

# NETFLIX

## NETFLIX ORIGINAL SERIES

[nrc.nl](#) [nrc.txt](#) [nrccarriere.nl](#) [nrcq.nl](#) [webwinkel](#) [adverteren](#) [service en bezorging](#) [neem een abonnement](#) [lees de digitale editie](#)

# nrc.nl > recht en bestuur

[Recht en Bestuur](#) [Nieuws](#) [Weblogs](#) [Columns](#) [Cultuur](#) [Carrière](#) [In beeld](#)

NU IN HET NIEUWS: EBOLA SYRIË TURKIJE WIETTEELT

28  
apr  
2014

## De Uitspraak: Is de touroperator aansprakelijk voor een beroving op de parkeerplaats?

Als je bij een tussenstop van de toeristenbus wordt beroofd is dan de reisoperator aansprakelijk? *Met commentaar van NJB-experts Marco Loos, hoogleraar Europees consumentenrecht in Amsterdam en Cees van Dam van de Rotterdam School of Management en de Universiteit Utrecht, hoogleraar mensenrechten, aansprakelijkheidsrecht en consumentenrecht. Hij publiceerde 'Air Passenger Rights', de eerste app voor passagiersrechten.*

**De Zaak.** Een Nederlandse vrouw wordt in 2011 in Turkije bij de transfer met een bus van het vliegveld naar de bestemming op een parkeerplaats beroofd. Daarbij breekt ze haar linkerhiel op verschillende plekken. Ze ondergaat operaties en heeft een half jaar huishoudelijke hulp nodig. Haar hiel is nog altijd niet genezen. De vrouw kan niet werken en stelt touroperator Tomas Cook aansprakelijk voor haar schade. Dat baseert zij op art. 507 uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek: de reis is niet verlopen volgens de verwachtingen die zij daar redelijkerwijs van mocht hebben.

**Hoe verliep de beroving?** De vrouw stelt dat de bus onverwacht een tussenstop maakte op een onverlichte parkeerplaats op 40 meter van een restaurant ingang. De chauffeur stapte uit, evenals de vrouw en haar gezin. Vanuit het restaurant was volgens haar geen zicht op haar instapleek. Bij terugkeer uit het restaurant vond de beroving plaats: haar tas werd uit haar handen gerukt waardoor ze viel.

De lezingen over de plaats van het delict en de omstandigheden ter plaatse lopen scherp uiteen. De vrouw zegt dat ze in de bus op haar plaats zat toen ze werd beroofd. De reisoperator zegt dat ze bij het instappen, op de trap van de bus werd aangevallen. Volgens Tomas Cook was de parkeerplaats wel verlicht en parkeerde bus op 10 meter van het restaurant, dus vrij dichtbij.

Wat vindt de rechter? De rechtbank achtte de touroperator in beginsel aansprakelijk en wees dus een schadevergoeding toe. Maar in hoger beroep oordeelt het Gerechtshof anders. De touroperator is op basis van de reisovereenkomst verplicht noch in staat om zijn klanten te vrijwaren van criminaliteit. De klant heeft recht op verblijf en vervoer. En de vrouw heeft dat ook erkend: Tomas Cook hoeft geen 'absolute waarborg' voor haar veiligheid te geven. Maar de reismaatschappij moet wel dat doen wat redelijkerwijs gevegd kan worden om overvallen te voorkomen.

FOLKERT JENSMA

Journalist en jurist Folkert Jensma (1957) werkt sinds 1985 voor NRC Handelsblad op de terreinen bestuur, justitie, politiek en Europa. Hij schreef over de Europese eenwording door de verdragen van Schengen in 1985 en van Maastricht in 1992. Vanuit Brussel beschreef hij de voorbereiding van de euro, de dood van koning Boudewijn en de desintegratie van Joegoslavië. Als hoofdredacteur, tot september 2006, was hij mee verantwoordelijk voor de introductie van nrc.next, de bijlage *Opinie & Debat*, het magazine *M* en de introductie van Europa- en Wetenschapspagina's in de dagkrant. Sindsdien schrijft hij als commentator de juridische hoofdartikelen en achtergrondstukken in de NRC-kranten en op de site.



RECHT EN BESTUUR

Juridisch expertblog over recente ontwikkelingen in rechtspraak en openbaar bestuur door juridisch redacteur en commentator Folkert Jensma. Op 'De Uitspraak' geven experts van het Nederlands Juristenblad commentaar.

## En, was de tussenstop voldoende beveiligd?

De vrouw vindt kennelijk dat een beroving in de bus duidelijk laat zien dat dit niet het geval was. De touroperator meent dat een beroving bij het instappen haar niet of veel minder verweten kan worden. Het Hof kan niet uit de stukken halen wie van beide gelijk had en draagt nu de vrouw op met getuigen te bewijzen dat haar weergave van de feiten klopt. Zij moet dus de buspassagiers uit 2011 naar de rechtszaal halen en ze ondervragen. De vrouw brengt daar tegenin dat er 40 man in die bus zaten, van wie zij geen adressen heeft. Tomas Cook zegt dat ze die namen en adressen niet mag verstrekken, maar dat daar 'wel een mouw aan te passen is'. Het Hof zegt te hopen dat de operator 'loyaal' mee zal werken. Pas als de feiten helder zijn, oordeelt het Hof of de reisoperator moet betalen. De vrouw krijgt op 30 april de gehele woensdagochtend om getuigen te laten horen.

Lees [hier](#) de uitspraak (ecli:nl:ghams:2014:534)

*Reageren? Volledige naamsvermelding verplicht.*

GEPLAATST IN: CIVIEL RECHT

LEES MEER OVER: [GEWELDPLEGING](#), [SCHADEVERGOEDING](#)

◀ De strafrechter krijgt veel prutswerk van het OM te verstouwen

Paniekwetgeving en onzinregels geven vals gevoel van veiligheid ▶

Tweeten 9

Aanbevelen 1

g+1 0

## 5 reacties op 'De Uitspraak: Is de touroperator aansprakelijk voor een beroving op de parkeerplaats?'

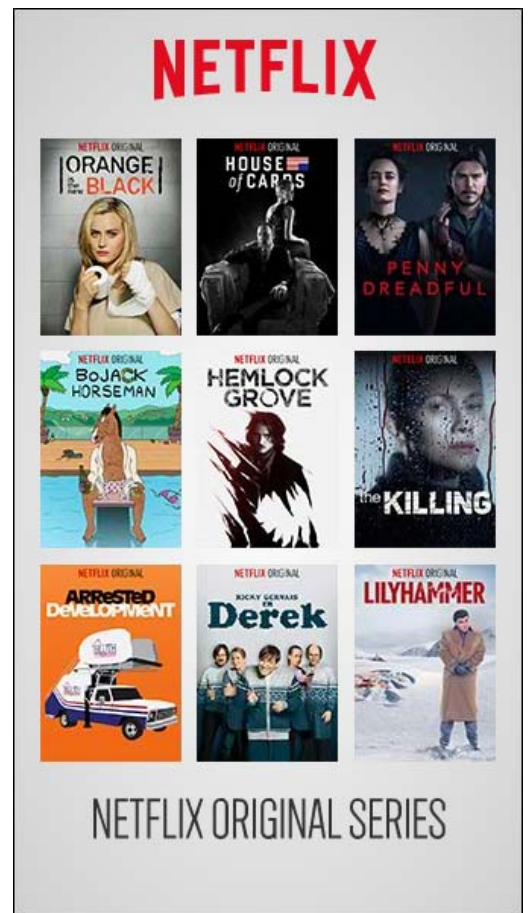
**NJB-medewerker Cees van Dam, Rotterdam School of Management en Universiteit Utrecht; hoogleraar mensenrechten, aansprakelijkheidsrecht en consumentenrecht. Hij publiceerde 'Air Passenger Rights', de eerste app voor passagiersrechten**

Vakanties georganiseerd door een touroperator vallen onder de wet van de opge-wekte en teleurgestelde verwachtingen.

Touroperators maken hun bedrijf van het opwekken van verwachtingen. Zij verspreiden die door middel van folders en advertenties, waarin droomvakanties worden geïllustreerd met foto's van overgelukkige mensen. Nimmer vermeldt het reclamemateriaal de weemoedigheid die des avonds komt, wanneer het uitzicht vanuit de hotelkamer toch niet is wat men zich er van had voorgesteld. En reeds voor de nacht is gevallen kunnen opgewekte verwachtingen dan zijn veranderd in teleurgestelde verwachtingen.

Teleurstellingen zijn juridisch alleen van belang als de touroperator de reisovereenkomst niet heeft uitgevoerd overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger. De crux zit hem in het woord 'redelijke'. De touroperator hoeft niet de dromen van de reiziger te vervullen, ook niet als hij hem een droomvakantie heeft verkocht. Wel moet de reis aan de zakelijke beschrijvingen van de overeenkomst voldoen: vier sterren mogen geen drie sterren worden, zeezicht geen landzicht, een kamer geen zwijnenstal, enz.

Rust op de touroperator ook een zorgplicht om criminaliteit door derden te voorkomen? Dat hangt er van af. Als een reiziger zelf op stap gaat in een stad, is de touroperator niet verplicht om hem tegen criminaliteit te behoeden. De touroperator heeft namelijk geen controle over de situatie waarin dat gebeurt. Wel moet hij de reiziger waarschuwen als in die stad het risico op criminaliteit groter is dan normaal. En hem bijvoorbeeld adviseren om zich na een bepaald tijdstip niet meer op straat te begeven of voor vervoer alleen van taxi's gebruik te maken.



### LEES MEER

- 2013 Klant eist geld van ING na beroving - 'nooit eerder melding van zo'n zaak' > BINNENLAND
- 28 APR De uitspraak Net uit het vliegtuig en beroofd. Is de touroperator aansprakelijk? € nrc•next
- 28 APR Ben je vogelvrij op vakantie, of word je beschermd? € NRC
- 1994 Beroving op parkeerterrein NRC
- 2002 Twee arrestaties in verkrachtingszaak NRC

TOON ALLE GERELATEERDE ARTIKELEN

### RECENTE ARTIKELEN

- 20 OKT De Uitspraak: Hoe houd je de buurman in toom die een gat in de tussenmuur hakt? >
- 20 OKT VS gaan zich branden aan Dhiab vs. Obama >
- 13 OKT Straatsburgs Hof maakt van onderdanen burgers >
- 6 OKT De Uitspraak: Wanneer moet een arts het Meldpunt Kindermishandeling bellen? >
- 2 OKT Er is heus genoeg criminaliteit, als je het maar weet te vinden >
- 23 SEP De Uitspraak: Kan de baas een gestolen leaseauto verhalen op de werknemer? >
- 8 SEP De Uitspraak: Kan de vrouw schenken van haar man aan zijn onwettige kinderen ongedaan maken? >
- 22 AUG Flutzaken, hoe komen we er van af? >
- 19 AUG De strafrechtspraak piept, kraakt en walmt >
- 11 AUG Amusante observaties over de Nationale Politie >
- 6 AUG Rijke, open landen kennen altijd migratie >

Als de touroperator wel enige controle heeft over de situatie (via zijn vertegenwoordigers ter plaatse), heeft hij een zorgplicht om te voorkomen dat de reiziger slachtoffer wordt van criminaliteit. Zoals hier bij de tussenstop tijdens de transfer die onder verantwoordelijkheid van de touroperator viel. De kernvraag is dan wat de reiziger redelijkerwijs van touroperator mag verwachten.

De rechtbank vond dat de reiziger redelijkerwijze mocht verwachten dat Thomas Cook haar veilig van het vliegveld naar het hotel zou brengen, zonder belaging door derden. De redelijke verwachtingen van de reiziger zijn daarom geschonden en de touroperator moet aantonen dat hij de beroving redelijkerwijs niet kon voorkomen.

Het Hof ziet dat anders. Het vindt dat de reiziger niet mocht verwachten dat zij vrij van criminaliteit van het vliegveld naar het hotel werd gebracht. Zij mocht slechts verwachten dat Thomas Cook al het redelijke zou doen om een beroving bij de tussenstop te voorkomen. Waar de rechtbank een resultaatsverplichting van de tour-operator aanneemt, gaat het Hof dus uit van een inspanningsverplichting.

Het Hof laat de reiziger toe de omstandigheden van de overval te bewijzen, name-lijk dat de parkeerplaats onverlicht was, de bus ver van het restaurant parkeerde en de beroving in de bus plaatsvond en niet op achtertrap. Dat laatste onderscheid is subtiel maar het Hof vindt blijkbaar dat een strengere zorgplicht geldt tegenover pas-sagiers in de bus dan op de trap. Of dat hier veel uitmaakt staat overigens te bezien.

Want stel dat de reiziger geen van de genoemde feiten bewijst. Laten we er daarom even vanuit gaan dat de beroving plaatsvond op de achtertrap van de bus, die dichtbij het restaurant stond geparkeerd op een verlichte parkeerplaats.

Heeft de touroperator dan al het redelijke gedaan om een beroving te voorkomen? Dat valt te betwijfelen. Volgens de rechtbank was bij de transfer geen reisleiding aanwezig en niet duidelijk is of de chauffeur tijdens de overval in de bus zat (hij was naar het restaurant gegaan en had de deuren van de bus opengelaten). De aanwezigheid van chauffeur en reisleiding zijn redelijke maatregelen die de kans op een beroving verminderen. Waren zij niet aanwezig, dan heeft de touroperator de reis niet overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger uitgevoerd.

Kortom, na de teleurstellende vakantie is dit bepaald niet de uitspraak waarvan de reiziger zal hebben gedroomd maar zij heeft nog uitzicht op een goede afloop.

#1 28 APRIL OM 12:04

### **NJB-medewerker, Marco Loos, hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder het Europees consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam**

De kern van deze zaak is welke veiligheidsmaatregelen de reisorganisator (hier: Thomas Cook, handelend onder de merknaam Neckermann) dient te nemen bij de uitvoering van een reisovereenkomst. Het enkele feit dat tijdens de reis een beroving heeft plaatsgevonden, volstaat niet voor het oordeel dat de reisorganisator tekort is geschoten in het nemen van de nodige maatregelen en dus aansprakelijk is. In zoverre merkt het hof in de uitspraak in hoger beroep terecht op dat de reiziger redelijkerwijs niet mocht verwachten dat de reisorganisator haar onder alle omstandigheden zou vrijwaren van criminaliteit tijdens haar reis, zelfs niet als deze haar zou treffen tijdens het vervoer van het vliegveld naar haar hotel. Dat wordt echter anders indien de reisorganisator veiligheidsmaatregelen achterwege zou hebben gelaten die zij redelijkerwijs wel had moeten nemen. Of daarvan sprake is, zal de reiziger moeten bewijzen.

In de uitspraak gaat het om een beroving tijdens een onaangekondigde tussenstop tijdens een transfer van het vliegveld in Antalya naar de door de reiziger geboekte accommodatie in Alanya, een busreis die gewoonlijk 2,5 uur duurt. Bij een dergelijke transfer mag de reiziger er mijns inziens redelijkerwijs van uitgaan dat helemaal geen tussenstops worden gemaakt, maar dat de reizigers rechtstreeks naar de bestemmingen worden gebracht. In dit geval was daar (nog) meer aanleiding toe, omdat de vier uur durende vlucht met een vertraging van meer dan vier uur was geland in Antalya en de bus pas tussen half 10 en 10 uur 's avonds vertrok, zodat de reizigers vermoeid zullen zijn en nog slechts naar hun hotel willen worden gebracht. Voor een tussenstop binnen een uur na vertrek bestaat dan ook geen enkele reden.

10 JULI **De rechtsstaat is geen rustig bezit; Plasterk heeft genoeg te doen >**

## ONDERWERPEN

BESTUURSRECHT CIVIEL RECHT EUROPEES RECHT OPINIE  
OVERIGE RECHTSGBIEDEN PERSONEN- EN FAMILIERECHT  
STAATSRECHT STRAFRECHT TUCHTRECHT  
VENNOOTSCHAPSRECHT VOLKENRECHT  
VREEMDELINGENRECHT

## ARCHIEF

- 2014
  - OKTOBER (5)
  - SEPTEMBER (2)
  - AUGUSTUS (4)
  - JULI (1)
  - JUNI (4)
  - MEI (5)
  - APRIL (6)
  - MAART (7)
  - FEBRUARI (6)
  - JANUARI (5)
- 2013
- 2012
- 2011
- 2010
- 2009
- 2008

Mijns inziens is het enkele feit dat hier een niet-noodzakelijke tussenstop is gemaakt, al te zien als een tekortkoming bij de uitvoering van de overeenkomst. Eventuele problemen bij een dergelijke tussenstop komen naar mijn mening dan ook voor rekening van de reisorganisator. Dat is mogelijk anders indien de tussenstop plaatsvindt op een afdoende verlichte en veilige plaats en dat de reisorganisator de nodige maatregelen heeft genomen om de veiligheid bij een tussenstop zeker te stellen. In eerste aanleg had de rechtbank vastgesteld dat de bus tamelijk ver (40 meter) van het restaurant was geparkeerd, dat de bus niet was afgesloten en dat de chauffeur de bus had verlaten. Deze feiten worden in hoger beroep betwist, zodat de reizigster het bewijs hiervan zal moeten leveren. Indien zij hierin slaagt, staat vast dat de reisorganisator heeft nagelaten de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen te nemen, en is zij aansprakelijk. In dat geval is het naar mijn mening ook volkomen irrelevant of de reizigster al weer in de bus zat, of nog op de treeplank stond.

Probleem is wel dat de reizigster getuigen van het voorval zal moeten vinden. De reisorganisator scherm hier met privacy-regels, die het haar moeilijk zouden maken om de contactgegevens van de andere reizigers te geven. Deze bieden de reisorganisator echter de mogelijkheid om de contactgegevens wél te verstrekken voor zover dat nodig is ter bescherming van de rechten van de getroffen reizigster. Wanneer de reisorganisator deze gegevens desalniettemin niet verstrekt, dan kan de reden hiervoor alleen maar zijn dat zij bang is dat deze reizigers voor haar een ongunstige getuigenverklaring zullen kunnen afleggen. Uit een dergelijke weigering kan het hof dan alsnog afleiden dat de reisorganisator onvoldoende medewerking heeft verleend aan de bewijslevering door de reizigster, en daaruit zijn conclusies trekken.

Kortom: de zaak is nog lang niet verloren voor de reizigster. Ik ben benieuwd naar de einduitspraak van het hof.

#2 28 APRIL OM 12:05

#### **Hans Meebergen**

Een garantieverplichting hier aannemen gaat mij te ver: men kan immers onmogelijk met bewapende legereenheden de bus begeleiden. Wel mag gevraagd worden dat de reisorganisator behoorlijk handelt bij uitvoering van de overeenkomst. Twistpunt in dezen is dan ook of de touroperator behoorlijk heeft gehandeld. Het enkele feit dat een beroving heeft plaatsgevonden wil nog niet zeggen dat de (bijz.) zorgplicht is geschonden. Een absolute zorgplicht is, zo stelde ik net, praktisch onmogelijk. Wel zou het reden kunnen zijn de bewijslast om te draaien (de reisorganisatie moet aantonen dat zij redelijke maatregelen heeft genomen en dit niet heeft kunnen voorzien) in dezen en zo het slachtoffer te helpen.

#3 28 APRIL OM 17:15

#### **Laurens Lueks**

Stel de eigenaar van de parkeerplaats aansprakelijk, de Turkse overheid, de ouders van de crimineel of de rest van de wereld. Zelf verantwoordelijkheid nemen is er niet meer bij.

#4 28 APRIL OM 22:28

#### **Marius van Huygen**

“Wel mag gevraagd worden dat de reisorganisator behoorlijk handelt bij uitvoering van de overeenkomst”

Een verzekering afsluiten door de touroperator lijkt mij in dit verband een minimale voorwaarde om bepaalde risico's af te dekken. Indien dit is nagelaten dan is de touroperator toch in grote mate aansprakelijk.

#5 29 APRIL OM 21:27

Volg nrc.nl op [twitter](#) en [facebook](#), lees onze dagelijkse [nieuwsbrief](#)