

## De uitspraak

# Net uit het vliegtuig en beroofd. Is de touroperator aansprakelijk?

**D**e 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 Thomas 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 veertig meter van een restaurantingang. De chauffeur stapte uit, evenals de vrouw en haar gezin. Vanuit het restaurant was volgens haar geen zicht op haar instapplaats. 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 Thomas Cook was de parkeerplaats wel verlicht en parkeerde de bus op tien 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: Thomas 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. **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 beiden 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 veertig man in die bus zat, van wie zij geen adressen heeft. Thomas 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.

FOLKERT JENSMa



## De experts: de reizigster heeft grote kans op slagen bij de rechter

**Bij deze rubriek geven experts van het Nederlands Juristenblad (NJB) commentaar.** Deze week 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.

**Marco Loos beoordeelt de tussenstop van de bus, gezien het tijdstip en de overzichtelijke reisduur, als niet-noodzakelijk.** En dus als een tekortkoming van de reisoperator. Als de reizigster erin slaagt aan te tonen dat de bus ook nog vrij veraf geparkeerd stond dan is volgens hem de reisoperator aansprakelijk. Of de passagier in de bus zat of bezig was in te stappen, vindt Loos irrelevant. Mocht de operator weigeren om de passagier te helpen bij het

vinden van getuigen dan kan de rechter daaruit conclusies

trekken, meent hij. Deze zaak is dus 'nog lang niet verloren' voor de reizigster.

**Volgens Cees van Dam gaat het om de vraag wat een reiziger tijdens een transfer redelijkerwijs aan bescherming van een touroperator mag verwachten.** Bij het 'nogal subtiele' onderscheid tussen 'in de bus zitten' of 'bezig zijn met instappen' zet Van Dam vraagtekens. Immers, ook als de bus dichtbij was geparkeerd op een uitstekend verlichte parkeerplaats, dan nog was de bus niet afgesloten en waren de chauffeur en een eventuele reisleiding niet aanwezig geweest. En dat waren nou precies redelijke maatregelen geweest voor een operator om de kans op een overval te verkleinen. Ook hij denkt dat de vrouw kans heeft op een goede afloop bij de rechter.

