lid 2 BW (oud) werd de doorverkoper die als tussenpersoon optrad ten behoeve van een in niet in Nederland gevestigde organisator, jegens de reiziger als diens wederpartij aangemerkt, zodat de reiziger in dat geval zonder meer de bescherming van de richtlijn genoot. Hoewel de Richtlijn pakketreizen 2015 de mogelijkheid bood om deze regeling te handhaven, heeft de Nederlandse wetgever hier met het oog op de rechtszekerheid niet voor gekozen. Zie in dit verband kritisch hieronder, nr. [11].

8 Rechtsvergelijking

De Richtlijn pakketreizen 2015, die uitgaat van volledige harmonisatie, geldt in de gehele Europese Economische Ruimte (EER, bestaande uit de landen van de Europese Unie, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen). De op pakketreizen van toepassing zijnde wetgeving is in deze landen dus vrijwel gelijklopend, al kunnen verschillen bestaan voor die onderwerpen die in de richtlijn niet geregeld zijn en voor onderwerpen waar de richtlijn de lidstaten