



“  
Een zaak moet gewoon  
worden opgelost

**WIJ\***  
ADVOCATEN

# Nieuwe richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen

Janneke Kruijswijk Jansen



# Zomaar wat nieuwsberichten...

## Onderzoek ILT naar ongevallen in de binnenvaart

19 juni 2019

Er komt een onderzoek naar ongevallen in de binnenvaart in Nederland. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) van het ministerie heeft **400 meldingen binnen van aanvaringen in ruim een jaar tijd.**

Het grootste deel daarvan betreft eenzijdige aanvaringen, zo stelt de inspectiedienst zelf vast. De kosten voor de overheid aan schades wordt geraamd op 55 miljoen euro. Waarschijnlijk is 90 procent van de aanvaringen het gevolg van menselijk falen.

Nederlandse binnenvaartorganisaties is in het vaste overleg met ILT gevraagd mee te denken over de oorzaken van de toename en hoe het aantal aanvaringen kan worden teruggedrongen. In elk geval heeft schippersbond ASV aangegeven mee te willen werken en zich niet te willen beperken tot de Nederlandse binnenwateren.

## Muiterij op cruiseschip: toeristen eisen hun geld terug

09 okt. 2019 in BUITENLAND



## Twee riviercruiseschepen in botsing in Rotterdam

16 april 2019 • Miriam

In Rotterdam is dinsdag rond kwart voor 12, riviercruiseschip **MS Alina** van **Phoenix Reizen** bij het keren tegen de **Viking Skadi** van Viking Cruises aangevaren. Er vielen behoorlijk wat gewonden op de Alina toen zij met de achterzijde het Viking riviercruiseschip raakte. Het ongeval vond plaats nabij de Oosterkade op de Nieuwe Maas.

Op het MS Alina waren 200 mensen aanwezig. Daar zijn ook de gewonden gevallen. Zeven passagiers zijn zwaar gewond geraakt en hebben botbreuken of rugklachten opgelopen. Elf andere passagiers hadden lichte verwondingen. Op de Viking Skadi waren geen passagiers meer aan boord, alleen personeel.

De Viking Skadi vaart voornamelijk met Engelstalige passagiers voor Viking Cruises. De Alina cruist met Duitstalige gasten voor Phoenix Reizen. De achterkant van de Alina schijnt behoorlijk gehavend en het is nog niet duidelijk of zij morgen doorvaart naar Gent en vervolgens terug naar Keulen. **Aan de achterkant van de Alina** bevindt zich een klein restaurant en een verandah.

## Aanvaring riviercruiseschip Edelweiss op de Waal

20 maart 2019 • Miriam

Vannacht rond 03:40 uur is riviercruiseschip Edelweiss in botsing gekomen met een binnenvaartschip met auto's op de Waal bij Nijmegen. De Edelweiss werd aan de voorkant geraakt en direct daarna brak er een brand uit. Alle passagiers werden geëvacueerd door middel van een blusboot en een schip van Rijkswaterstaat, aldus de veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

De Edelweiss is daarna tegen een pijler van de spoorbrug gebotst, van het spoor tussen Arnhem en Nijmegen. Het schip heeft een behoorlijk gat in de romp opgelopen.

# Nieuwe richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen

- Achtergrond nieuwe richtlijn
  - Reden voor invoering
  - Reikwijdte
- Aansprakelijkheidsregime
  - Regeling non-conformiteit
  - Hulp en bijstand
  - Boekingsfouten
  - Mogelijkheden beperking aansprakelijkheid



# Achtergrond nieuwe richtlijn

- Richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen: Richtlijn (EU) 2015/2302
- Geïmplementeerd in titel 7.7a BW (art. 7:500 e.v. BW)
- Nieuwe regeling geldt voor reisovereenkomsten die **na 1 juli 2018** zijn gesloten (art. 226 Overgangswet NBW)

## Waarom nieuwe regeling?

- Aanpassing aan ontwikkelingen in reismarkt (online verkoop, verkoop op maat gesneden vakanties)
- Meer transparantie
- Meer rechtszekerheid
- Harmonisatie van regelingen in EU

## Verder relevant

- Richtlijn gaat uit van maximumharmonisatie
- Richtlijn is van dwingende aard: geen afwijking bij overeenkomst ten nadele van de reiziger
- Algemene aspecten van het verbintenissenrecht die niet door de richtlijn worden geregeld, worden beheerst door het toepasselijke nationale recht.



# Pakketreis en gekoppeld reisarrangement

Een reis van tenminste 24 uur of met een overnachting die bestaat uit de combinatie van tenminste twee reisdiensten:

- Personenvervoer
- Accommodatie (die geen wezenlijk onderdeel is van personenvervoer en niet voor bewoning bestemd)
- Verhuur van auto's en motorrijwielen
- Andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van personenvervoer, accommodatie of verhuur van auto's/motorrijwielen

**Let op:** indien combinatie van ofwel personenvervoer ofwel accommodatie ofwel verhuur van auto/motorrijwiel met een toeristische dienst:

- toeristische dienst moet aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen ( $\geq 25\%$ ) of essentieel kenmerk van de combinatie zijn.
- Toeristische dienst moet voor aanvang van de reis zijn gekozen en gekocht
  - NB. organisator mag richtlijn niet omzeilen door reiziger tevoren de excursie te laten reserveren en pas de definitieve boeking ter plaatse te laten afronden.

**NB.** Richtlijn is **niet** van toepassing op: (i) reizen die incidenteel, zonder winstoogmerk én uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden en (ii) zakenreizen gekocht op basis van een algemene overeenkomst tussen beroeps-/bedrijfsmatige partijen (art. 7:501 lid 2 BW)

## Pakketreis



## Gekoppeld reisarrangement

- Reisdiensten gecombineerd voordat er één overeenkomst voor alle diensten wordt gesloten
  - Reisdiensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten met reisdienstverleners worden gesloten,
    - Gekocht bij één verkooppunt binnen dezelfde boekingsprocedure
    - Verkocht voor een gezamenlijke prijs/totaalprijs
    - Verkocht onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term ('combinatiereis', 'all inclusive', 'all-in arrangement')
    - Gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de reiziger mag kiezen uit een selectie van reisdiensten (pakketreisbon)
    - Gekocht van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures binnen 24 uur, waarbij gegevensuitwisseling plaatsvindt (naam, betalingsgegevens en emailadres van de reiziger)
- Voor iedere reisdienst afzonderlijke overeenkomst met reisdienstverlener
  - Handelaar faciliteert:
    - Het apart selecteren en betalen van reisdiensten tijdens één contactmoment (offline en online),
    - Op gerichte wijze het binnen 24 uur boeken van een aanvullende reisdienst bij een andere handelaar (zonder gegevensuitwisseling)

Op gerichte wijzen faciliteren?

Bv. een link die een reiziger na boeking van een reisdienst ontvangt voor het boeken van een aanvullende reisdienst op een boekingsite van een andere reisdienstverlener



# Partijen (art. 7:500 BW)

- **Organisator:** de handelaar die pakketreizen *samenstelt* en *aanbiedt*
  - Dat is ook de handelaar die via onderling verbonden online boekingsprocedures bij het boeken van een reisdienst gegevens van de reiziger overdraagt aan een andere handelaar bij wie binnen 24 uur een andere reisdienst wordt afgenomen
- Doorverkoper: verkoopt de door de organisator samengestelde reis
  - Richtlijn strek zich niet uit tot doorverkoper, tenzij doorverkoper van pakketreizen van een buiten de EER gevestigde organisator (art. 7:512 lid 3 BW)

Memorie van Toelichting implementatiewet Richtlijn (EU) 2015/2302 (p. 18):

*“Het voornaamste kenmerk van een pakketreis is dat **ten minste één handelaar als organisator verantwoordelijk is** voor de goede uitvoering van het gehele pakket van reisdiensten (...). Een handelaar (...) kan slechts louter als doorverkoper of tussenpersoon optreden, zonder verantwoordelijk te zijn als organisator, wanneer een andere handelaar optreedt als organisator van een pakketreis. Of een handelaar optreedt als organisator van een bepaalde pakketreis, hangt af van de mate waarin die handelaar bij de opzet van de pakketreis betrokken is en niet van de omschrijving die de handelaar aan zijn activiteiten geeft.”*





# Pakketreis of gekoppeld reisarrangement: ‘So what?!’

- Verschil relevant voor reizigersbescherming!
- Pakketreis:
  - Bescherming tegen insolventie organisator
  - Bescherming tegen niet goede uitvoering van de reisdiensten
  - Recht op hulp en bijstand als reiziger in moeilijkheden verkeert
  - Verder: mogelijkheden voor wijziging overeenkomst (indeplaatsstelling reiziger, prijswijzigingen, etc.)
- Gekoppeld reisarrangement: alleen bescherming tegen insolventie van de handelaar die het gekoppeld reisarrangement faciliteert
  - NB. Handelaar moet reiziger voor boeking wel erop wijzen dat (a) hij geen aanspraak heeft op de rechten voor pakketreizen en dat elke reisdienstverlener verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de reisdienst, maar dat (b) hij wel aanspraak heeft op bescherming tegen insolventie (sanctie op niet-naleving van deze mededelingsplicht: alsnog (vrijwel) volledige reizigersbescherming zoals bij pakketreis)
- Verschil ook relevant voor de informatieverplichtingen van de organisator/handelaar jegens de reiziger



# Hoe zit het met een cruise?

HvJ EG 7 december 2010, C585/08 (Pammer/Karl Schlüter)

- Reis per schip van meer dan 24 uur
- Reis werd in beschrijving veel luxer omschreven dan hoe het in werkelijkheid was: een reis per vrachtschip
- Pammer vorderde terugbetaling van de reissom omdat de beschrijving niet overeenstemde met wat feitelijk werd aangeboden (non-conformiteit)
- HvJ: reis per vrachtschip voor één enkele prijs van meer dan 24 uur, die zowel vervoer als verblijf omvat, is een pakketreis

Memorie van Toelichting implementatiewet Richtlijn (EU) 2015/2302 (p. 12):

- Cruise bevat zowel vervoer als accommodatie, dus twee op zichzelf staande reisdiensten

*“Een cruise moet hierbij als een bijzonder geval worden beschouwd nu het vervoerselement en het accommodatie-element veelal in gelijke verhouding vertegenwoordigd zijn waardoor het bij voorbaat twee zelfstandige reisdiensten betreft.”*

-> cruise = pakketreis

# Aansprakelijkheid organisator

- Art. 7:510 BW: organisator is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten van de reis
- Niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten = non-conformiteit

## Gevolgen non-conformiteit / aanspraken reiziger op organisator

- Primair: verhelpen non-conformiteit (art. 7:510 lid 3 BW) of passende alternatieve reisarrangementen bieden (art. 7:510 lid 6 BW). Indien dit niet mogelijk is en pakketreis personenvervoer omvat: onverwijld repatriëring reiziger.
- Voor het overige: recht op prijsverlaging en schadevergoeding (art. 7:511 BW)



# Prijsverlaging en schadevergoeding (art. 7:511 BW)

- Voor iedere periode van non-conformiteit passende prijsverlaging, tenzij non-conformiteit aan de reiziger is te wijten (lid 1)
- Schadevergoeding voor alle schade die reiziger als gevolg van non-conformiteit heeft opgelopen, tenzij non-conformiteit is te wijten aan:
  - a. De reiziger
  - b. Een derde die niet bij de uitvoering van de reisdiensten is betrokken én de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen
  - c. Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (overmacht)

## Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden:

- Situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren
- Voorbeelden: rampen, zoals oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen, waaronder terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid (vogelgriep Azië 2013) of natuurrampen zoals bosbranden, overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden (aswolken IJsland 2010)



# Hulp en bijstand (art. 7:513 BW)

- Organisator is verplicht (praktische) hulp en bijstand te verlenen indien reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:
  - Goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand
  - De reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen
- Kosten zijn voor organisator, tenzij moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid reiziger



# Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

- Iedere handelaar is verantwoordelijk voor een goed werkend boekingssysteem
- Handelaar is aansprakelijk voor:
  - Schade door fouten vanwege technische mankementen in het boekingssysteem
  - Schade door fouten tijdens het boekingsproces indien de handelaar ermee heeft ingestemd de boeking van een pakketreis of van reisdiensten van een gekoppeld reisarrangement te regelen
- Aansprakelijkheid mag niet worden uitgesloten of beperkt, tenzij boekingsfout aan reiziger is te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden wordt veroorzaakt



# Exoneratie

- Organisator mag zich beroepen op beperking van aansprakelijkheid van reisdienstverleners zoals geregeld in internationale verdragen waarbij de EU/NL partij is (art. 7:511 lid 4 BW)
  - Denk aan o.a Verdrag van Montreal (luchtvaart), Cotif (spoorwegvervoer), Verdrag van Athene (zee) en sinds 1/7/2019 CLNI (binnenvaart)
- **Geen** exoneratie mogelijk voor (art. 7:511 lid 5 BW):
  - Letselschade
  - Schade veroorzaakt door opzettelijk of nalatig handelen van de organisator
- Voor andere schade (art. 7:511 lid 6 BW): aansprakelijkheidsbeperking mogelijk tot tenminste driemaal de reissom



# Tenslotte

- Rechten op grond van andere Uniewetgeving en internationale verdragen gelden onverkort (art. 7:511 lid 8 BW)
- **MAAR:** verrekening van schadevergoeding of prijsverlaging uit Uniewetgeving en internationale verdragen (lid 9)
- Klachtplicht (art. 7:510 lid 2 BW): reiziger moet onverwijld organisator op de hoogte brengen van non-conformiteit
- Verjaringstermijn van vordering tot schadevergoeding (art. 7:511 lid 7 BW): **twee jaar**





# Einde

**Vragen?**

[kruijswijkjansen@wijadvocaten.nl](mailto:kruijswijkjansen@wijadvocaten.nl)

020-2203192

