

# Letsel op vakantie, in

Mr. A.I. Schreuder \*

183



## 1. Inleiding

Een verkeersongeval in Tanzania<sup>1)</sup>, een val op het terrein van een Bed & Breakfast in Zuid-Afrika<sup>2)</sup> en een ongeval bij een waterglijbaan in Turkije<sup>3)</sup>. Het is een kleine greep uit de in Nederland verschenen jurisprudentie waarin de regeling van art. 7:500-7:513 BW betreffende de reisovereenkomst, meer in het bijzonder de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor op reis opgelopen letselschade, centraal staat. Het belang van deze aansprakelijkheidsgrond (art.

7:507 BW) is vooral gelegen in de mogelijkheid om in het buitenland opgelopen schade op basis van het Nederlandse recht te verhalen, en (eventueel) een vordering bij de Nederlandse rechter in te stellen. Daarnaast vormt art. 7:507 BW een bijzonder aansprakelijkheidsregime, dat ruimer lijkt te zijn dan het 'commune' aansprakelijkheidsrecht. De (gepubliceerde) rechtspraak op dit terrein is in omvang niet bijzonder groot, maar er is de afgelopen jaren toch wel een gestage stroom aan uitspraken verschenen. In het merendeel van de

\* Wetenschappelijk docent Burgerlijk Recht, Erasmus Universiteit Rotterdam.

# Nederland verhalen?

**toch al betrekkelijk schaarse publicaties over de regeling van art. 7:500 e.v. BW komt de aansprakelijkheidsnorm van art. 7:507 BW, en de invulling die hier in de rechtspraak aan wordt gegeven, evenwel niet uitgebreid aan de orde.<sup>4)</sup>**

Titel 7.7A BW komt voort uit implementatie van de Richtlijn pakketreizen (hierna: de richtlijn).<sup>5)</sup> Wijziging in dit verband is aanstaande: in 2013 heeft de Europese Commissie een voorstel tot herziening van de richtlijn gedaan, dat het Europees Parlement in eerste lezing, wel met een aanzienlijk aantal amenderingen, steunde.<sup>6)</sup> Met de herziening wordt vooral beoogd de regeling te moderniseren en aan te passen aan de ontwikkelingen die zich sinds de totstandkoming van de richtlijn in 1990 in de reisbranche hebben voorgedaan. De voorgestelde wijzigingen omvatten voornamelijk een aanscherping en afbakening van een aantal begrippen, maar lijken geen substantiële verandering te behelzen – de aansprakelijkheidsnorm lijkt in ieder geval gelijk te zijn gebleven. Thans ligt het door het Europees Parlement geamendeerde voorstel bij de Raad, waar men onder Italiaans voorzitterschap bezig is met een verdere bewerking.<sup>7)</sup>

In de onderhavige bijdrage wordt getracht de grenzen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator wat nader te verkennen. De nadruk ligt hierbij op de aansprakelijkheid voor letselschade, en niet op de nakoming van 'primaire' verbintenissen zoals de mate waarin de accommodatie/dienst overeenkomt met de verstrekte beschrijving, het voldoen aan informatieplichten, of zaken als de verplichtingen bij de totstandkoming of wijziging van de overeenkomst.

In het onderstaande wordt eerst kort het toepassingsbereik van de regeling van art. 7:500 e.v. BW (via de gehanteerde definities) geschetst, om te bezien bij welke reizen de aansprakelijkheidsgrond van art. 7:507 BW kan worden ingeroepen. Vervolgens wordt ingegaan op het aansprakelijkheidsregime van art. 7:507 BW, en de wijze waarop hier toepassing aan wordt gegeven in de (lagere) rechtspraak. Om de invulling door de Nederlandse rechter in enig perspectief te plaatsen, zullen ook

enkele uitspraken van de Engelse rechter op dit terrein worden besproken, om te bezien of er wellicht ook een andere benadering mogelijk (en/of wenselijk) is. Afgesloten wordt met een korte bespreking van de voorgestelde herziening van de richtlijn.

## 2. Titel 7.7A BW in het kort

### 2.1. Toepassingsbereik

#### Achtergrond

Titel 7.7A BW (Reisovereenkomst) heeft een Europese oorsprong (waarbij zij opgemerkt dat de tekst niet één op één is overgenomen uit de richtlijn) en dient daarom 'richtlijnconform' te worden uitgelegd, in welk verband (onder meer) de inhoud en de strekking van de onderliggende richtlijn van belang zijn. De Europese wetgever beoogde met de richtlijn onder meer belemmeringen in de vrije dienstverlening op dit gebied weg te nemen, en een interne markt op dit terrein te bevorderen.<sup>8)</sup> Aan de richtlijn ligt de idee ten grondslag dat verschillen in de mate van consumentenbescherming in nationale wetgeving consumenten ervan weerhouden om in een andere lidstaat een pakketreis af te sluiten. Door een minimumniveau aan consumentenbescherming te bieden, wordt getracht deze drempel weg te nemen. Lidstaten zijn overigens wel vrij een verdergaande bescherming te bieden dan waartoe zij op grond van de richtlijn gehouden zijn (zie art. 8 van de richtlijn (minimumharmonisatie)).

#### De reisovereenkomst

In Nederland is de regeling neergelegd in art. 7:500 e.v. BW. Het toepassingsbereik wordt voornamelijk bepaald door de begrippen 'reisorganisator' en 'reisovereenkomst', die in het eerste lid van art. 7:500 BW zijn gedefinieerd. Onderdeel van de definitie van beide begrippen vormt het vereiste dat het gaat om een 'van tevoren georganiseerde' reis.<sup>9)</sup> Uit het *Club Tour*-arrest van het Europese Hof van Justitie uit 2002 volgt dat het moment van sluiting van de overeenkomst in dit verband bepalend is.<sup>10)</sup>

De definitie van de reisovereenkomst in art. 7:500 lid 1 sub b BW omvat, naast het vereiste dat het om een van tevoren georganiseerde reis gaat, twee elementen. Ten eerste dient de reis ofwel een over-

1. Rb. 's-Gravenhage 12 juni 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, JA 2014/73 m.nt. M.W. Koenis.
2. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, VR 2013/121.
3. Rb. Oost-Nederland 13 maart 2013, ECLI:NL:RBONE:2013:BZ7265, JA 2013/81.
4. Zie onder meer B.J. Broekema-Engelen, A.C. Cleyndert & L.C. Maters, 'Met kunst- en veel vliegwerk: de reisovereenkomst', *NJB* 1993, afl. 5, p. 157-162 en later B.J. Broekema-Engelen & L.C. Maters, 'De charme van de eenvoud. De contouren voor een nieuwe Richtlijn Pakketreizen' *Tvc* 2011, afl. 2, p. 64-69; zie voorts M.B.M. Loos, 'Naar een gemeenschapsautonome interpretatie van het begrip 'schade': schadevergoeding voor immateriële schade bij pakketreizen', *NTER* 2002, afl. 6, p. 157-161; M.B.M. Loos, 'Reisovereenkomst 2008-2012', *Tvc* 2013, afl. 1, p. 21-29.
5. Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, (*PbEG* 1990, L 158/59).
6. COM(2013) 512, Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende pakketreizen en geassocieerde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU, intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (hierna: COM(2013) 512). Zie hierover o.m. M.B.M. Loos, 'Herziening Richtlijn pakketreizen', *Tvc* 2014, afl. 2, p. 59-65; N.A. de Leeuw & J.A. Tersteeg, 'Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?', *Tijdschrift Overeenkomst in de Rechtspraak* 2014, afl. 4, p. 38-43.
7. COD(2013) 246, 14503/14, 'Presidency suggestions' bij het voorstel tot herziening van de richtlijn, te raadplegen via <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-14503-2014-INIT/en/pdf> (laatstelijk geraadpleegd op 16 november 2014).
8. Richtlijn pakketreizen 90/314/EEG, considerans (3), (8-10).
9. In de richtlijn is dit enkel deel van de omschrijving van een 'pakket', zie art. 2 lid 1 en 2.
10. HvJ EG 30 april 2002, zaak C-400/00, *Jur.* 2002, p. I-04051 (*Club Tour, Viagens e Turismo SA/Garrido*).

11. Vgl. art. 2 lid 1 aanhef van de richtlijn pakketreizen en art. 7:500 lid 1 sub b BW.
12. Hvl EG 30 april 2002, zaak C-400/00, *Jur.* 2002, p. I-04051 (*Club Tour, Viagens e Turismo SA/Garrido*).
13. Zie hierover bijv. M.B.M. Loos, 'Reisovereenkomst 2008-2012', *TvC* 2013, afl. 1, p. 22.
14. Hof van Justitie 7 december 2010, nr. C585/08, C-144/09, *Jur.* 2010, p. I-12527 (*Pammer/Reederer; Karl Schlüter en Hotel Alpenhof/Heller*).
15. Zie in deze zin M.B.M. Loos, 'Reisovereenkomst 2008-2012', *TvC* 2013, afl. 1, p. 21.
16. Vgl. art. 2 lid 4 van de richtlijn en art. 7:500 lid 1 sub c BW.
17. Zie hierover M.B.M. Loos, 'Reisovereenkomst 2008-2012', *TvC* 2013, afl. 1, p. 22.
18. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, *VR* 2013/121.
19. De richtlijn laat lidstaten de ruimte om de aansprakelijkheid op de organisator en/of de 'doorverkoper' (de partij die de pakketreis enkel verkoopt of te koop aanbiedt) te doen rusten (art. 2 lid 2 en 3, art. 5 lid 1 van de richtlijn). De Nederlandse wetgever heeft aldus voor aansprakelijkheid van (alleen) de reisorganisator gekozen.
20. HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, *NJ* 2011/448 m.nt. J. Hijma. Zie in kritische zin over dit arrest o.m. B.J. Broekema-Engelen & L.C. Maters, 'De charme van de eenvoud. De contouren voor een nieuwe Richtlijn Pakketreizen', *TvC* 2011, afl. 2, p. 66; M.B.M. Loos, 'Dynamic Packaging en de Hoge Raad: waar is de reisorganisator gebleven?', *NTER* 2010, p. 261 e.v.
21. HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, *NJ* 2011/448 m.nt. J. Hijma.
22. Hier wordt het begrip reisbureau aangehouden; men zou ook de term reisagent en/of boekingskantoor kunnen hanteren.
23. HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, *NJ* 2011/448 m.nt. J. Hijma.
24. Hvl EG 30 april 2002, zaak C-400/00, *Jur.* 2002, p. I-04051 (*Club Tour, Viagens e Turismo SA/Garrido*).
25. HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, *NJ* 2011/448 m.nt. J. Hijma, r.o. 3.6. De Hoge Raad houdt in dit verband 'gewoon' de uitgangspunten aan uit HR 11 maart 1977, nr. 11086, *NJ* 1977/521 (*Kribbebijter*).
26. HR 11 juni 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL8510, *NJ* 2011/448 m.nt. J. Hijma, r.o. 3.6. Hijma onderschrijft het oordeel van de Hoge Raad; zie in kritische zin B.J. Broekema-Engelen & L.C. Maters, 'De charme van de eenvoud. De contouren voor een nieuwe Richtlijn Pakketreizen', *TvC* 2011, afl. 2, p. 66; M.B.M. Loos, 'Dynamic Packaging en de Hoge Raad: waar is de reisorganisator gebleven?', *NTER* 2010, afl. 8, p. 261-264.
27. Zie in deze zin bijv. M.B.M. Loos, 'Dynamic Packaging en de Hoge Raad: waar is de reisorganisator gebleven?', *NTER* 2010, afl. 8, p. 263.
28. Rb. 's-Gravenhage 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, JA 2014/73 m.nt. M.W. Koenis, *VR* 2014/111.
29. Zie de ANVR Reisvoorwaarden, te raadplegen via <http://www.anvr.nl/anvr-reis-en-boekingsvoorwaarden> (laatstelijk geraadpleegd op 2 november 2014).

nachting, dan wel een periode van ten minste 24 uur te omvatten. Daarnaast dient deze ten minste twee van de volgende drie diensten te beslaan: vervoer (i), verblijf (ii) en/of een andere, hier niet mee verband houdende, toeristische dienst, voor zover deze een significant deel van de reis uitmaakt (iii). Opgemerkt zij dat de Nederlandse wetgever er voor heeft gekozen het in de richtlijn opgenomen deel van de definitie dat een gezamenlijke prijs voor de reis wordt betaald, niet over te nemen.<sup>11)</sup> Hier kan de regeling dus ook van toepassing zijn op diensten waarvoor een afzonderlijke prijs wordt betaald. Van belang is verder dat het Europese Hof van Justitie in voormeld *Club Tour*-arrest heeft geoordeeld dat, ook indien het reisbureau op initiatief en overeenkomstig de specificaties van zijn klanten een pakket samenstelt van door anderen geleverde diensten ('dynamic packaging'), dit een pakketreis in de zin van de richtlijn kan vormen.<sup>12)</sup>

Een van de vragen die in dit kader is opgeworpen, is of de formulering een 'andere toeristische dienst' impliceert dat ook het vervoer en verblijf een toeristisch karakter dienen te hebben om onder het toepassingsbereik van de regeling te vallen.<sup>13)</sup> Uit een uitspraak van het Europese Hof van Justitie waarin het een reis per vrachtschip onder het toepassingsbereik van de richtlijn schaar, lijkt te volgen dat dit niet het geval is.<sup>14)</sup> Verder heeft men zich wel afgevraagd of de regeling ook toepassing vindt voor zover de reis bestaat uit vervoer, verblijf en een niet-toeristische dienst.<sup>15)</sup> De hoedanigheid van de reiziger roept eveneens vragen op: in de Nederlandse regeling wordt het – neutrale – begrip reiziger gehanteerd; in de richtlijn hanteert men de term 'consument'.<sup>16)</sup> Kan de regeling toepassing vinden indien een reis zowel een zakelijke als een toeristische component omvat?<sup>17)</sup> Op dit moment bestaat hierover nog geen duidelijkheid. In een zaak bij het Hof 's-Gravenhage kwam ook de vraag aan de orde of de gesubrogeerde zorgverzekeraar zich op de regeling van art. 7:500 e.v. BW kan beroepen.<sup>18)</sup> Het hof verwierp het standpunt van de reisorganisator dat de verzekeraar niet als reiziger in de zin van art. 7:500 BW kan worden aangemerkt, en overwoog, naar ik zou menen terecht, dat de reisorganisator ook jegens hem op grond van titel 7:7A BW gehouden is de volledige schade van de benadeelde te vergoeden. De regeling valt – zoals ook volgt uit art. 6:197 BW – dus niet onder de 'tijdelijke' regeling verhaalsrechten.

#### De reisorganisator

Als reisorganisator wordt aangemerkt degene die 'in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt' (art. 7:500 lid 1 sub a BW).<sup>19)</sup> Deze definitie heeft wel enige discussie opgeroepen, vooral omdat het door de Nederlandse wetgever gestelde vereiste dat 'op eigen naam' is gehandeld, niet als zodanig in de richtlijn is terug te vinden.<sup>20)</sup> In 2010 heeft de Hoge Raad in dit verband nadere uitleg gegeven.<sup>21)</sup> Het betrof een geschil tussen de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) en de Algemene Nederlandse Vereniging Van Reisondernemingen (ANVR)

die beide een tegengestelde verklaring voor recht vorderden. Er werd geen concrete zaak voorgelegd, maar een 'situatietype', te weten de situatie waarin reisbureaus<sup>22)</sup> op verzoek en initiatief van de klant een reis samenstellen, bestaande uit een combinatie van door andere reisorganisaties aangeboden diensten ('dynamic packaging').<sup>23)</sup> De vraag was onder meer of een reisbureau in deze omstandigheden als reisorganisator heeft te gelden. Aangezien het eerder aangehaalde *Club-Tour*-arrest weinig ruimte voor twijfel laat dat ook in een dergelijke situatie sprake kan zijn van een van tevoren georganiseerde reis, spitste het geschil zich toe op de vraag wanneer het reisbureau op eigen naam handelt (het tweede element van de definitie).<sup>24)</sup> De Hoge Raad overwoog dat dit het geval is indien het reisbureau zichzelf verbindt tot het verlenen van diensten uit het pakket, en aldus zelf partij is bij de overeenkomst.<sup>25)</sup> Uit de enkele omstandigheid dat een reisbureau een combinatie van diensten van andere reisorganisaties verkoopt, die samen een pakket in de zin van de richtlijn vormen, volgt niet dat het op eigen naam optreedt (en dus als reisorganisator heeft te gelden). Naar het oordeel van de Hoge Raad is dit niet in strijd met de beschermingsgedachte van de richtlijn, omdat daarin is bepaald dat enkel de organisator en/of doorverkoper die partij is bij de overeenkomst, aansprakelijk is (art. 5 lid 1 van de richtlijn).<sup>26)</sup> Op het arrest is wel enige kritiek geuit, vooral omdat het de reisorganisator ertoe zou aanzetten diensten op naam van de achterliggende dienstverleners aan te bieden. Voorts worden vraagtekens geplaatst bij het gevolg van de benadering van de Hoge Raad, te weten dat er situaties bestaan waarin de richtlijn wel van toepassing is, maar in het concrete geval geen toepassing kan vinden omdat de reiziger geen wederpartij heeft die hij kan aanspreken.<sup>27)</sup> Het gaat dan bijvoorbeeld om een reisbureau dat een pakketreis verkoopt, maar hierbij uitdrukkelijk aangeeft de overeenkomst niet in eigen naam te sluiten.

Art. 7:500 lid 2 BW verruimt de reikwijdte van het begrip reisorganisator: ook als reisorganisator wordt aangemerkt de partij die als tussenpersoon optreedt voor een niet in Nederland gevestigd reisbureau. Een zodanig geval deed zich bijvoorbeeld voor bij een zaak bij de Rechtbank 's-Gravenhage: de benadeelde reiziger had een pakketreis geboekt bij de Afrikaanse reisorganisatie Nomad, via het Nederlandse ShapShap, en liep letselschade op. Art. 7:500 lid 2 BW vormde hier de grondslag om titel 7:7A BW jegens de Nederlandse organisatie te kunnen inroepen.<sup>28)</sup>

#### ANVR-voorwaarden: vervalbeting en verjaringstermijn

Op de meeste reisovereenkomsten in Nederland zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.<sup>29)</sup> In dit verband is van belang dat art. 21 lid 2 sub c van deze voorwaarden bepaalt dat alle vorderingsrechten één jaar na afloop van de reis vervallen, en dat vorderingen ter zake van letselschade één jaar na afloop van de reis verjaren. Dit laatste betreft, vanzelfsprekend, een aanzienlijke afwijking van de verjaringstermijn van art. 3:310 lid 5 BW (vijf jaar nadat de benadeelde met de schade en de aanspra-

kelijke persoon bekend is geworden). De vraag rijst derhalve of een beroep op een dergelijk beding niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (art. 6:248 lid 2 BW) en/of als onredelijk bezwarend heeft te gelden (art. 6:233 sub a (mede gelet op art. 6:236 sub g BW)).

In een zaak bij het Hof Arnhem werd het beroep van reisorganisator OAD op de vervaltermijn van één jaar, in de concrete omstandigheden, inderdaad naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar geacht.<sup>30)</sup> De omstandigheden lieten ook weinig ruimte voor een ander oordeel. OAD wist reeds kort na de reis dat de reiziger haar aansprakelijk stelde, maar gaf als reactie eerst onderzoek te moeten verrichten. Vervolgens reageerde zij niet op verscheidene rappels van de benadeelde. Daar kwam nog bij dat OAD eerst bij conclusie van antwoord een beroep deed op de vervaltermijn, en dat gesteld noch gebleken was dat zij in haar bewijspositie was geschaad. In een andere zaak achtte het Hof 's-Gravenhage de vervaltermijn van één jaar niet onredelijk, en oordeelde het daarnaast dat op de reisorganisator geen plicht rust om de benadeelde op de vervaltermijn te wijzen.<sup>31)</sup> Hierbij speelde mogelijk ook een rol dat de benadeelde gedurende 15 maanden niet had gereageerd op correspondentie van het reisbureau. In een andere zaak achtte de Rechtbank Almelo het beroep op de vervaltermijn door reisorganisator OAD evenmin naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.<sup>32)</sup> Het ging hier om een slachtoffer dat letsel had opgelopen bij een val in de badkamer van het hotel ten gevolge van het afbreken van een beugel. De rechtbank kende mede gewicht toe aan de omstandigheid dat de benadeelde zich had laten bijstaan door een 'professionele rechtsbijstandsverzekeraar' en een advocaat, die geacht worden met deze termijn bekend te zijn (r.o. 4.3). Naar het oordeel van de rechtbank is, mede in dit licht, een jaar een voldoende ruime termijn om een zaak voor de rechter te brengen.

In het bijzonder indien het gaat om letselschade, zou ik menen dat een beroep op de verval- en/of verjaringstermijn niet zelden zou behoren af te stuiten op art. 6:248 lid 2 BW, dan wel de regeling van art. 6:233 sub a BW (een beding in de algemene voorwaarden is vernietigbaar indien het onredelijk bezwarend is (inhoudstoetsing)). Er kan in dit verband mogelijk – zijdelings – steun worden gevonden in de uit rechtvaardigheidsoverwegingen bepleite ontoelaatbaarheid van exoneraties voor letselschade.<sup>33)</sup> Gewezen zij hierbij ook op art. 7:508 lid 1 BW, waarin is bepaald dat de reisorganisator zijn aansprakelijkheid voor schade die voortkomt uit dood of letsel van de reiziger, niet kan beperken of uitsluiten. Mijns inziens rechtvaardigen de aard van de schade, en de veelal kwetsbare situatie van de benadeelde, ook bescherming van diens aanspraak op schadevergoeding in de zin dat hem een redelijke termijn moet worden gegund om zijn vordering in te stellen. Een jaar komt mij in dit verband wel zeer kort voor.

## 2.2. Het aansprakelijkheidsregime

### Het wettelijk kader

Art. 7:507 BW vormt de primaire aansprakelijkheidsgrond van titel 7:7A BW. Uit het eerste lid volgt dat op de reisorganisator de plicht rust om de reisovereenkomst uit te voeren 'overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben'. Deze notie van 'gerechtvaardigde verwachtingen' is niet als zodanig in de richtlijn terug te vinden. De richtlijn bepaalt dat de lidstaten gehouden zijn er zorg voor te dragen dat de organisator (en/of doorverkoper) aansprakelijk is voor de *goede uitvoering* van de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.<sup>34)</sup> De Nederlandse wetgever heeft dit – kennelijk – ingevuld aan de hand van de gerechtvaardigde verwachtingen van de reiziger. Ingevolge art. 7:507 lid 2 BW is de reisorganisator, voor zover de reis niet volgens deze verwachtingen verloopt (en er sprake is van non-conformiteit), in beginsel schadeplichtig. Dit uitgangspunt luidt uitzondering indien de tekortkoming hem, noch de door hem bij de uitvoering ingeschakelde hulppersoon, kan worden toegerekend vanwege een van de in sub a-c limitatief opgesomde disculpatiegronden (art. 7:507 lid 2 BW). Gelijkt aan art. 6:74 BW rust de bewijslast ter zake van de niet-toerekenbaarheid derhalve op de reisorganisator. Opgemerkt zij dat het voor het aansprakelijkheidsoordeel niet van belang is of de reisorganisator de overeenkomst zelf uitvoert, of hiervoor andere dienstverleners inschakelt. Dit is niet met zoveel woorden bepaald in art. 7:507 BW, maar volgt uit art. 5 van de richtlijn en de parlementaire geschiedenis.<sup>35)</sup>

De reisorganisator heeft in essentie vier mogelijkheden om aan aansprakelijkheid te ontkomen (neergelegd in art. 7:507 lid 2 sub a-c BW). Hij kan zich ten eerste disculperen voor zover de tekortkoming *aan de reiziger* kan worden toegerekend (art. 7:507 lid 2 sub a BW). Daarnaast kan hij aan aansprakelijkheid ontkomen indien de tekortkoming *niet te voorzien was óf niet kon worden opgeheven* én is toe te rekenen aan een bij de uitvoering betrokken derde (art. 7:507 lid 2 sub b BW). Ten derde is de reisorganisator niet aansprakelijk indien de tekortkoming voortkomt uit overmacht, dat wil zeggen *'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'* (art. 7:507 lid 2 sub c jo. art. 7:504 lid 3 sub b BW). Art. 7:507 lid 2 sub c BW bepaalt ten slotte dat de reisorganisator evenmin aansprakelijk is indien de tekortkoming voortkomt uit een omstandigheid die hij, of de bij de uitvoering ingeschakelde hulppersoon, ook door *alle mogelijke zorgvuldigheid* te betrachten niet had kunnen *voorzien of verhelpen*.

Ingevolge art. 7:508 lid 1 BW kan de reisorganisator zijn aansprakelijkheid voor schade die voortkomt uit dood of letsel van de reiziger, niet beperken of uitsluiten.<sup>36)</sup> Een vraag die in dit verband aan de orde kwam, was of dit ook geldt ten aanzien van de gesubrogeerde verzekeraar die titel 7:7A BW

## Exoneraties voor letselschade uit rechtvaardigheidsgronden ontoelaatbaar.

30. Hof Arnhem 26 augustus 2008, ECLI:NL:GHARN:2008:BG5940, *NJF* 2008/502, r.o. 4.12.
31. Hof 's-Gravenhage 7 september 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN6688, *NJF* 2010/401.
32. Zie Rechtbank Almelo 6 september 2006, ECLI:NL:RBALM:2006:AV8060, *NJF* 2006/536 en de vervolguitspraak: Rb. Almelo 5 september 2007, ECLI:NL:RBALM:2007:BB3310.
33. Zie hierover bijv. V. van den Brink, *De rechtshandeling in strijd met de goede zeden* (diss. UvA), BJu: Den Haag 2002, p. 72; D.J. van der Kolk, 'Exoneratie. In hoeverre is een beroep op een exoneratieclausule geoorloofd ter uitsluiting van letsel- en overlijdensschade?', *PIV-Bulletin* 2007, afl. 5, p. 16-20; T.H.M. van Wechem & J.G.J. Rinkes, 'Toepasselijke normering bij het toetsen van exoneraties voor letselschade', *AV&S* 2002, afl. 6, p. 178-185.
34. Vgl. art. 5 lid 1 van de Richtlijn pakketreizen en art. 7:507 lid 1 BW.
35. Zie ook *Kamerstukken II*, 1991-92, 22506, 3, p. 4 (MvT).
36. Zie ook art. 7:508 lid 2 BW: de reisorganisator kan zich wel beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die een verdrag dat van toepassing is op een in de reis inbegrepen dienst, dit toekent of toestaat.

inroep.<sup>37)</sup> De Rechtbank Rotterdam was tot het oordeel gekomen dat de exoneratie in de algemene voorwaarden van de reisorganisator in een zodanige verhouding niet door art. 7:508 BW wordt aangetaast, aangezien de regresvordering als zodanig geen letsel- of overlijdensschade betreft.<sup>38)</sup> In appel houdt dit oordeel geen stand: het Hof 's-Gravenhage overweegt – mijns inziens terecht – dat de aard van de schade niet verandert door subrogatie (r.o. 62).<sup>39)</sup>

*Lijn in de rechtspraak: disculpatie is niet gemakkelijk* Gelet op het hierboven – kort – geschetste wettelijk kader, is de vervolgvraag hoe hier in de rechtspraak invulling aan wordt gegeven. Van de verschenen uitspraken waarin art. 7:507 BW de centrale aansprakelijkheidsgrond vormt, betreft het merendeel verkeersongevallen in het land van bestemming. Een eerste, eerder genoemde, zaak in dit verband betreft een rondreis in Oost-Afrika, waarbij de truck waarin de benadeelde wordt vervoerd uit de bocht vliegt.<sup>40)</sup> Als gevolg van het ongeval loopt het slachtoffer blijvend lichamelijk letsel op, en ontstaan er PTSS-klachten. De rechtbank oordeelt dat de omstandigheid dat het ongeval heeft plaatsgevonden, betekent dat reisorganisator ShapShap de overeenkomst niet heeft uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger gerechtigd was te hebben. Het voornaamste punt van geschil is vervolgens of het beroep van ShapShap op overmacht (art. 7:507 lid 2 sub c jo. art. 7:504 lid 3 sub b BW) slaagt. ShapShap betoogt in dit verband dat het ongeval te wijten is aan de extreme gladheid op de weg (door een onverwachte hoeveelheid olie en/of hevige regenval), terwijl de chauffeur een verantwoorde snelheid heeft aangehouden. De rechtbank honoreert het verweer van ShapShap niet. Dat de chauffeur op het moment van het ongeval bezig was een helling af te dalen, op een bochtige weg reed, en dat het voorafgaand aan het ongeval voor het eerst in lange tijd was gaan regenen, maakt dat de (gestelde) snelheid van 40-50 km/u tot de conclusie leidt dat hij zijn rijgedrag onvoldoende heeft aangepast. Er was daarom geen sprake van abnormale of onvoorzienbare omstandigheden; bovendien had de chauffeur voorzorgsmaatregelen kunnen nemen: hij had zijn snelheid kunnen aanpassen.<sup>41)</sup> Het beroep op overmacht wordt dus afgewezen. De omstandigheid dat het slachtoffer geen gordel droeg, leidt er (na een billijkheidscorrectie) wel toe dat zij 25% van de schade zelf dient te dragen.

Een volgende zaak betreft een rondreis in Afrika.<sup>42)</sup> Reisorganisator Terra Travel laat een lokale vervoerder de reizigers vanaf de luchthaven in Zambia naar de eerste bestemming vervoeren. Op het moment dat de truck over een snelheidsdrempel rijdt, komen de inzittende reizigers los van hun zitting; het slachtoffer komt hierbij ongelukkig ten val, en loopt letsel op. In de reisbrochure is de rondreis geclassificeerd als een reis waarbij er meerdere 'pittige dagen' zijn, en waarbij sprake kan zijn van 'primitieve omstandigheden'. Als pluspunt is evenwel 'snel en comfortabel vervoer' genoemd.<sup>43)</sup> In het bijzonder dit laatste element in overweging nemend, concludeert de rechtbank dat de reiziger

mag verwachten dat de chauffeur op een zodanige manier rijdt dat er geen risico ontstaat op een val zoals van het slachtoffer. Er is haars inziens derhalve sprake van een tekortkoming aan de zijde van organisator Terra Travel. Een punt van geschil is vervolgens of de chauffeur – zoals Terra Travel stelt – zijn snelheid dusdanig aan de lokale omstandigheden (staat van de weg en de truck) heeft aangepast, dat kan worden geconcludeerd dat hij 'alle mogelijke zorgvuldigheid' in de zin van art. 7:507 lid 2 sub c BW heeft betracht. In dit verband overweegt de rechtbank dat zij op grond van de – in de uitspraak zeer uitgebreid weergegeven – getuigenverhoren voorshands bewezen acht dat de chauffeur zijn snelheid onvoldoende heeft aangepast. Voor zover Terra Travel er niet in slaagt tegenbewijs te leveren, kan niet worden geoordeeld dat het ongeval door alle mogelijke zorgvuldigheid te betrachten kon worden voorzien of verholpen.<sup>44)</sup>

Bij een vakantie in Turkije ging het eveneens om een reiziger die letselschade opliep ten gevolge van een verkeersongeval. Onderdeel van de met reisorganisator GTI gesloten reisovereenkomst vormde busvervoer van de hotelaccommodatie naar het vliegveld.<sup>45)</sup> GTI laat het desbetreffende vervoer uitvoeren door Birce Tour. Tijdens de busreis verliest de chauffeur de macht over het stuur, waardoor de bus in de 20 meter lager gelegen beek terecht komt. Hierdoor komen een passagier en de buschauffeur te overlijden, en lopen enkele andere passagiers letsel op.<sup>46)</sup> Niet betwist wordt dat de reis niet is verlopen overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben. GTI beroept zich op art. 7:507 lid 2 sub c BW: zij stelt dat de oorzaak van het ongeval was gelegen in een hersenbloeding van de chauffeur. Dit was een gebeurtenis die GTI, noch Birce met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid kon voorzien of verhelpen. De (nabestaanden van) de reiziger(s) betwist(en) in de eerste plaats, zonder succes, dat een hersenbloeding de directe oorzaak van het ongeval vormde (r.o. 3.9-3.14). Daarnaast stellen de reizigers dat GTI eisen dient te stellen aan de gezondheid van een door haar ingeschakelde chauffeur, en een medische controle had behoren uit te voeren. Ook hierin volgt de rechtbank hen niet: zij acht de kans te klein dat een zodanige controle het ongeval zou hebben voorkomen.<sup>47)</sup> Subsidiair stellen de (nabestaanden van) de reiziger(s) GTI aansprakelijk op grond van art. 6:171 BW (jo. art. 6:165 lid 1 jo. art. 6:162 BW). Ook dit beroep slaagt niet: de rechtbank overweegt dat hier geen sprake was van een lichamelijke tekortkoming die ten tijde van de gebeurtenis al enige tijd aanwezig was. De onrechtmatige daad kan de chauffeur naar haar oordeel dan ook niet op grond van de wet (art. 6:165 lid 1 BW) worden toegerekend, terwijl het evenmin een oorzaak is die krachtens de verkeersopvattingen voor zijn rekening komt (r.o. 3.17-3.18). Ik heb wel enige twijfels over de juistheid van deze interpretatie van art. 6:165 lid 1 BW. Verwezen zij bijvoorbeeld naar een arrest van het Hof Leeuwarden ter zake van een geestelijke tekortkoming (wel in een andere context), waarin het uitdrukkelijk overwoog dat hieronder niet 'alleen de blijvende, min

## “ ..... Disculpatie is niet gemakkelijk. ..... ”

37. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, VR 2013/121.
38. Zie de weergave in het arrest van Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, VR 2013/121.
39. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, VR 2013/121.
40. Rb. 's-Gravenhage 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, JA 2014/73 m.nt. M.W. Koenis, VR 2014/111.
41. Rb. 's-Gravenhage 3 maart 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, JA 2014/73 m.nt. M.W. Koenis, r.o. 4.6-4.8, VR 2014/111.
42. Rb. Amsterdam 17 september 2008, ECLI:RBAMS:2008:BG3860, JA 2009/8.
43. Rb. Amsterdam 17 september 2008, ECLI:RBAMS:2008:BG3860, JA 2009/8, r.o. 2.1.
44. Rb. Amsterdam 17 september 2008, ECLI:RBAMS:2008:BG3860, JA 2009/8, r.o. 4.8.
45. Rb. Amsterdam 22 december 2004, ECLI:NL:RBAMS:2004:BD0849, S&S 2008/40.
46. Rb. Amsterdam 22 december 2004, ECLI:NL:RBAMS:2004:BD0849, S&S 2008/40, r.o. 3.6.
47. Rb. Amsterdam 22 december 2004, ECLI:NL:RBAMS:2004:BD0849, S&S 2008/40, r.o. 3.15-3.16.

of meer structurele, beperking van het verstandelijke en/of geestelijke vermogen [...], maar ook een tijdelijke beperking' valt.<sup>48)</sup> Het hof wees in dit verband op de ratio van art. 6:165 BW, te weten dat het onbillijk is dat de benadeelde de hem op onrechtmatige wijze toegebrachte schade zelf moet dragen, en overwoog dat het in dit verband niet in de rede ligt om een onderscheid te maken tussen blijvende en tijdelijke geestelijke tekortkomingen. Ook van belang achtte het hof dat de parlementaire geschiedenis aanknopingspunten biedt voor een ruime uitleg van het begrip tekortkoming.<sup>49)</sup> Dit oordeel komt mij juist voor, en hetzelfde lijkt mij te gelden voor fysieke tekortkomingen.

In een andere zaak ging het opnieuw om een busongeval met ernstige gevolgen, ditmaal in Spanje.<sup>50)</sup> Niet in het geding was dat er een reisovereenkomst in de zin van art. 7:500 BW was gesloten, waarbij Solmar Tours als reisorganisator had te gelden. De overeenkomst bestond uit vervoer naar de bestemming in Spanje per bus, alsmede verblijf in een hotel. Tijdens de busreis naar Spanje raakt de bus van de weg, en kantelt deze. Hierdoor raken maar liefst 66 personen gewond, en komen twee mensen te overlijden. De rechtbank oordeelt dat hier sprake is van non-conformiteit in de zin van art. 7:507 BW: de benadeelde reizigers mochten verwachten dat zij op veilige wijze naar hun vakantiebestemming zouden worden vervoerd.<sup>51)</sup> Solmar Tours beroept zich op art. 7:507 lid 2 sub c BW (overmacht) en voert aan dat zij de busreis heeft laten uitvoeren door een gerenomeerd Belgisch bedrijf (Bus Partner) met deugdelijke bussen en bekwame chauffeurs. De rechtbank overweegt dat deze enkele omstandigheid nog geen overmacht oplevert. Ook voor het overige slaagt reisorganisator Solmar Tours er niet in om aan aansprakelijkheid te ontkomen, mede omdat zij enerzijds stelt dat het ongeval niet te wijten was aan het handelen van de buschauffeur, maar anderzijds aangeeft dat onderzoek niet definitief heeft kunnen uitwijzen wat er is gebeurd. Aangezien Solmar Tours bovendien niet (gemotiveerd) de stelling kan betwisten dat de chauffeur in verband met het ongeval door de Franse strafrechter is veroordeeld, kan de rechtbank weinig anders dan tot aansprakelijkheid concluderen. In appel overweegt Hof 's-Hertogenbosch dat Solmar Tours aan aansprakelijkheid kan ontkomen indien de chauffeur zich op overmacht (in de zin van art. 7:507 lid 2 sub c BW) kan beroepen. Hiervoor heeft Solmar Tours echter ook naar zijn oordeel onvoldoende gesteld, terwijl de niet weersproken strafrechtelijke veroordeling door de Franse strafrechter zich moeilijk laat rijmen met de door Solmar Tours gestelde toedracht van het ongeval.<sup>52)</sup>

Het laatste hier te bespreken verkeersongeval had plaats tijdens een bedevaartreis, bij het busvervoer tussen Medina en Mekka, waarvan – na enig twisten – kwam vast te staan dat dit onderdeel van de met organisator Salsabil Travel gesloten reisovereenkomst vormde.<sup>53)</sup> Salsabil Travel had evenwel geen invloed op of zeggenschap over het busvervoer, aangezien dit kosteloos van overheidswege

(door het ministerie van Hajj) ter beschikking werd gesteld. Onderweg krijgt de bus een klapband; verder staat vast dat de buschauffeur met hoge snelheid heeft gereden.<sup>54)</sup> De rechtbank oordeelt – impliciet – dat de omstandigheid dat het ongeval zich heeft voorgedaan, met zich brengt dat sprake is van non-conformiteit. Het geschil spitst zich vervolgens toe op de vraag of een klapband overmacht in de zin van art. 7:507 lid 2 BW oplevert. Naar het oordeel van de rechtbank is dit niet altijd het geval, maar dienen daarvoor de overige omstandigheden in overweging te worden genomen. In de onderhavige uitspraak concludeert zij dat niet duidelijk is in welke technische staat de banden verkeerden, en acht zij van belang dat de omstandigheid dat de chauffeur met hoge snelheid over een slechte weg reed, ertoe leidt dat de gevolgen van een klapband ernstiger zijn dan zij anders zouden zijn geweest. Salsabil Travel kan zich derhalve niet disculperen.<sup>55)</sup>

Ook bij een val in een kuil op het terrein van een Bed & Breakfast in Zuid-Afrika, als gevolg waarvan een reiziger letselschade opliep, vormde art. 7:507 BW de aansprakelijkheidsgrond.<sup>56)</sup> Een van de geschilpunten vormde de vraag of sprake was van een tekortkoming. De rechtbank achtte in dit verband ten eerste – begrijpelijkerwijs – van belang dat de kuil twee meter diep was: men had derhalve kunnen verwachten dat een val ernstig letsel tot gevolg zou hebben (r.o. 5.3). Daarnaast was het gebied rondom de kuil niet verlicht, en bevond de kuil zich in de directe omgeving van het hoofgebouw (met o.m. de receptie en eetzaal). Naar het oordeel van de rechtbank had de B&B derhalve rekening behoren te houden met de mogelijkheid dat gasten zich in het donker nabij de kuil zouden begeven. De rechtbank kende voorts gewicht toe aan de kennis die de B&B droeg van het gevaar, blijkens het feit dat zij haar gasten hier normaliter voor waarschuwde (maar dat in dit geval had nagelaten).<sup>57)</sup> Mede gelet op de omstandigheid dat er zeer eenvoudige en weinig kostbare, effectieve preventieve maatregelen genomen hadden kunnen worden om het ongeval te voorkomen (verlichting of afzetten door middel van een lint), komt de rechtbank tot het oordeel dat sprake is van een tekortkoming in de zin van art. 7:507 BW. In appel speelt vervolgens enkel nog de eigen schuldvraag. Reisorganisator Out in Africa stelt zich in dit verband op het standpunt dat de reizigers waren gewaarschuwd voor de gevaren in Zuid-Afrika en dat men in Zuid-Afrika niet overal dezelfde omstandigheden mag verwachten als in Nederland.<sup>58)</sup> Het hof meent echter dat, zo dit al het geval zou zijn, de reizigers niet bedacht hoefden te zijn op het gevaar zoals dat zich hier had verzevenlijkt. In dit verband acht het hof ten eerste van belang dat het terrein – behoudens de ongevalslocatie – netjes was ingericht en dat het reisgezelschap door de eigenaren van de B&B was verteld dat zij overal mochten rondkijken. Bovendien ging het om een diepe, ongemarkeerde kuil op een niet verlicht gedeelte van het terrein. De B&B had rekening behoren te houden met enige mate van onvoorzichtigheid aan de zijde van haar gasten, zij heeft nagelaten eenvoudige en weinig kostbare

## Ruime uitleg van het begrip tekortkoming.

48. Hof Leeuwarden 3 mei 2011, ECLI:NL:GHLEE:2011:BQ5210, JA 2011/118, r.o. 9.
49. Hof Leeuwarden 3 mei 2011, ECLI:NL:GHLEE:2011:BQ5210, JA 2011/118, r.o. 9, onder verwijzing naar (onder meer) PG Boek 6, p. 642-643 en 647-648.
50. Zie Rb. 's-Hertogenbosch 25 april 2007, ECLI:NL:RBSHE:2007:BA4613, JA 2007/109, bekrachtigd door Hof 's-Hertogenbosch in zijn arrest van 27 januari 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BH8601, VR 2009/80.
51. Rb. 's-Hertogenbosch 25 april 2007, ECLI:NL:RBSHE:2007:BA4613, JA 2007/109, r.o. 2.4.
52. Hof 's-Hertogenbosch 27 januari 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BH8601, VR 2009/80, r.o. 4.4.3-4.4.4.
53. Rb. Rotterdam 20 oktober 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO4053, VR 2011/135.
54. Rb. Rotterdam 20 oktober 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO4053, VR 2011/135, r.o. 2.9.
55. Rb. Rotterdam 20 oktober 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO4053, VR 2011/135, r.o. 2.8-2.9.
56. Zie Rb. Rotterdam 28 november 2007, ECLI:NL:RBROT:2007:BC021; in appel nog enkel over de eigen schuldvraag Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, VR 2013/121.
57. Rb. Rotterdam 28 november 2007, ECLI:NL:RBROT:2007:BC021, r.o. 5.3.
58. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, r.o. 52, VR 2013/121.

11

**Uit de reisovereenkomst vloeit een resultaatsverbintenis voort.**

voorzorgsmaatregelen te nemen, de kans op verwezenlijking van het gevaar was aanzienlijk, en er bestond ook een gerede kans dat dit ernstig letsel zou veroorzaken. Een 'kelderluikachtige' conclusie kortom, die tot aansprakelijkheid van de organisator voor de gehele schade leidt.<sup>59</sup>

In een volgende zaak ging het om een slachtoffer dat – uitgerekend – op huwelijksreis in Turkije ernstig letsel opliep bij het gebruik van een waterglijbaan (uit de uitspraak blijkt niet de precieze toedracht van het ongeval).<sup>60</sup> Het ongeval had voor de benadeelde ingrijpende gevolgen: de arts verklaarde dat ze zo nodig een korset moest gebruiken, en altijd last van de rug zou houden (zie de beschrijving in r.o. 2.15, waarin ook nog is vermeld dat haar huwelijk na het ongeval geëindigd is). Rechtbank Oost-Nederland zag zich in dit verband voor de vraag gesteld of de glijbaan de veiligheid bood die men in redelijkheid mocht verwachten, en schakelde voor deze beoordeling een deskundige in. Mede op grond van ter plaatse verricht onderzoek stelt de deskundige vast dat de glijbaan op (ten minste) acht punten niet aan de veiligheidsnorm voor waterglijbanen (NEN-1069-1) voldeed.<sup>61</sup> Zo kende het laatste gedeelte van de glijbaan een te grote hellingshoek (25 in plaats van de voorgeschreven vijf procent), terwijl deze steile afdeling direct na een bocht volgde, en konden de gebruikers de glijbaan bovendien met een relatief hoge snelheid afdalen (zie r.o. 2.5.4 en 2.10). Bij zijn onderzoek had de deskundige verschillende keren vastgesteld dat gebruikers in het laatste gedeelte van de glijbaan geheel of gedeeltelijk 'loskwamen' van het glijoppervlak, en daar met een (hoorbare) klap weer op terechtkwamen. Gebruikers werden, in strijd met de veiligheidsnorm, niet voor deze mogelijkheid gewaarschuwd, terwijl de informatievoorziening ook voor het overige niet voldeed en – zo zou ik het kort willen samenvatten – geen 'effectieve waarschuwing' vormde. Op grond van deze bevindingen concludeert de rechtbank dat de glijbaan niet de veiligheid bood die redelijkerwijs mag worden verwacht. Zij overweegt vervolgens – in één zin – dat reisorganisator Orad op grond van art. 7:507 BW aansprakelijk kan worden gehouden voor de dientengevolge geleden schade (r.o. 2.13).

De laatste hier te vermelden zaak betreft – anders dan de overige hier gesignaleerde gevallen – geen letselschade, maar zaakschade, en wel ten gevolge van een beroving tijdens een stop gedurende de busreis van het vliegveld naar een hotel.<sup>62</sup> Naar het oordeel van de rechtbank mocht de reiziger op grond van de overeenkomst met reisorganisator Thomas Cook redelijkerwijze verwachten dat zij (althans de door haar ingeschakelde busmaatschappij) 'veilig' (dat wil zeggen zonder belaging door derden) zou worden overgebracht. Van een vervoersmaatschappij mag immers, naar de rechtbank meent, in het algemeen worden verwacht dat hij de overeenkomst zodanig uitvoert dat de passagier de bestemming ongeschonden bereikt (r.o. 4.4). Aangezien diefstal of beroving bovendien wel degelijk voorzienbaar was, slaagt het beroep van organisator Thomas Cook op art. 7:507 lid 2 b BW

niet. Ook de disculpatiegrond(en) van art. 7:507 lid 2 sub c BW (overmacht dan wel een omstandigheid die met alle mogelijke voorzichtigheid niet te voorzien of te verhelpen was) kan zij niet met succes invoeren. De beroving had wel degelijk voorkomen kunnen worden door (meer) voorzorgsmaatregelen te treffen: de bus was op een onverlichte en verlaten parkeerplaats geparkeerd en de chauffeur had de bus verlaten en beide deuren opengelaten.<sup>63</sup> Hof Amsterdam komt in appel tot een ander oordeel.<sup>64</sup> Het overweegt dat de enkele omstandigheid dat de reiziger door een derde is belaagd niet aanstonds de conclusie rechtvaardigt dat de reisorganisator in beginsel aansprakelijk is. De reiziger mag niet redelijkerwijs van de organisator verwachten dat hij haar onder alle omstandigheden vrijwaart van criminaliteit tijdens de reis (r.o. 3.4). De reiziger mag echter wel van de reisorganisator verlangen dat hij al het redelijk mogelijke doet om een beroving tijdens de busstop te voorkomen. Het hof geeft de reiziger in deze zaak een bewijsopdracht ter zake van zijn stelling dat de beroving plaatshad terwijl hij nog in de bus zat; mij is onbekend of en hoe de zaak is geëindigd.<sup>65</sup>

*Eerste conclusie: de aansprakelijkheidsgrenzen lijken ruim te worden getrokken*

Uit de besproken jurisprudentie lijkt te volgen dat in gevallen waarin een reiziger letselschade heeft opgelopen betrekkelijk snel tot het oordeel wordt gekomen dat de reis niet overeenkomstig de gerechtvaardigde verwachtingen van de reiziger is verlopen. De onderliggende – impliciete – aanname lijkt in de meeste gevallen te zijn dat er een resultaatsverbintenis uit de reisovereenkomst voortvloeit om gevrijwaard te blijven van (letsel) schade.<sup>66</sup> Het gevolg hiervan is dat de nadruk meer komt te liggen op de vraag of de reisorganisator zich op een van de limitatief opgesomde disculpatiegronden kan beroepen. Dat de beoordeling van de aansprakelijkheid hoofdzakelijk in dit kader plaatsvindt, is onder meer van belang vanwege de bewijslastverdeling. Ter zake van de non-conformiteit (de vraag of er sprake is van een tekortkoming) rust de bewijslast op de reiziger. Het is evenwel aan de reisorganisator om te bewijzen dat hem een beroep openstaat op een van de in art. 7:507 lid 2 BW genoemde gronden. Daarbij komt dat deze gronden voor niet-toerekening zeer restrictief zijn geformuleerd. Er zal, bijvoorbeeld, nu eenmaal niet spoedig worden geoordeeld dat de schade van de reiziger voortkomt uit omstandigheden waarvan de gevolgen 'ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden' (overmacht). En evenmin dat de schade die kan worden toegerekend aan een niet bij de uitvoering betrokken derde niet 'voorzienbaar' was. Zeker niet indien men weet dat de schade is ingetreden (in het bijzonder bij een dergelijke formulering bestaat er een zeker risico op een hindsight bias (wijsheid achteraf)).

Er bestaat vanzelfsprekend wel een grond om de organisator met wie een pakketreis wordt gesloten aansprakelijk te houden, aangezien men als reiziger mag verlangen dat de organisator instaat voor de kwaliteit van de diensten die hij aanbiedt. Ik

59. Hof 's-Gravenhage 19 februari 2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:BZ2376, JA 2013/60 m.nt. F.M. Ruitenbeek-Bart, r.o. 55, VR 2013/121.

60. Rb. Oost-Nederland 13 maart 2013, ECLI:NL:RBONE:2013:BZ7265, JA 2013/81, in deze editie van VR verkort opgenomen onder nr. VR 2014/197.

61. Rb. Oost-Nederland 13 maart 2013, ECLI:NL:RBONE:2013:BZ7265, JA 2013/81, r.o. 2.5.5.

62. Zie Rb. Noord-Holland 13 februari 2013, ECLI:NL:RBNHO:2013:CA1159, en in appel Hof Amsterdam 25 februari 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:534, JA 2014/60.

63. Zie Rb. Noord-Holland 13 februari 2013, ECLI:NL:RBNHO:2013:CA1159, r.o. 4.5.1.

64. Hof Amsterdam 25 februari 2013, ECLI:NL:GHAMS:2014:534, JA 2014/60, r.o. 3.4.

65. Hof Amsterdam 25 februari 2013, ECLI:NL:GHAMS:2014:534, JA 2014/60, r.o. 3.4.

66. Zie in deze zin ook de noot van M.W. Koenis onder Rb. 's-Gravenhage 12 juni 2014, ECLI:NL:RBDHA:2014:2753, JA 2014/73.

vraag mij evenwel af of de nadruk nu niet wat te veel komt te liggen op de mogelijkheden voor de organisator om aan aansprakelijkheid te ontkomen, en of niet een groter gedeelte van de aansprakelijkheidstoets zou moeten plaatsvinden in het kader van de beoordeling van (non-)conformiteit. Mede in het licht van deze vraag wordt in het onderstaande een kijkje over de grens genomen, en wordt kort stilgestaan bij de lijn die de Engelse rechter lijkt te hanteren.<sup>67)</sup>

#### Een klein kijkje over de grens: het Verenigd Koninkrijk

In het Verenigd Koninkrijk is de richtlijn geïmplementeerd in de 'Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992' (PTR 1992), waarbij regulations 15(1) en (2) de aansprakelijkheidsgrond vormen.<sup>68)</sup> De desbetreffende bepaling is bijna één op één overgenomen uit de richtlijn (vgl. art. 5 van de richtlijn). Rechtspraak van de Engelse rechter op dit terrein laat zien dat hij een onderscheid lijkt te maken tussen twee typen contractuele verplichtingen: 'strict obligations' en verplichtingen die 'reasonable care' verlangen, hetgeen een zekere gelijkenis lijkt te hebben met ons onderscheid tussen resultaats- en inspanningsverbintenissen. De meest bekende uitspraak in dit verband in Engeland is wellicht wel de zaak *Hone v Going Places Leisure Travel Limited*.<sup>69)</sup> Het ging hier om een pakketreis, waarvan een onderdeel een vliegreis naar Turkije vormde. Vanwege een bommelding aan boord van het vliegtuig werd een noodlanding gemaakt. Uiteindelijk landde het vliegtuig ver van alle voorzieningen op een vliegveld in Istanbul. De passagiers werd gevraagd om via de noodglijbaan het vliegtuig verlaten. De benadeelde reiziger raakte hierbij in botsing met een zwaarlijvige andere passagier, als gevolg waarvan hij ernstig letsel opliep, waarvoor hij de reisorganisator (op grond van de PTR 1992) aansprakelijk stelde.

Bij het Court of Appeal kwam in dit verband de vraag op of de PTR 1992 nu een 'strict liability' op het reisbureau deed rusten. Het Court of Appeal maakte een onderscheid tussen enerzijds direct uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen die, voor zover hier niet aan wordt voldaan, direct een tekortkoming opleveren, en anderzijds verplichtingen die vergen dat 'the service contracted for will be rendered with reasonable skill and care'.<sup>70)</sup> Uitgangspunt vormt dat op de reisorganisator dit laatste type verplichtingen rusten, tenzij uit de overeenkomst anders voortvloeit (zoals bijvoorbeeld de beschrijving van de accommodatie in de brochure).<sup>71)</sup> In geval van letselschade gaat het – binnen de Engelse interpretatie – derhalve veelal om dit tweede type verplichtingen.

Deze benadering komt ook naar voren in – bijvoorbeeld – een zaak waarin het ging om een verkeersongeval in Turkije, tijdens het busvervoer van de vakantieaccommodatie naar het vliegveld.<sup>72)</sup> De rechter stelde, op basis van de getuigenverhoren, vast dat de door de reisorganisator ingeschakelde vervoerder met een snelheid van zo'n 100 km/u reed, toen er plotseling een taxi opdoemde die

ongecontroleerd de (ter afscheiding van de rijbanen dienende) middenberm overstak. De taxi kwam in botsing met de bus, die daardoor naast de weg belandde en omrolde (r.o. 4-5). De vraag die vervolgens centraal staat, is of de bestuurder van de bus 'negligent' was geweest in zijn reactie op de opdoemde taxi. Het Court of Appeal bekrachtigt het ontkennende oordeel van de rechter in eerste aanleg, en overweegt dat de bestuurder het ongeval niet in redelijkheid had kunnen voorkomen. In dit verband wordt geen – althans niet een expliciet – beroep gedaan op de disculpatiegronden (neergelegd in art. 15 (2) PTR), maar wordt enkel beoordeeld of hier sprake is van een 'proper performance' van de reisovereenkomst.

Uit een eerste verkenning van de Engelse rechtspraak lijkt te volgen dat de (gepubliceerde) zaken waarin de reiziger letsel heeft opgelopen en zich op de PTR beroept, in mindere mate dan in Nederland verkeersongevallen betreffen. Meer dan in Nederland gaat het om ongevallen door de inrichting en het onderhoud van de accommodatie<sup>73)</sup>, en bijvoorbeeld ook om ongevallen tijdens de skiles die deel van de pakketreis vormde.<sup>74)</sup> In Engeland is in dit kader de vraag aan de orde gekomen naar welke standaard beoordeeld dient te worden of 'reasonable care' is betracht: dient nu te zijn voldaan aan de lokale standaard, of strekken de verplichtingen van de reisorganisator verder? Een invloedrijke uitspraak op dit punt is de zaak *Wilson v Best Travel*<sup>75)</sup>, waarbij het ging om een reiziger die op vakantie in Griekenland door een glazen balkondeur viel. Het glas in de deur voldeed aan de Griekse normen, maar niet aan de Engelse. De Engelse rechter overwoog ter zake dat 'the duty of care of the tour operator is likely to extend to checking that local safety regulations are complied with'.<sup>76)</sup> Dat de lokale standaard de norm vormt, is nadien in verschillende uitspraken bevestigd, waaronder in een zaak waarbij het slachtoffer over een naast een looppad gelegen voetbadje viel, maar waarbij geen tekortkoming werd aangenomen omdat de plaatsing van het voetbadje in overeenstemming met de Cypriotische normen werd geacht.<sup>77)</sup> Het gevolg van een zodanige benadering is niet alleen dat er (veelal) een minder strikte norm wordt gehanteerd, maar ook dat de reiziger voor de niet gemakkelijke taak wordt gesteld om de inhoud van de lokale standaard aan te tonen.<sup>78)</sup> Van belang is in dit verband overigens wel dat de reisorganisator niet aan aansprakelijkheid kan ontkomen door aan te tonen dat lokale regelingsinstanties de veiligheidsnormen niet handhaafden.<sup>79)</sup>

Uit deze – zeer – korte bespreking volgt dat het de Engelse reiziger in veel gevallen vermoedelijk aanzienlijk meer moeite zal vergen om de aansprakelijkheid van de reisorganisator aan te tonen. Dit heeft er mede mee te maken dat de aansprakelijkheidsbeoordeling primair plaatsvindt in het kader van de vraag of de reisorganisator aan zijn contractuele verplichtingen heeft voldaan. Een rol speelt denk ik ook dat het gegeven dat de aansprakelijkheid in beginsel naar lokale normen beoordeeld dient te worden, een minder ruime aansprakelijkheid met zich brengt. De lijn van de Engelse rechter

67. Zie voor een – enigszins gedateerd – overzicht van Engelse rechtspraak op dit terrein: A. Saggerson, *Package Holiday Law: Cases and Materials*, St Albans: XPL 2008. Zie in meer algemene zin voorts A. Saggerson, *Travel Law and Litigation*, St Albans: XPL 2008.
68. Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations, SI 1992, no. 3288.
69. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 13 juni 2001, [2001] EWCA Civ 947 (*Hone v Going Places Leisure Travel Limited*). Alle in deze bijdrage genoemde Engelse uitspraken zijn te raadplegen via Westlaw UK, tenzij anders is aangegeven.
70. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 13 juni 2001, [2001] EWCA Civ 947 (*Hone v Going Places Leisure Travel Limited*), paragraaf 12.
71. A. Saggerson, *Travel Law and Litigation*, St Albans: XPL 2008, p. 153 e.v.
72. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 5 april 2004, [2004] EWCA Civ 453 (*Valerie Wreford-Smith and others v Airtours Holidays Ltd*).
73. Zie recent bijv. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk), 27 november 2014, [2014] EWCA Civ 1538 (*Lougheed v On The Beach Ltd*) (water op trap); Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 7 november 2013, [2013] EWCA Civ 1371 (*Moira Japp v Virgin Holidays Limited*) (ongeval glazen balkondeur); Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 15 december 2011, [2011] EWCA Civ 1569 (*Sean Titshall v Qwerty Travel Limited*) (gebrek glazen deur); Queen's Bench Division 16 december 2009, [2009] NIQB 98 (*Griffin v My Travel UK Ltd*) (gedeelte van de constructie van het bed valt op benadeelde); County Court (Bristol) (Verenigd Koninkrijk) 21 juli 2009, [2010] C.L.Y. 2412 (*Saunders v Libra Holidays*) (val natte vloer in appartement); County Court (Pontefract) (Verenigd Koninkrijk) 2 juni 2009 (*Sutcliffe v Tui UK Ltd*) (val door plas water na tropische storm); Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 23 oktober 2007, [2007] EWCA Civ 1003 (*James Evans v Kosmar Villa Holidays plc*) (val bij duik in (te) ondiep zwembad).
74. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 16 maart 2010, [2010] EWCA Civ 372 (*Gouldbourn v Balkan Holidays Ltd and Anr*).
75. High Court (Queen's Bench Division) (Verenigd Koninkrijk) 19 april 1991, [1993] 1 All ER 353 (*Wilson v Best Travel*).
76. High Court (Queen's Bench Division) (Verenigd Koninkrijk) 19 april 1991, [1993] 1 All ER 353 (*Wilson v Best Travel*).
77. Zie recent bijv. Court of Appeal (Civil Division) (Verenigd Koninkrijk) 7 november 2013, [2013] EWCA Civ 1371 (*Moira Japp v Virgin Holidays Limited*). Zie verder de genoemde uitspraken in A. Saggerson, *Travel Law and Litigation*, St Albans: XPL 2008, p. 169-175.
78. Zie in dit verband High Court (Queen's Bench Division) (Verenigd Koninkrijk) 22 mei 2006, [2006] EWHC 3775 (*Holden v First Choice & Flights Ltd*) (deze uitspraak is bij mijn weten niet te raadplegen via Westlaw UK), waarover A. Saggerson, *Travel Law and Litigation*, St Albans: XPL 2008, p. 171-172.
79. High Court (Queen's Bench Division) (Verenigd Koninkrijk) 24 februari 2003, [2003] EWHC 276 (*Singh v Libra Holidays Ltd*).



## 14 • • • • • Invulling van de in de richtlijn neerge- legde aansprakelijk- heidsnorm is divers. • • • • • 22

lijkt mij in dat licht wat al te strikt, vooral omdat de reiziger ook nog de bewijslast van de aan te leggen norm draagt. In ieder geval toont het een zekere diversiteit aan ten aanzien van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de in de richtlijn neergelegde aansprakelijkheidsnorm, wanneer we het vergelijken met de eerder gesignaleerde Nederlandse rechtspraak.

### 2.3. De richtlijn: wat gaat er veranderen?

#### Achtergrond herziening

Zoals aangegeven, is wijziging van de richtlijn aanstaande. In 2013 heeft de Europese Commissie een voorstel tot herziening van de richtlijn gedaan, na eerdere publicaties<sup>80</sup>, consultaties<sup>81</sup> en onderzoek<sup>82</sup> naar de wenselijkheid hiervan. Wijziging wordt in het bijzonder wenselijk geacht omdat zich sinds de totstandkoming van de richtlijn in 1990, aanzienlijke wijzigingen hebben voorgedaan in de reisbranche, vooral door de thans niet meer weg te denken rol van internet.<sup>83</sup> Met modernisering van de richtlijn wordt onder meer getracht onduidelijkheid (en daarmee onzekerheid) over de toepasselijkheid op nieuwe wijzen van online verkoop (zoals 'dynamic packaging') van combinaties van reisdiensten weg te nemen.<sup>84</sup> Voor het overige kent de richtlijn hetzelfde tweeledige doel: enerzijds bevordering van de werking van de interne markt en anderzijds consumentenbescherming (art. 114 VWEU).<sup>85</sup> Een belangrijk verschil lijkt te zijn dat de Commissie, anders dan bij de oorspronkelijke richtlijn, geen minimum- maar maximumharmonisatie voorstaat.<sup>86</sup>

#### Twee regimes

Eén van meest fundamentele wijzigingen in het voorstel is het nieuw aangebrachte onderscheid tussen pakketreizen en 'geassisteerde reisarrangementen'. Dit tweede begrip ziet op het enkel assisteren bij het combineren van reisdiensten; de reiziger sluit dan echter overeenkomsten met verschillende reisaanbieders (art. 3 lid 6 en considerans (9)). Als voorbeeld wordt genoemd de situatie waarin de reiziger bij de bevestiging van een boeking, een uitnodiging krijgt om een aanvullende reisdienst bij een andere dienstverlener te boeken (zie considerans onder (13)). Op deze geassisteerde reisarrangementen wordt slechts een gedeelte van de verplichtingen die ter zake van pakketreizen gelden van toepassing verklaard: niet het aansprakelijkheidsregime, maar bijvoorbeeld wel de bescherming in geval van insolventie.<sup>87</sup> Eén van de kritiekpunten op het aangebrachte onderscheid tussen deze twee typen reizen is dat het onduidelijk is wanneer een reis als een pakketreis dan wel als een geassisteerd reisarrangement kan worden aangemerkt.<sup>88</sup>

#### Het begrip pakketreis

Een tweede herziening betreft de definitie van het begrip pakketreis, dat in het voorstel wordt omschreven als een combinatie van twee of meer soorten reisdiensten (voor dezelfde reis) (art. 3 lid 2). Als reisdienst hebben in het voorstel te gelden: personenvervoer, accommodatie (niet dienende als

woonruimte)<sup>89</sup>, autoverhuur en andere, niet met een van deze drie diensten verband houdende toeristische diensten, voor zover deze een 'significant deel' van de pakketreis uitmaken (ten minste 20% van de totaalprijs).<sup>90</sup> Er is – ten eerste – sprake van een pakketreis indien een bedrijfs- of beroepsmatige verkoper ('handelaar') twee of meer van deze diensten combineert vóórdat de overkoepelende reisovereenkomst wordt gesloten (art. 3 lid 3 aanhef en onder a). Daarnaast heeft de overeenkomst, bestaande uit een combinatie van diensten, als pakketreis te gelden indien aan een van de volgende – alternatieve – criteria is voldaan. Genoemd worden: verkoop via één verkooppunt via *dezelfde boekingsprocedure* (i), een gezamenlijke of *totaalprijs* (ii), aanprijzing of verkoop onder de naam 'pakketreis' (of een vergelijkbare term) (iii). Onder een pakketreis valt ook de situatie waarin de aanbieder de reiziger na het sluiten van de overeenkomst laat kiezen uit een aantal reisdiensten (iv) (art. 3 lid 3 sub b onder (iv) en considerans onder (18)). Ten slotte wordt expliciet onder het toepassingsbereik van de regeling gebracht de situatie waarin via onderling verbonden online boekingsprocedures, de naam en betalingsgegevens van de reiziger, vóór de boeking van de eerste reisdienst, worden uitgewisseld met de aanbieder van een tweede reisdienst. Al met al lijkt deze definitie van een pakketreis dus wel een zekere verruiming te behelzen in vergelijking tot de definitie in de thans geldende richtlijn.

#### Het aansprakelijkheidsregime

Met betrekking tot de aansprakelijkheid zijn in het voorstel geen fundamentele wijzigingen doorgevoerd. In algemene zin is in het voorstel tot herziening bepaald dat de organisator aansprakelijk is voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze door hem of een andere dienstverlener worden uitgevoerd (art. 11 lid 1). Voor zover de reiziger door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet tijdig kan terugkeren, heeft hij recht op vergoeding van € 100,- voor maximaal drie dagen in verband met het verlengde verblijf (art. 11 lid 5). De regeling is verder betrekkelijk summier: de reiziger heeft recht op schadeloosstelling voor elke schade die hij oploopt als gevolg van 'niet-nakoming'. De disculpatiegronden zijn minder gecompliceerd geformuleerd, maar lijken materieel hetzelfde (zie art. 12 lid 3 sub a).

Wat betreft de aan te spreken partij is van belang dat een eventuele aansprakelijkheid uitsluitend rust op de *organisator* van de reis, gelijk aan de keuze die de Nederlandse wetgever al heeft gemaakt. In de richtlijn wordt het algemene begrip 'handelaar' gebruikt om de partij die beroeps- of bedrijfsmatig optreedt aan te duiden (art. 3 lid 8). Deze handelaar kan ofwel als organisator<sup>91</sup>, ofwel als doorverkoper<sup>92</sup> optreden. Het verschil lijkt te zijn dat de organisator de pakketreis (ook) samenstelt, terwijl de doorverkoper enkel de pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt, dan wel de aankoop van delen van een geassisteerd reisarrangement faciliteert (art. 3 lid 9). In de considerans (onder (20)) wordt in dit verband – niet al te verhelderend – opgemerkt dat het antwoord op de vraag of de

80. Europese Commissie 26 juli 2007, *Working Document on the Council Directive 90/314/EEC* (te raadplegen via [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission\\_working\\_document\\_final26-07-2007.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/commission_working_document_final26-07-2007.pdf), laatstelijk geraadpleegd op 24 oktober 2014).

81. Europese Commissie, *Working Document of the Commission, Responses to the consultation on the Council Directive 90/314/EEC, Summary of Responses 2008* (te raadplegen via [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/summary\\_responses\\_publication\\_final\\_30012007.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/summary_responses_publication_final_30012007.pdf); laatstelijk geraadpleegd op 24 oktober 2014); Europese Commissie, *Summary of responses to the consultation launched to gather stakeholders' opinions on the existing problems and preferred solutions in order to identify preferred policy options as part of the Commission's review of the Package Travel Directive*, maart 2010 (te raadplegen via [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/20100430\\_summary\\_responses.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/20100430_summary_responses.pdf); laatstelijk geraadpleegd op 25 oktober 2014).

82. Europese Commissie, *Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packaging*, London Economics november 2009 (te raadplegen via [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study\\_consumer\\_detriment\\_dynamic\\_packages\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/study_consumer_detriment_dynamic_packages_en.pdf); laatstelijk geraadpleegd op 25 oktober 2014).

83. COM(2013) 512, p. 2.

84. COM(2013) 512, considerans (2).

85. COM(2013) 512, p. 4.

86. COM(2013) 512, considerans (4) lijkt dit te impliceren.

87. COM(2013) 512, considerans (9), (13-14).

88. N.A. de Leeuw & J.A. Tersteeg, 'Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?', *Tijdschrift Overeenkomst in de Rechtspraak* 2014, afl. 4, p. 43; M.B.M. Loos, 'Herziening Richtlijn pakketreizen', *Tvc* 2014, afl. 2, p. 64-65.

89. COM(2013) 512, considerans (16).

90. COM(2013) 512, art. 3 lid 2 en considerans (16-17).

91. COM(2013) 512, art. 3 lid 9.

92. COM(2013) 512, art. 3 lid 10.

handelaar optreedt als organisator afhangt van 'de mate waarin hij betrokken is bij de opzet van de pakketreis in de zin van deze richtlijn'.

Het voorstel tot herziening is in Nederland enigszins kritisch ontvangen: enerzijds acht men het positief en wenselijk dat er een nieuwe richtlijn tot stand komt, maar aan de andere kant is er wel wat twijfel over onder meer de hanteerbaarheid van het gemaakte onderscheid tussen een pakketreis en een geassisteerd reisarrangement.<sup>93)</sup> Op het punt van de aansprakelijkheid van de reisorganisator helpt de nieuwe richtlijn ons vooralsnog niet verder: net als in de oorspronkelijke richtlijn wordt vrijwel geen aandacht besteed aan de invulling die hieraan gegeven dient te worden. In het bijzonder indien in de herziene richtlijn inderdaad maximumharmonisatie wordt voorgestaan, zou een nadere duiding wel wenselijk zijn – gelet op deesignaleerde jurisprudentie lijkt er (bijvoorbeeld) wel een zeker verschil tussen de Nederlandse en de Engelse invulling te bestaan.

### 3. Conclusie

De idee dat wie verre reizen maakt, veel kan verhalen<sup>94)</sup>, is met betrekking tot de regeling van de reisovereenkomst wellicht niet eens zo'n vreemde gedachte. De aansprakelijkheidsgrond van art. 7:507 BW kan evenwel niet bij iedere reis worden ingeroepen. De voorgestelde herziening van de definitie van het begrip pakketreis (het door de Nederlandse wetgever gehanteerde begrip reisovereenkomst) lijkt de reikwijdte overigens wel wat te vergroten. Voor zover de regeling van art. 7:500 e.v. BW toepassing vindt, lijken er (vanuit het perspectief van de benadeelde) ruime aansprakelijkheidsgrenzen te gelden. Ik vraag mij wel af of de nadruk in een aantal Nederlandse uitspraken niet wat te veel op de disculpatiegronden ligt, en of de beoordeling van de aansprakelijkheid niet ook (deels) bij het 'stapje' van de conformiteit dient plaats te vinden. Om de in titel 7:7A BW neergelegde regeling te kunnen inroepen, is het in Nederland voor de benadeelde in ieder geval van groot belang om acht te slaan op de in de ANVR-voorwaarden opgenomen verval- en verjaringstermijn. Ik zou menen dat (de verzekeraar van) het reisbureau deze in geval van letselschade niet altijd zou mogen inroepen, maar het is wel van belang om niet te veel tijd te laten verstrijken, gelet op de 'aansprakelijkheidsvoordelen' die art. 7:507 BW lijkt te bieden.

93. N.A. de Leeuw & J.A. Tersteeg, 'Herziening Europese richtlijn pakketreizen: goede voornemens, mindere uitvoering?', *Tijdschrift Overeenkomst in de Rechtspraak* 2014, afl. 4, p. 43; M.B.M. Loos, 'Herziening Richtlijn pakketreizen', *Tvc* 2014, afl. 2, p. 64-65.

94. Geïnspireerd door W.H. van Boom, 'Wie verre reizen maakt, kan veel verhalen – Over het spreiden van letselschaderisico bij arbeidsgerelateerde verkeersbewegingen', in: T. Hartlief & S.D. Lindenbergh, *Tien penne streken over personenschade*, Den Haag: SDU 2009, p. 25-46.

# Uitslag lezersonderzoek concreet vertaald

**Dit voorjaar hebben we een uitgebreid lezersonderzoek gehouden. De resultaten van de enquête deelden we al met u in editie 7. Na de zomervakantie hebben we twee lezerssessies georganiseerd. Op het hoofdkantoor van ANWB sprak de redactie met betrokken lezers over de redactieformule van Verkeersrecht, aandachtsgebieden, verbeterpunten en natuurlijk ook de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Graag informeren we u over de concrete actiepunten die we aan het uitwerken zijn en waarvan u binnenkort de eerste resultaten kunt terugvinden.**

## Wat kunt u de komende tijd verwachten?

Het lezersonderzoek leverde al vele suggesties voor artikelen o.a. binnen de thema's Mobiliteit, Toerisme en Recreatie. Tijdens de sessies hebben we deze gepolst en aangevuld. Een selectie van de onderwerpen voor artikelen die in voorbereiding zijn:

- CROW-richtlijnen, inclusief de relevantie en de civielrechtelijke aspecten ervan
- Privacyaspecten van intelligente voertuigsystemen
- Kroniek over artikel 185 WvW
- Mediation; wat doet een mediator nou precies?

## Volledigheid versus actualiteit

Uitgangspunt blijft dat we u een volledige database aan rechterlijke uitspraken bieden. U gaf aan een stukje actualiteit te missen. Daarom hebben we besloten meer uitspraken verkort in het tijdschrift te vermelden zodat u online, via [verkeersrecht.nl](http://verkeersrecht.nl), de uitspraken in zijn geheel kunt raadplegen.

## Kroniek

Er zijn van die thema's die we zouden willen volgen om de ontwikkeling vanuit verschillende invalshoeken in kaart te brengen. Dit gaan we doen door kronieken uit te geven over rechtspraak op deelgebieden. In deze editie heeft u om te beginnen een kroniek over de Reisovereenkomst kunnen lezen.

## Verkeersrecht.nl – prettig zoeken en vinden

De meesten van u vinden het lezen van het fysieke tijdschrift het prettigst. Toch geven de online-gebruikers aan dat het terugvinden van artikelen en jurisprudentie erg gebruiksvriendelijk is – prettiger dan op vele andere juridische sites.

Gebruikers die voor het eerst de site bezochten waren positief verbaasd over de volledigheid en het gebruiksgemak. Wist u bijvoorbeeld dat artikelen (vanaf 2012) in PDF-formaat te bekijken zijn en daarmee net zo prettig leesbaar zijn als in het fysieke blad?

Om alle artikelen en uitspraken te kunnen raadplegen, is een inlogcode nodig. We vermoeden dat vele abonnees deze niet meer paraat hebben en wij zullen deze binnenkort opnieuw verstrekken.

De redactie heeft de getoonde betrokkenheid zowel blijkend uit de hoge respons op het lezersonderzoek als tijdens de lezerssessies als zeer positief ervaren.

Mr. Machteld Donkerlo