

Q&A

**Rechten en plichten van reisorganisaties
n.a.v. het coronavirus**



Q&A - Rechten en plichten n.a.v. het coronavirus

Met deze Q&A proberen we in aanvulling op het bestaande stroomschema dat gaat over overmacht wat veel gestelde vragen te beantwoorden. Het uitgangspunt is dat er sprake is van een pakketreis. Gaat het om aanzienlijke bedragen dan doe je er als reisorganisatie goed aan om specifiek juridisch advies in te winnen.

Opgemerkt wordt dat er allerlei uitspraken gedaan worden door media en instanties over annuleringsrechten, maar weinigen lijken zich bewust van de werkelijke regelgeving en nog minder vermelden erbij dat er allerlei nuances zijn in de wettelijke regelingen en de contracten die gesloten zijn.

Er wordt in het onderstaande stuk verwezen naar de wettelijke bepalingen, maar controleer ook hoe dit in jouw reisovereenkomst is geregeld.

I – DE REIS IS NOG NIET AANGEVANGEN

1. Wanneer mag de reiziger annuleren en kan dit kosteloos?

- De hoofdregel is: De reiziger kan te allen tijde annuleren. Je mag dan annuleringskosten in rekening brengen. Waarschijnlijk heb je hiervoor een staffel in de algemene voorwaarden opgenomen.
- De reiziger kan kosteloos annuleren als er op de plaats van bestemming of de nabijheid een situatie is die aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis of het vervoer naar de bestemming.
- De uitbraak van corona op de reisbestemming zal hieraan voldoen, mede door de maatregelen die erna getroffen worden en effect hebben op de uitvoering van de reis. Als er op behoorlijke afstand ook voorzorgsmaatregelen worden getroffen in andere gebieden dan is de vraag of die maatregelen een aanzienlijk gevolg hebben voor de uitvoering van de reis. Dat is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.
- Van groot belang is of er *op het moment van annuleren* reeds bekend is dat er op de *Reisdagen* sprake is van een dergelijke situatie. De reiziger die twee maanden van te voren wil annuleren kan doorgaans niet kosteloos annuleren omdat niet duidelijk is hoe de situatie twee maanden later is. Binnen welke periode het annuleringsrecht ontstaat is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

2. Wie stelt vast of je wel of niet kan reizen of kosteloos kan annuleren?

- De vraag die nu speelt bij veel organisaties is: hoe en door wie wordt vastgesteld of veilig reizen mogelijk is en de reis zonder veel hinder kan worden uitgevoerd. Het antwoord is dat partijen hier onderling wat van dienen te vinden en de reiziger is belast met het bewijs dat er sprake is van omstandigheden die kosteloos annuleren mogelijk maken.
- In de praktijk is het reisadvies van het Min BuZa een belangrijke indicatie, maar ook die kunnen niet altijd de gewenste nuance aanbrengen. Andere landen kunnen met andere adviezen komen en jouw lokale contacten en lokale autoriteiten hebben ongetwijfeld ook een bepaalde visie op de zaak. Kijk bij het reisadvies in ieder geval niet alleen naar de kleur maar ook naar alle tekst.

- Het reisadvies van de overheid is dus wettelijk gezien niet leidend. Leden van de ANVR hanteren wel een beleid dat er bij code oranje en code rood kosteloze annulering mogelijk is. Ook annuleringsverzekeringen hanteren dat vaak als maatstaf. Overigens wordt er ook vaak door een reisorganisatie gesteld dat kosteloos annuleren niet mogelijk is omdat er nog geen code oranje of code rood geldt. Ook dat is niet helemaal juist. Alle omstandigheden dienen te worden meegewogen bij de beoordeling – het reisadvies van de overheid is wel belangrijk maar niet definitief.
- De wettelijke bepaling (artikel 7:509 lid 3 BW) luidt:
 - Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan
 - onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen
 - die aanzienlijke gevolgen hebben voor
 - de uitvoering van de pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming,
 het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen.

3. Kan de reiziger annuleren als veilig reizen wel mogelijk is, maar belangrijke onderdelen van de reis zijn niet mogelijk zoals een specifiek evenement waar de reis omheen is gebouwd

- Als de reis draait om een bepaald evenement en dat evenement wordt uit voorzorg afgelast dan zal er in de regel sprake zijn van een kosteloos annuleringsrecht voor de reiziger omdat de overmachtsituatie aanzienlijke gevolgen heeft (artikel 7:509 lid 3 BW).
- Je kan wel een wijziging voorstellen, maar iedere ingrijpende wijziging kan worden afgewezen waarbij de reis kosteloos kan worden geannuleerd (artikel 7:508 lid 2 BW). Wordt de wijziging wel geaccepteerd, maar is de 'kwaliteit van het pakket' lager dan heeft de reiziger recht op een prijsverlaging (artikel 7:508 lid 4 BW).

3

4. Kan ik annuleren als ik de reis niet wil laten doorgaan?

- Je kan als organisator de pakketreisovereenkomst beëindigen en de reiziger alle voor de pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien je als organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en je de reiziger er onverwijld en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt beëindigd (artikel 7:509 lid 5 sub b BW).
- In dat geval hoef je bijvoorbeeld niet de vliegtickets of het visum van de reiziger te vergoeden als deze geen onderdeel zijn van de pakketreis.

5. Moet ik een alternatieve reis of datum aanbieden? Moet een reiziger het accepteren als ik de datum verschuif?

- Voor aanvang van de reis is het niet verplicht om een alternatieve bestemming of datum aan te bieden. Je mag dit wel voorstellen. De reiziger kan het afwijzen (het is een ingrijpende wijziging).

6. Het ministerie van Volksgezondheid van Israël zal reizigers de toegang tot Israël ontzeggen indien zij 2 weken voor aankomst in Israël China, Japan, Thailand of nog een aantal andere landen hebben bezocht. Heeft de reiziger dan een recht om kosteloos te annuleren?

- Deze situatie is al bekend voor aanvang van de reis. Het kosteloze annuleringsrecht van artikel 7:509 lid 3 BW is hier niet van toepassing. De maatregel van de Israëlische overheid is weliswaar een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid, maar deze heeft geen gevolgen voor de uitvoering van de pakketreis of het personenvervoer naar de bestemming. Alle reisdiensten kunnen conform de overeenkomst geleverd worden, maar alleen niet aan de reiziger die bij de douane wordt opgehouden. Dat dient voor rekening te komen van de reiziger.
- De reiziger kan de reis annuleren, maar is annuleringskosten verschuldigd.

II - DE REIS IS AL AANGEVANGEN

1. Ik heb al reizigers op bestemming en heb behoorlijke aanpassingen in de reis gemaakt. Wie draait voor die kosten op?

- De organisator draait op voor de kosten van de noodzakelijke aanpassingen. Artikel 7:510 lid 1 en 3 BW luiden samengevat.

De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft. [...] Indien een of meer reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst worden uitgevoerd, zorgt de organisator dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:

- a) *onmogelijk is; of*
- b) *onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.*

4

2. Dien ik alternatieven aan te bieden en moeten die geaccepteerd worden?

- Als de reis al is aangevangen en een aanzienlijk deel kan niet worden uitgevoerd zoals afgesproken dien je alternatieven aan te bieden. Bij alternatieven van lagere kwaliteit dien je ook een prijsverlaging aan te bieden (artikel 7:510 lid 6 BW).
- De reiziger kan het alternatief slechts afwijzen indien deze niet vergelijkbaar is met hetgeen in de overeenkomst is afgesproken of de prijsverlaging ontoereikend is. Wordt het alternatief terecht afgewezen dan kan de reiziger de overeenkomst beëindigen en ontstaat een recht op prijsverlaging (artikel 7:510 lid 7 en 8 BW).

3. Dien ik de reiziger te repatriëren?

- Er ontstaat een repatriëringsplicht indien de overeenkomst door de reiziger wordt beëindigd én het vervoer is inbegrepen (artikel 7:510 lid 7 en 8 BW).
- Daarnaast kan het zijn dat je een pakketreis inclusief vliegtickets hebt geregeld en je zelf de reiziger eerder naar huis wilt brengen vanwege omstandigheden op de bestemming.

- Repatriëring betekent het terugbrengen naar de plaats van vertrek of een andere overeengekomen bestemming. Als er alleen een landarrangement in het land van bestemming is overeengekomen en de reiziger heeft zijn eigen vliegticket geboekt dan hoeft er dus niet naar terug naar Nederland gerepatriëerd te worden. In de regel zal er dan in de overeenkomst een plaats of luchthaven als contractuele eindbestemming zijn afgesproken waar de reiziger naartoe gebracht dient te worden.
- Uiteraard kan je met de reiziger op dat moment ook andere afspraken maken en bijvoorbeeld een nieuwe terugvlucht regelen of hem naar een alternatieve eindbestemming brengen, maar die kosten hoeft je dan niet voor jouw rekening te nemen. Enige ondersteuning mag wel verwacht worden op grond van de hulp en bijstandsplicht (artikel 7:513 BW).

4. Wat houdt de hulp en bijstandsplicht nou in?

- Hulp en bijstand is in de wet open geformuleerd. Wel is duidelijk vermeld dat in het bijzonder wordt gedacht aan het verstrekken van informatie, helpen bij de communicatie en bij het vinden van alternatieven. Zeg maar, datgene wat iedere goede reisorganisatie ook doet als zijn reiziger in hulp verkeert. Daar kan je immers in het bijzonder je meerwaarde laten zien. Artikel 7:513 BW luidt:

De organisator is verplicht de reiziger onverwijld hulp en bijstand te verlenen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert, daaronder begrepen de in artikel 510, lid 9, bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:

a) goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

b) de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

5

5. Ben ik als touroperator aansprakelijk/verantwoordelijk voor de (meer)kosten van het in quarantaine plaatsen van een groep en dus veel latere terugkeer? Ik hoor vaker 3 hotelovernachtingen....

- Er ontstaan verschillende kosten door een verlengd verblijf.
- Alle kosten die niet te maken hebben met de geleverde reisdiensten en schade van de reiziger vormen, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Denk aan de kosten voor een alternatieve vlucht als de vlucht niet in de reis was inbegrepen, eventuele misgelopen looninkomsten, verlenging van het kattenhotel in Nederland, verlenging van de parkeerplaats bij Schiphol, etc.). Soms zal er geen sprake zijn van een tekortkoming van de reisorganisatie en meestal zal er wel een tekortkoming zijn maar is de tekortkoming niet aan de reisorganisatie maar aan ónvoorziene en onvermijdbare omstandigheden (overmacht) toe te rekenen. Er is dan op grond van artikel 7:511 lid 2 sub c BW geen vergoeding verschuldigd).
- Daarnaast zijn er de kosten van het aanvullend verblijf. Kosten van extra verblijf aanvullend op de normale reisperiode komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Dat is slechts anders indien er een contractuele/wettelijke grondslag is. De wet zegt in artikel 7:510 lid 9 BW:

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst,

zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, voor rekening van de organisator.

- Deze regel over het vergoeden van extra overnachtingen geldt dus enkel als in de overeenkomst is vastgelegd dat je voor de terugkeer zou zorgen c.q. dat vervoer is inbegrepen in de pakketreis. Dit kan het internationale vervoer terug naar Nederland zijn, maar vervoer op de bestemming is niet uitgesloten van de regeling als je bijvoorbeeld nog een binnenlandse vlucht zou regelen. Zou je enkel nog de transfer naar de luchthaven over een korte afstand regelen en is dat niet mogelijk, dan kan worden bepleit dat het artikel niet van toepassing is omdat dit niet onder ‘terugkeer’ moet worden verstaan. Bij gebreke aan rechtspraak is dit laatste niet geheel duidelijk.

Overeengekomen terugreis niet tijdig geleverd > vergoeding van de nodige accommodatie tot 3 nachten, soms meer.

- Als de reiziger in quarantaine wordt geplaatst en je kan het overeengekomen vervoer niet uitvoeren dan dien je in beginsel de eerste 3 overnachtingen voor je rekening te nemen. Daarna komt het in beginsel voor rekening van de reiziger. In de wet staat ‘de kosten van de nodige accommodatie indien mogelijk van gelijkwaardige categorie’. Dus daarmee is niet gezegd dat de eerste nachten de maaltijden en barrekening ook voor rekening van de reisorganisatie komen. Voor die strakke uitleg pleit ook dat in andere EU wetgeving wel het bredere begrip ‘recht op verzorging’ is opgenomen en dat begrip notabene wordt uitgesplitst in maaltijden en accommodatie.
- In lid 10 van artikel 7:510 BW zijn bovendien nuances aangebracht op grond waarvan de periode van 3 nachten wordt verlengd bij bepaalde vervoersdiensten.

6

Lid 10 luidt: Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.

Artikel 9 lid 1 onder b in samenhang met artikel 6 van de Verordening 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten luidt:

1. bij langdurige vertraging krijgen de passagiers gratis:
 - a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd;
 - b) hotelaccommodatie in gevallen
 - waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of
 - waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door de passagier geplande verblijf;

In de reisbranche wordt geregeld het standpunt ingenomen dat hier niet expliciet een langere termijn wordt benoemd dus dat de 3 nachten regeling geldt. Het is niet te verwachten dat het Europees Hof van Justitie met die redenering mee gaat, maar het is ook niet op voorhand volledig uit te sluiten.

- In lid 11 van artikel 7:510 BW zijn nuances aangebracht op grond waarvan de periode van 3 nachten wordt verlengd bij bepaalde categorieën reizigers.

Lid 11 luidt: De in lid 9 beschreven beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van artikel 2, onderdeel a, van Verordening (EG), ... inzake de

rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

III – VERZEKERBAARHEID

1. Kan een reisorganisatie zich verzekeren voor als een groep vanwege het coronavirus niet op reis kan?

- De verzekerbare hangt doorgaans af van of er al een (code oranje/rood) negatief reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken geldt voor het gebied waar de reis plaatsvindt ten tijde van het afsluiten van de verzekering. Is er nog geen negatief reisadvies dan is een verzekering doorgaans mogelijk.
- De vervolgvraag is wat exact wordt gedekt. Voor restitutie van de reissom kan een annuleringsverzekering en evenementenverzekering in de regel dekking bieden. Vergoeding van noodzakelijk extra verblijf kan ook gedekt zijn. De exacte dekking dient echter bij de verzekeraar te worden nagevraagd. Gederfd reisgenot is in de regel niet gedekt, maar in geval van overmacht ook niet verschuldigd.
- Het Calamiteitenfonds dekt de gevolgen van de uitbraak van corona (of andere ziektes) geheel niet omdat het geen natuurramp of molest is en daarmee niet onder het dekkingsbereik valt.

7

IV – VERHAAL BIJ DE REISDIENSTVERLENER

Heb ik recht op geld terug van de reisdienstverlener?

- Vaak is op de overeenkomst tussen de organisator en de reisdienstverlener het recht van het land waar de dienst wordt geleverd van toepassing. Dat maakt dat antwoorden hier slechts een indicatie zijn van hoe het naar Nederlands recht zou worden beoordeeld.
- Naar Nederlands recht geldt als hoofdregel dat als een partij niet kan leveren de andere partij het contract kan ontbinden. Er is recht op restitutie van het betaalde voor zover er niet geleverd is. Dit staat in de wet die van toepassing is op overeenkomsten, maar let wel bij zakelijke partijen is veel van die wetgeving van regeland recht.
- Dat wil zeggen: zakelijke partijen hebben contractvrijheid om het anders af te spreken dan in het wetboek is beschreven. Afhankelijk van de machtsverhoudingen tussen partijen en andere factoren kan het zijn dat bepaalde afspraken die eenzijdig worden opgelegd als onredelijk bezwarend worden gezien.
- De verwachting is dat er in veel andere Europese landen vergelijkbare uitgangspunten gelden. Controleer dus in het contract welke rechten je hebt als er niet wordt geleverd door overmacht.

- Staat er slechts dat er bij overmacht geen recht is op schadevergoeding dan kan gesteld worden dat er wel recht is op restitutie omdat dit geen schadevergoeding vormt.
- Als er staat opgenomen dat je wel dient te betalen/ geen recht hebt op restitutie in een overmachtsituatie dan kan het lonen om navraag te doen bij een jurist die is geschoold in het van toepassing zijnde recht of dat wel stand houdt.
- In de praktijk kunnen de reisdienstverleners wel leveren, maar kan je simpelweg niet of niet veilig reizen naar of op de plaats van de bestemming. Dan zal restitutie door de reisdienstverlener in de regel niet vereist zijn. Hetzelfde geldt als de luchtvaartmaatschappij wel naar de luchthaven vliegt, maar de eindbestemming in de buurt is afgesloten. Dan kan de luchtvaartmaatschappij niet tegen worden geworpen dat ze niet kunnen leveren en blijft die maatschappij een recht op vergoeding behouden.

V – INKOMEND TOERISME

1. Wat als je als DMC bent ingeschakeld door een niet-Europees reisbureau voor niet-Europese reizigers. Wat als de gasten:

1) niet kunnen arriveren vanwege het coronavirus

2) niet willen reizen vanwege het coronavirus

3) in Nederland in quarantaine worden geplaatst vanwege het coronavirus

Is dit het risico van het niet-Europese reisbureau of komt dit voor rekening van de DMC?

- Ervan uitgaande dat het niet-Europese reisbureau in eigen naam de overeenkomst met de DMC sluit en in eigen naam de reis verkoopt aan de reiziger geldt het volgende:
- Met niet-Europees wordt bedoeld ieder land buiten de Europees Economische Ruimte.
- Het is onwaarschijnlijk dat het nationale recht van een Europese lidstaat van toepassing is op de overeenkomst tussen de reiziger en het niet-Europese reisbureau. Logisch is immers dat het recht van het land waar het reisbureau is gevestigd van toepassing is. Daarmee is ook de pakketreiswetgeving niet van toepassing. Welke rechtsgevolgen het recht van het land van waar het reisbureau is gevestigd aan de situaties onder 1,2 of 3 verbindt, kan in dit schrijven niet worden beoordeeld.
- De belangrijke vervolgvraag is wat er in de overeenkomst tussen het reisbureau en de Nederlandse DMC is geregeld. Dit is een zakelijke overeenkomst tussen twee handelaren die niet valt onder de pakketreiswetgeving. De partijen hebben daarom een hoge mate van contractvrijheid. Als er in de overeenkomst niets is opgenomen, geldt als hoofdregel dat zolang de DMC zijn diensten conform overeenkomst kan leveren er geen recht is op restitutie van de reissom of schadevergoeding. Als de DMC blijvend of tijdelijk niet kan leveren is de hoofdregel dat er recht is op gehele of gedeeltelijke ontbinding, maar geen recht op schadevergoeding (de corona-uitbraak is een overmachtsituatie). Wordt van het ontbindingsrecht gebruik gemaakt dan ontstaat een restitutieplicht naar rato van het niet geleverde.

VI – REIZIGER UIT ‘CORONAGEBIED’

1. **Ik heb een reiziger in mijn groepsreis en die komt uit een gebied waar een corona-uitbraak heeft plaatsgevonden (bijvoorbeeld Lombardije). Kan de reiziger kosteloos annuleren?**
 - Er bestaat geen kosteloos annuleringsrecht voor deze reiziger nu jij de reisdiensten conform de reisovereenkomst kan leveren.

2. **Kan ik de reiziger van de reis weren?**
 - Een reiziger kan geweerd worden in alle gevallen waar dit uit oogpunt van de veiligheid van andere reizigers, personeel of derden redelijkerwijs vereist is. In die situatie dient de reiziger wel zijn reissom gerestitueerd te krijgen.
 - Verdere schadevergoeding is niet verschuldigd omdat ook de keuze om de reiziger te weren van de reis toe te rekenen is aan onvermijdbare en onvoorziene omstandigheden en niet aan de reisorganisator. Dat laatste is slechts anders indien iemand ten onrechte geweerd wordt. Waar de grens ligt tussen wel of niet mogen weren is niet geheel duidelijk.
 - Opgepast moet worden voor te snelle conclusies die leiden tot onbedoelde ‘discriminatie’. Overleg met de GGD lijkt hier raadzaam om een objectieve zienswijze in te winnen.