

**Zaak C-328/23**

**Samenvatting van het verzoek om een prejudiciële beslissing overeenkomstig artikel 98, lid 1, van het Reglement voor de procesvoering van het Hof van Justitie**

**Datum van indiening:**

25 mei 2023

**Verwijzende rechter:**

Oberster Gerichtshof (Oostenrijk)

**Datum van de verwijzingsbeslissing:**

25 april 2023

**Verzoekende partijen:**

J

A

**Verwerende partijen:**

Reisebüro GmbH

R GmbH

---

**Voorwerp van de procedure in het hoofdgeding**

Bescherming van de consument – Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen – Richtlijn (EU) 2015/2302 – Beëindiging van de pakketreisovereenkomst en recht van herroeping vóór het begin van de pakketreis – Beëindiging op grond van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de plaats van bestemming – Precontractuele informatie

**Voorwerp en rechtsgrondslag van de prejudiciële verwijzing**

Uitlegging van het Unierecht, artikel 267 VWEU

## Prejudiciële vragen

1. Moet artikel 12, lid 2, van richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen (PB 2015, L 326, blz. 1) aldus worden uitgelegd dat onder onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan kunnen voordoen en die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van personen naar de plaats van bestemming, en die de consument het recht geven de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen, en waarop de reiziger zich beroept, omstandigheden moeten worden verstaan die

- zich reeds op het tijdstip van het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen voordoen, of
- zich op het tijdstip van het sluiten van de pakketreisovereenkomst nog niet mogen voordoen, maar zich voor de eerste keer pas tussen dat tijdstip en
  - de beëindiging of
  - het begin van de pakketreis voordoen?

2. Moet artikel 12, lid 2, van voornoemde richtlijn (EU) 2015/2302 aldus worden uitgelegd dat onder de daarin bedoelde onvermijdbare en buitengewone omstandigheden omstandigheden moeten worden verstaan

- waarvan de betrokken partijen op het tijdstip van het sluiten van de reisovereenkomst niet op de hoogte zijn; of
- waarvan de betrokken partijen op het tijdstip van het sluiten van de reisovereenkomst op de hoogte kunnen zijn; of
- die voor de betrokken partijen op het tijdstip van het sluiten van de reisovereenkomst niet voorzienbaar zijn; of
- die voor de betrokken partijen op het tijdstip van het sluiten van de reisovereenkomst voorzienbaar – in voorkomend geval volgens welke specifieke uit de richtlijn voortvloeiende criteria – kunnen zijn; of
- die de betrokken partijen op het tijdstip van het sluiten van de pakketreisovereenkomst in grote lijnen bekend zijn, maar die wat betreft hun concrete vorm nog niet (hoogstens met een zekere waarschijnlijkheid) kunnen worden ingeschat [bijvoorbeeld of de autoriteiten als gevolg van een al sinds (in casu: meer dan tien) maanden heersende [in casu: COVID-19-]pandemie op de reisbestemming extra tests en/of een lockdown of beperkingen van de bewegingsvrijheid afkondigen], of

– die, ongeacht de stand van de kennis van de betrokken personen, uitsluitend op basis van objectieve criteria – in voorkomend geval welke concrete uit de richtlijn voortvloeiende criteria – dienen te worden beoordeeld?

3. Moet artikel 5 van richtlijn (EU) 2015/2302 aldus worden uitgelegd dat de aan de reiziger te verstrekken precontractuele informatie – in het bijzonder de in artikel 5, lid 1, onder f), bedoelde informatie over de „formaliteiten op gezondheidsgebied” – ook ziet op tests die op grond van de pandemie op de reisbestemming verplicht zijn en/of een lockdown of beperkingen van de bewegingsvrijheid?

Ingeval de derde vraag bevestigend wordt beantwoord:

4. Moet artikel 5 van voornoemde richtlijn (EU) 2015/2302 aldus worden uitgelegd dat, indien de partijen de voorwaarden van de pakketreisovereenkomst na sluiting ervan in onderlinge overeenstemming wijzigen (aanpassen; „omboeken”) – bijvoorbeeld (zoals in casu) met betrekking tot individuele reisdiensten in de zin van artikel 5, lid 1, onder a), zoals het vervoer, de route of de datum van de reis – de aan de reiziger te verstrekken precontractuele informatie helemaal opnieuw (ook indien de „omboeking” daarop geen betrekking heeft) of gedeeltelijk opnieuw of geactualiseerd moet worden verstrekt?

### **Aangevoerde bepalingen van Unierecht**

Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van richtlijn 90/314/EEG van de Raad (hierna: „richtlijn 2015/2302”), met name artikel 5, artikel 12, lid 2

### **Aangevoerde nationale bepalingen**

Pauschalreisegesetz (wet inzake pakketreizen; hierna: „PRG”), met name § 2, lid 12, § 4, lid 1, § 10

### **Korte weergave van de feiten en van de procedure**

- 1 Verzoekers zijn consumenten en wonen in Oostenrijk in de buurt van de Duitse grens. Eerste verweerster exploiteert een reisbureau en heeft begin 2021 een door tweede verweerster georganiseerde pakketreis naar Cuba aan verzoekers bemiddeld.
- 2 Verzoekers hebben op 20 januari 2021 contact opgenomen met een hun bekende medewerkster van het reisbureau van eerste verweerster, toen in Oostenrijk wegens de COVID-19-pandemie een lockdown was afgekondigd.

- 3 De van huis uit werkende medewerkster van het reisbureau nodigde verzoekers bij haar thuis uit, waar zij hun uitlegde dat reizigers op dit moment bij terugkeer in Oostenrijk tien dagen verplicht in quarantaine moeten en verplichte PCR-tests moeten doen en dat de reis op een later tijdstip gemakkelijker zou zijn, hetgeen verzoekers echter van de hand wezen. Zij legde uit dat vluchten naar Cuba mogelijk zijn, waarover tweede verzoekster enthousiast leek te zijn. Op de vraag van de medewerkster van het reisbureau of een dergelijke reis voor tweede verzoekster überhaupt mogelijk is vanwege haar lichamelijke beperking – zij is onder andere afhankelijk van een rolstoel – antwoordde tweede verzoekster bevestigend. Uit de informatie op de website van het Oostenrijkse Ministerie van Buitenlandse Zaken (hierna: „BMEIA”) hebben de medewerkster van het reisbureau en verzoekers opgemaakt dat er op dat moment geen inreisbeperking voor Cuba gold, maar dat zowel voor de vlucht als voor de toegang tot Cuba een PCR-test vereist was. De medewerkster van het reisbureau heeft verzoekers erop gewezen dat de reizigers naar het geboekte hotel zouden worden gebracht en op het hotelcomplex zouden moeten blijven tot ze de testuitslag ontvingen. De medewerkster van het reisbureau vermeldde niet dat zij pas na de vijfde dag het hotelcomplex zouden mogen verlaten, ondanks een negatief testuitslag.
- 4 Op 20 januari 2021 hebben verzoekers een pakketreis geboekt van 13 februari 2021 tot 3 maart 2021 met een vlucht München (Duitsland)-Frankfurt [am Main] (Duitsland)-Varadero (Cuba) (en retour) en een verblijf in een hotel met „all-inclusive” catering.
- 5 In de reisdocumenten die op 20 januari 2021 per e-mail aan verzoekers zijn verzonden, stond dat de passagiers uiterlijk 72 uur vóór aankomst over een medisch attest met een negatief PCR-testuitslag voor het coronavirus (COVID-19) moesten beschikken en bij hun aankomst nogmaals een dergelijke test zouden moeten doen. De volgende aanvullende informatie was verstrekt:

*„Als gevolg van de verspreiding van het coronavirus (COVID-19), geldt vanaf 19 december 2020 om 0 uur tot nader order een negatief reisadvies voor alle toeristische en niet-essentiële reizen. Blijvende beperkingen van het luchtverkeer en reisverkeer alsook omvattende beperkingen van het openbare leven zijn nog steeds te verwachten.*

– *Home BMEIA website*

*Toegang tot Cuba: toegestaan.*

*Voorwaarden: negatieve PCR voor SARS-CoV-2, niet ouder dan 72 uur bij binnenkomst. Extra test bij binnenkomst op de luchthaven tegen betaling. Geen quarantaine. [...]*

– *Vanaf 1 januari 2021 dient bij binnenkomst een negatieve PCR voor SARS-CoV-2 te worden overgelegd die niet ouder dan 72 uur mag zijn. Bovendien moeten binnenkomende passagiers op de luchthaven een COVID-test doen, waarvan de uitslag binnen 24 tot 48 uur beschikbaar moet zijn. De kosten*

*hiervoor bedragen momenteel 30 USD (te betalen per creditcard) per persoon. Binnengekomen personen moeten hun adres in Cuba opgeven. Indien de test positief is, worden zij op het adres opgehaald en in een faciliteit van de staat in quarantaine geplaatst. Indien de testuitslag negatief is, mag de persoon zich zonder beperkingen in het hele land verplaatsen. [...]"*

- 6 Tevens werd op de website van het BMEIA op de geldende inreis- en gezondheidsregels voor Oostenrijkse staatsburgers gewezen. Reizigers moeten op tijd inlichtingen inwinnen bij de bevoegde vertegenwoordigingen in het buitenland. Uiterlijk 48 uur vóór vertrek moet het actuele veiligheidsadvies van het [Duitse] Ministerie van Buitenlandse Zaken voor de vakantieregio worden gelezen en moeten de inreisdocumenten indien nodig worden aangepast. Het is mogelijk dat er andere inreisvoorwaarden voor niet-Duitse staatsburgers of voor burgers uit landen met een hoger COVID-risico gelden. Voor geboekte vluchten moeten de geldende COVID-19-bepalingen in acht worden genomen. Informatie hierover is te vinden op de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.
- 7 Op 22 januari 2021 heeft de medewerkster van het reisbureau de reisdocumenten aan verzoekers overhandigd en hen gewezen op de noodzaak van een PCR-test voor de vlucht en een nieuwe PCR-test op de luchthaven in Cuba. Er kon niet worden vastgesteld dat het geldende reisadvies van het BMEIA werd besproken of het feit dat op het moment van de boeking op 20 januari 2021 voor Cuba het reisadvies van het niveau 6 gold; er werd niet gesproken over een quarantaine van vijf dagen in het hotelcomplex.
- 8 Op 12 februari 2021 heeft eerste verzoeker de medewerkster van het reisbureau gevraagd of haar verklaringen over de PCR-testen nog geldig waren, hetgeen zij bevestigde nadat zij dit op de website van het BMEIA had gecontroleerd. De inreisvoorwaarden voor Cuba werden eveneens besproken, maar de medewerkster van het reisbureau vermeldde niet dat vanaf 6 februari 2021 een test op de vijfde dag na binnenkomst tegen betaling verplicht is. Er kon niet worden vastgesteld welke verplichtingen gedurende deze periode voor toeristen zouden gelden.
- 9 Op 13 februari 2021 gingen verzoekers naar de luchthaven van München (Duitsland), waar zij niet aan boord mochten gaan omdat zij geen PCR-test konden overleggen.
- 10 Nadat zij waren teruggerezen en de medewerkster van het reisbureau hen had gewezen op de mogelijk te betalen forfaitaire vergoeding van 85 % van de reissom, zijn partijen een omboeking van de reisdatum naar 20 februari 2021 en Frankfurt am Main (Duitsland) als luchthaven van vertrek overeengekomen, waarbij de reeds betaalde reissom werd verrekend.
- 11 Op 19 februari 2021 ontvingen verzoekers van eerste verweerster de reisdocumenten, waarin opnieuw naar de website van het BMEIA werd verwezen, en maakten daaruit op dat zij zelf voor hun binnenkomst in Duitsland verantwoordelijk zijn.

- 12 Verzoekers hebben op 18 en 19 februari 2021 informatie opgezocht op de website van het BMEIA over Cuba en op verschillende websites (BMEIA, Oostenrijkse auto-, motor- en toerclub, Duitse Bondsregering) over de inreisvoorwaarden vanuit Tirol, dat sinds 14 februari 2021 als virusvariantgebied was aangemerkt, voor de doorreis naar Beieren, waarbij zij deels tegenstrijdige informatie ontvingen over de vraag of en zo ja, onder welke strikte voorwaarden een binnenkomst mogelijk was.
- 13 Op de website van het BMEIA was, in aanvulling op de landspecifieke algemene informatie in punt 5, de volgende informatie over Cuba (stand: 18 februari 2021) vermeld, die op het tijdstip van het sluiten van de reisovereenkomst, te weten 20 januari 2021, nog niet was opgenomen: *„Vanaf 6 februari 2021 dient bij binnenkomst een negatieve PCR voor SARS-CoV-2 te worden overgelegd die niet ouder dan 72 uur mag zijn. Bovendien moeten binnenkomende passagiers een COVID-test doen. De kosten hiervoor bedragen momenteel 30 USD (te betalen per creditcard) per persoon. Daarna verplichte quarantaine tegen betaling in een door de Cubaanse staat aangewezen faciliteit (meestal hotels). Nieuwe test tegen betaling op de vijfde dag na binnenkomst. De uitslag moet tussen 48 en 72 uur beschikbaar zijn.”*
- 14 Op 19 februari 2021 heeft de medewerkster van het reisbureau, nadat tweede verzoekster naar de „quarantaine” in Cuba had geïnformeerd, ruggespraak gehouden met de Oostenrijkse ambassade in Cuba over de inreisbepalingen. Volgens de Oostenrijkse ambassade moeten reizigers in het hotel blijven totdat zij de uitslag van de PCR-test hebben ontvangen die zij ter plaatse moeten doen; gedurende die tijd kunnen zij zich binnen het hotelcomplex echter vrij verplaatsen, dat zij in beginsel na 20.00 uur niet meer mogen verlaten. Dit deelde de medewerkster van het reisbureau tweede verzoekster mee, zonder bij tweede verweerster vooraf informatie te hebben ingewonnen over verdere quarantainevoorschriften. Of de informatie op de website van het BMEIA met betrekking tot Cuba over een nieuwe test op de vijfde dag na binnenkomst juist was, werd niet besproken. Verzoekers zijn hiervan echter uitgegaan omdat in de reisaanvraag naar de website van het BMEIA werd verwezen. Zij gingen er derhalve van uit dat de quarantaine in Cuba tien dagen zou duren en redelijkerwijs niet meer kan worden verwacht dat zij aan de reis beginnen.
- 15 Bij e-mail aan eerste verweerster van 19 februari 2021 deelden verzoekers mee dat zij „wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (beëindiging wegens onvoorzienbare omstandigheden) niet aan de reis beginnen” en vorderden terugbetaling van het door hen betaalde bedrag.
- 16 Op 19 februari 2021 gold hoe dan ook een negatief reisadvies van het hoogste niveau 6 van het BMEIA voor heel Cuba.



### **Voornaamste argumenten van partijen in het hoofdgeding**

- 17 Verzoekers vorderen hoofdelijk van verweersters terugbetaling van de hele reissom. Zij voeren niet-nakoming van de informatieplicht, het verstrekken van onjuist advies en onjuiste bemiddeling, maar ook onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aan die aanzienlijke gevolgen hadden voor de uitvoering van de pakketreis waardoor niet kon worden verwacht dat zij de reis maken.
- 18 Volgens verweersters was er geen sprake van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Verzoekers waren van begin af aan op de hoogte van de pandemie en er hebben zich geen nieuwe omstandigheden voorgedaan. Er kan geen vordering tegen eerste verweerster als reisbureau worden ingesteld.

### **Korte uiteenzetting van de motivering van de verwijzingsbeslissing**

- 19 De rechter in eerste aanleg heeft het beroep ten gronde toegewezen en geoordeeld dat de overeenkomst op grond van het op 19 februari 2021 afgegeven negatief reisadvies van het hoogste niveau 6 krachtens § 10, lid 2, PRG mocht worden beëindigd, omdat er sprake was van uitzonderlijke omstandigheden, ongeacht het feit dat de pandemie al één jaar heerste. Voor verzoekers was evenmin voorzienbaar welke reisbeperkingen er in Duitsland, maar ook in Cuba zouden bestaan, hetgeen ertoe heeft geleid dat in zijn geheel niet kon worden verwacht dat zij de reis maken. Bovendien hebben verweersters de overeenkomst geschonden, waardoor zij verplicht zijn een schadevergoeding te betalen en verzoekers het recht hadden de overeenkomst te beëindigen.
- 20 De rechter in hoger beroep heeft dit vonnis vernietigd en de zaak terugverwezen naar de rechter in eerste aanleg voor verdere afdoening en een nieuwe uitspraak. Aan de voorwaarden voor een beëindiging zonder vergoeding is niet voldaan omdat verzoekers de pakketreis hadden geboekt, hoewel zij op de hoogte waren van de pandemie en het op grond daarvan afgegeven negatief reisadvies voor toeristische en niet-essentiële reizen, waardoor zij geen recht op bescherming hebben. De extra quarantaine na de test bij binnenkomst in Cuba was geen onvermijdbare en buitengewone omstandigheid die aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis. Het reisbureau en de reisorganisator zijn weliswaar aansprakelijk voor fouten in de aan verzoekers te verstrekken informatie in het kader van de omboeking, maar dit neemt niet weg dat verzoekers die, indien zij correct zouden zijn geïnformeerd, niet aan de tweede reis zouden zijn begonnen en die voor de niet-naleving van de eerste reisdatum zelf verantwoordelijk zijn, volgens de overeenkomst ook in dat geval enkel recht hebben op terugbetaling van de reissom na aftrek van een forfaitaire vergoeding van 85 % van de prijs van de reisdiensten, maar niet van de vliegtickets.
- 21 Het Oberste Gerichtshof (hoogste federale rechter in civiele zaken en strafzaken, Oostenrijk) dient thans uitspraak te doen over het hoger beroep van verzoekers tegen de vernietiging van het vonnis waarbij zij vorderen dat het eerste vonnis, waarbij het beroep is toegewezen, wordt bevestigd. Als rechterlijke instantie in

laatste aanleg is het Oberste Gerichtshof gehouden zich tot het Hof te wenden wanneer de juiste toepassing van het Unierecht niet zo evident is dat redelijkerwijs geen ruimte voor twijfel kan bestaan. Van dergelijke twijfel is in casu sprake.

- 22 Eerste vraag: De beslechting van het geding hangt in belangrijke mate af van de uitlegging van artikel 12, lid 2, ofwel artikel 5 van richtlijn 2015/2302, op basis waarvan § 10, lid 2, en § 4, PRG dienen te worden uitgelegd. Soortgelijke vragen zijn reeds herhaaldelijk aan het Hof voorgelegd.
- 23 Tweede vraag: In de Duitstalige rechtsleer lopen de meningen uiteen over de uitlegging van artikel 12, lid 2, van richtlijn 2015/2302, waarin staat dat de reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden „voordoet”, het recht heeft de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen. Sommige auteurs vinden het irrelevant of er op het tijdstip van het sluiten of beëindigen van de overeenkomst of pas kort vóór het begin van de reis sprake is van buitengewone omstandigheden, en zijn van mening dat de reiziger, indien zich dergelijke omstandigheden voordoet, ook dan het recht moet hebben de overeenkomst zonder kosten te beëindigen wanneer de reiziger een pakketreis boekt, hoewel hij op de hoogte is van een pandemie, bijvoorbeeld in de (uiteindelijk valse) hoop dat de situatie tegen de tijd dat de reis begint, is verbeterd. Anderen zijn van mening dat een beëindiging zonder kosten alleen kan worden gerechtvaardigd door gebeurtenissen die op het moment van de boeking onvoorzienbaar waren, aangezien voorzienbare omstandigheden niet „onvermijdbaar en buitengewoon” zouden zijn. Weer anderen benadrukken daarentegen dat de omstandigheid die recht geeft op beëindiging, niet onvoorzienbaar hoeft te zijn geweest. Een aantal andere auteurs benadrukt eveneens dat iemand die zijn reis boekt, hoewel hij op de hoogte is van een bestaande gevaarlijke situatie, geen recht meer op bescherming heeft.
- 24 Derde en vierde vraag: Uit de tekst en de overwegingen van richtlijn 2015/2302 blijkt niet duidelijk welke verplichtingen in verband met de precontractuele informatie aan de reisorganisator en/of het reisbureau met betrekking tot de „formaliteiten op gezondheidsgebied” volgens artikel 5, lid 1, onder f), moeten worden opgelegd en of hiermee ook omstandigheden in verband met maatregelen op grond van de pandemie op de reisbestemming, die voor de beslechting van het geding van belang zijn, worden bedoeld.
- 25 Aan de ene kant wordt artikel 5, lid 1, onder f), van richtlijn 2015/2302 niet in de opsomming van informatie in artikel 6, lid 1, genoemd die een „integraal” onderdeel moet vormen. Aan de andere kant bepaalt artikel 7, lid 2, dat de pakketreisovereenkomst de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van de in artikel 5, lid 1, onder f), bedoelde informatie, moet bevatten.
- 26 De precontractuele informatie moet volgens artikel 5, lid 1, van richtlijn 2015/2302 worden verstrekt, „voordat [de reiziger] is gebonden door een pakketreisovereenkomst of een daarmee overeenstemmend aanbod”. In de



bewoordingen wordt echter niet gepreciseerd of en welke informatie in welke omvang moet worden verstrekt, indien na het sluiten van de eerste pakketreisovereenkomst over sommige delen ervan opnieuw wordt onderhandeld en deze vervolgens met wijzigingen („omgeboekt”) wordt overeengekomen.

WERKDOCUMENT