ARREST VAN HET HOF (Tiende kamer)

23 oktober 2025 *

„Prejudiciële verwijzing – Richtlijn (EU) 2015/2302 – Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen – Uitvoering van de pakketreis – Non-conformiteit van de verrichte diensten – Artikel 14, lid 1 – Recht op een passende prijsverlaging – Artikel 14, lid 2 – Recht op passende schadevergoeding – Artikel 14, lid 3, onder b) – Omstandigheden waarin de reiziger geen recht heeft op schadevergoeding – Non-conformiteit van de verrichte diensten die te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en die niet kon worden voorzien of voorkomen – Bewijs van schuld – Artikel 4 – Niveau van harmonisatie – Volledige terugbetaling ondanks gedeeltelijke verstrekking van de diensten – Artikel 1 – Hoog niveau van consumentenbescherming – Artikel 25 – Sancties – Artikel 3, punt 12 – Begrip ‚onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' – Overheidshandeling"

In zaak C-469/24 [Tuleka] [i],

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Sąd Rejonowy w Rzeszowie (rechter in eerste aanleg Rzeszowie, Polen) bij beslissing van 27 maart 2024, ingekomen bij het Hof op 3 juli 2024, in de procedure

B.F. (1),

B.F. (2)

tegen

Z. sp. z o.o.,

wijst

HET HOF (Tiende kamer),

samengesteld als volgt: E. Regan, waarnemend kamerpresident, D. Gratsias en B. Smulders (rapporteur), rechters,

advocaat-generaal: L. Medina,

griffier: A. Calot Escobar,

* Procestaal: Pools.

[i] Dit is een fictieve naam, die niet overeenkomt met de werkelijke naam van enige partij in de procedure.

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

– de Poolse regering, vertegenwoordigd door B. Majczyna en D. Lutostańska als gemachtigden,

– de Tsjechische regering, vertegenwoordigd door M. Smolek, S. Šindelková en J. Vláčil als gemachtigden,

– de Griekse regering, vertegenwoordigd door Z. Chatzipavlou en C. Kokkosi als gemachtigden,

– de Europese Commissie, vertegenwoordigd door I. Rubene en A. Szmytkowska als gemachtigden,

gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten,

het navolgende

Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 1, artikel 3, punt 12, artikel 4 en artikel 14, leden 1 tot en met 3, van 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 (PB 2015, L 326, blz. 1).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen twee reizigers, B.F. (1) en B.F. (2), en een reisorganisator, Z. sp. z o.o., in verband met een vordering tot terugbetaling en schadevergoeding die deze reizigers hebben ingediend naar aanleiding van een pakketreis die niet is verlopen zoals was overeengekomen.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

3 De overwegingen 3 en 31 van richtlijn 2015/2302 luiden als volgt:

„(3) In artikel 169, lid 1, en artikel 169, lid 2, onder a), [VWEU] is bepaald dat de Unie moet bijdragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die op grond van artikel 114 VWEU worden genomen.

[...]

(31) Reizigers dienen ook in staat te zijn de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde te beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding, rekening houdend met te verwachten kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Zij dienen eveneens het recht te

hebben de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen wanneer onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis. Voorbeelden zijn oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden."

4 Artikel 1 van die richtlijn, met als opschrift „Onderwerp", bepaalt:

„Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen aan de goede werking van de interne markt en de verwezenlijking van een hoog en zo uniform mogelijk niveau van consumentenbescherming door bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen reizigers en handelaren gesloten overeenkomsten betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen onderling aan te passen."

5 Artikel 3 van die richtlijn, met als opschrift „Definities", bepaalt het volgende:

„Voor de toepassing van deze richtlijn gelden de volgende definities:

[...]

12) ‚onvermijdbare en buitengewone omstandigheden': een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;

13) ‚non-conformiteit': het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis;

[...]"

6 Artikel 4 van deze richtlijn, met als opschrift „Niveau van harmonisatie", bepaalt:

„Tenzij in deze richtlijn anders is bepaald, behouden de lidstaten in hun nationale recht geen bepalingen die afwijken van de bepalingen van deze richtlijn, met inbegrip van meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van bescherming van reizigers zouden waarborgen, of voeren deze bepalingen niet in."

7 Artikel 13 van richtlijn 2015/2302, met als opschrift „Verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de pakketreis", bepaalt:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat de organisator aansprakelijk is voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere dienstverleners worden verricht.

De lidstaten kunnen in hun nationaal recht bepalingen handhaven of invoeren op grond waarvan ook de doorverkoper voor de uitvoering van de pakketreis verantwoordelijk is. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 7 en van hoofdstuk III, dit hoofdstuk en hoofdstuk V die op de organisator van toepassing zijn, ook van overeenkomstige toepassing op de doorverkoper.

[...]

3. 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.

Indien de organisator de non-conformiteit niet overeenkomstig de eerste alinea, onder a) of b), van dit lid, verhelpt, is artikel 14 van toepassing.

[...]

5. Indien een aanzienlijk deel van de diensten, daaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis geschikte alternatieve arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan die welke in de overeenkomst is bepaald.

Indien de voorgestelde alternatieve arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, verleent de organisator de reiziger een passende prijsverlaging.

De reiziger kan de voorgestelde alternatieve arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsverlaging ontoereikend is.

[...]”

8 In artikel 14 van deze richtlijn, met als opschrift „Prijsverlaging en schadevergoeding”, is bepaald:

„1. De lidstaten zien erop toe dat de reiziger recht heeft op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger toe te schrijven is.

2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt onverwijld uitbetaald.

3. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

a) de reiziger;

b) een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of

c) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

[…]”

9 In artikel 25 van die richtlijn, met als opschrift „Sancties”, is bepaald:

„De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen, en treffen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat zij worden toegepast. Deze sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.”

Pools recht

10 De ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (wet op de pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen) van 24 november 2017 (Dz. U. van 2017, volgnr. 2361), in de op het hoofdgeding toepasselijke versie (hierna: „wet op de pakketreizen”), bepaalt in artikel 4:

„[…]

15) Onder ‚onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ wordt verstaan een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;

16) Onder ‚non-conformiteit’ wordt verstaan het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis;

[…]”

11 Artikel 50 van deze wet bepaalt het volgende:

„1. De reiziger heeft recht op een prijsverlaging voor elke periode waarvoor de non-conformiteit is vastgesteld, tenzij de non-conformiteit uitsluitend is veroorzaakt door toedoen of verzuim van de reiziger.

2. De reiziger heeft recht op compensatie of schadeloosstelling voor de schade die hij als gevolg van non-conformiteit heeft geleden. De reisorganisator keert de compensatie of schadeloosstelling onverwijld uit.

3. De reiziger heeft geen recht op compensatie of schadeloosstelling wegens non-conformiteit indien de organisator aantoont dat:

1) de non-conformiteit te wijten is aan de fout van de reiziger;

2) de non-conformiteit te wijten is aan de fout van een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;

3) de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

[…]”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

12 Op 27 juli 2022 hebben verzoekers in het hoofdgeding met verweerster in het hoofdgeding een overeenkomst gesloten voor een reis en een „all-inclusive" verblijf in een vijfsterrenhotel in Albanië van 1 september tot en met 8 september 2023, voor de prijs van 8 696 Poolse zloty (PLN) (ongeveer 2 048 EUR).

13 Op de eerste dag van hun verblijf zijn verzoekers in het hoofdgeding gewekt door het lawaai van sloopwerkzaamheden van de twee zwembaden van dat hotel. De sloopwerkzaamheden duurden van de eerste tot en met de vierde dag van het verblijf, telkens van 7.30 uur tot 19.30 uur. Zij waren door de Albanese autoriteiten bevolen en zijn uitgevoerd in aanwezigheid van de media en de politie. Aan het einde van die werkzaamheden waren deze zwembaden, de zeeboulevard, de geplaveide zeedijk met toegang tot de zee en de infrastructuur langs de zee gesloopt.

14 Tijdens hun verblijf hebben verzoekers in het hoofdgeding lang in de rij gestaan om een maaltijd te kunnen krijgen. Ook moesten zij aan het begin van het aangegeven tijdstip komen eten omdat er maar een beperkt aantal maaltijden werd geserveerd. Bovendien kregen de gasten niet langer de om 17.00 uur geplande snacks aangeboden.

15 Daarenboven was in de laatste drie dagen van het betrokken verblijf begonnen met werkzaamheden om een vijfde verdieping aan het betrokken hotel toe te voegen. De voor deze werkzaamheden benodigde bouwmaterialen werden verplaatst in de liften die door de gasten van dit hotel werden gebruikt.

16 Na afloop van dat verblijf hebben verzoekers in het hoofdgeding van verweerster in het hoofdgeding een vergoeding van 22 696 PLN (ongeveer 5 346 EUR) gevorderd, bestaande uit een bedrag van 8 696 PLN (ongeveer 2 048 EUR) ter vergoeding van materiële schade die zij hebben geleden de wanprestatie bij de uitvoering van de pakketreisovereenkomst door verweerster in het hoofdgeding en een bedrag van 14 000 PLN (ongeveer 3 298 EUR) ter vergoeding van de door hen geleden immateriële schade.

17 Verweerster in het hoofdgeding heeft zich tegen deze betaling verzet. Zij betoogde dat, aangezien de betrokken sloopwerkzaamheden het gevolg waren van een besluit van de Albanese autoriteiten waaraan zij zich moest onderwerpen, zij was komen te verkeren in onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die haar ontsloegen van de verplichting om verzoekers in het hoofdgeding schadeloos te stellen. Bovendien geeft zij aan hun een vakantiecheque ter waarde van 750 PLN (ongeveer 165 EUR) te hebben aangeboden als compensatie voor de non-conformiteit wegens de sloopwerkzaamheden.

18 De verwijzende rechter, bij wie dit geding aanhangig is, vraagt zich in de eerste plaats af of artikel 50, lid 3, punt 2, van de wet op de pakketreizen verenigbaar is met richtlijn 2015/2302, voor zover de reiziger op grond van deze bepaling geen recht heeft op de schadeloosstelling in geval van non-conformiteit indien de reisorganisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen.

19 Volgens deze rechter is in artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302 bepaald dat de reiziger geen recht heeft op schadevergoeding indien de betrokken reisorganisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon

worden voorzien of voorkomen, zonder dat deze organisator de schuld van die derde hoeft aan te tonen. De in artikel 50, lid 3, punt 2, van de wet op de pakketreizen neergelegde verplichting van de reisorganisator om te bewijzen dat een derde schuld treft, is volgens deze rechter in strijd zijn met de volledige harmonisatie die is bewerkstelligd met richtlijn 2015/2302, zoals bepaald in artikel 4 van die richtlijn, en die wordt bevestigd door een historische uitlegging die voortvloeit uit artikel 8 van richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (PB 1990, L 158, blz. 59), die is ingetrokken door richtlijn 2015/2302. De voorwaarde van schuld vereist zowel een objectief onderzoek, namelijk de beoordeling van de onrechtmatigheid van de gedraging, als een subjectief onderzoek, namelijk de beoordeling van het gedrag van de dader, zonder dat dit in richtlijn 2015/2302 is opgenomen.

20 Gezien het feit dat verweerster in het hoofdgeding de in de betrokken pakketreisovereenkomst voorziene diensten slechts in zeer beperkte omvang aan verzoekers in het hoofdgeding heeft geleverd, vraagt deze rechter zich in de tweede plaats af of de vordering van deze verzoekers tot terugbetaling van de volledige door hen aan verweerster in het hoofdgeding betaalde prijs voor de pakketreis krachtens artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 kan worden toegewezen.

21 In dit verband merkt hij op dat de bewoordingen „passende prijsverlaging” vanuit lexicaal oogpunt een maximale verlaging omvatten en dat deze bewoordingen dus de terugbetaling van de volledige door de reizigers betaalde prijs toestaan. Een dergelijke maximale verlaging is gerechtvaardigd wanneer wordt geoordeeld dat de betrokken reisorganisator een waardeloze dienst heeft verstrekt.

22 Volgens de verwijzende rechter kan deze maximale verlaging ook gerechtvaardigd zijn wanneer reizigers worden geconfronteerd met een ernstige non-conformiteit. Deze benadering vindt steun in overweging 3 van richtlijn 2015/2302, waaruit naar voren komt dat deze richtlijn tot doel heeft bij te dragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming. In het licht van deze doelstelling zou een mate van non-conformiteit die tot gevolg heeft dat de door de betrokken reisorganisator verrichte dienst waardeloos is, moeten neerkomen op een ernstige non-conformiteit.

23 De verwijzende rechter vraagt zich niettemin af of, gelet op de door de Uniewetgever nagestreefde doelstellingen, een vordering van reizigers tot terugbetaling van de volledige door hen betaalde prijs toch kan worden toegewezen wanneer zij ondanks een ernstige non-conformiteit minimumdiensten hebben ontvangen. Volgens hem moet dit het geval zijn.

24 In de derde plaats is de verwijzende rechter van oordeel dat verweerster in het hoofdgeding – gelet op het toenemende en breed gemediatiseerde conflict tussen de Albanese autoriteiten en de eigenaar van het hotel dat in het hoofdgeding aan de orde is – als ondernemer aansprakelijk kan worden gesteld voor het feit dat zij niet op dat conflict heeft geanticipeerd.

25 In deze context vraagt hij zich af of het recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van non-conformiteit alsook het recht op een passende schadevergoeding voor alle wegens de non-conformiteit geleden schade als bedoeld in artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302 enkel tot doel hebben het contractuele evenwicht tussen de betrokken partijen in geval van non-conformiteit te herstellen, dan wel of deze rechten ook een element van straf en afschrikking bevatten teneinde een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen.

26 Het komt de verwijzende rechter voor dat indien werd geoordeeld dat de Uniewetgever met de vaststelling van richtlijn 2015/2302 ook heeft beoogd om organisatoren van pakketreizen ervan te weerhouden non-conformiteit toe te laten, het feit dat de consumenten gebruik hebben gemaakt van sommige diensten er niet aan in de weg zou staan dat zij alle door hen betaalde bedragen terugbetaald krijgen. Volgens de verwijzende rechter mag namelijk van reisorganisatoren worden verlangd dat zij de reismarkt analyseren en onderzoeken of er specifieke risico's bestaan die aanleiding kunnen geven tot non-conformiteit. Een recht op een passende prijsverlaging zou bijgevolg leiden tot een volledige bescherming van de consument, aangezien sancties zijn voorzien wanneer deze analyse niet correct is uitgevoerd.

27 In de vierde en laatste plaats wenst deze rechter te vernemen of een overheidshandeling onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" in de zin van artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 kan vallen. In dat verband merkt hij op dat een dergelijke handeling ontsnapt aan de controle van de adressaat ervan, in de zin dat die persoon zich ten aanzien van de overheid in een ondergeschikte positie bevindt. Hij is evenwel van oordeel dat de administratieve procedure die tot de vaststelling van een dergelijke handeling leidt is gebaseerd op rechtsregels, een zekere tijd in beslag neemt en de adressaat van die handeling de gelegenheid biedt hieraan deel te nemen. Daarenboven wordt deze adressaat de mogelijkheid geboden om tegen die handeling beroep in te stellen. Voorts merkt hij op dat de Uniewetgever in overweging 31 van richtlijn 2015/2302 heeft aangegeven wat hij verstaat onder „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden". Voorbeelden daarvan zijn oorlog, terrorisme, de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden. Uit deze opsomming kan niet worden afgeleid dat een overheidshandeling, zoals een besluit om een deel van toeristische infrastructuur te slopen, een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid is.

28 In die omstandigheden heeft de Sąd Rejonowy w Rzeszowie (rechter in eerste aanleg Rzeszowie, Polen) de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vragen:

„1) Moet artikel 14, lid 3, onder b), gelezen in samenhang met artikel 4 van richtlijn [2015/2302], aldus worden uitgelegd dat het zich verzet tegen de toepassing van een bepaling van nationaal recht zoals artikel 50, lid 3, punt 2, van de [wet op de pakketreizen] voor zover deze bepaling aan reisorganisatoren de verplichting oplegt om aan te tonen dat er in het geval van non-conformiteit sprake is van een fout die te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in een pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en die non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen?

2) Moet artikel 14, lid 1, van richtlijn [2015/2302] aldus worden uitgelegd dat het zich niet verzet tegen een uitlegging van de bepalingen van nationaal recht volgens welke de passende prijsverlaging voor elke periode van non-conformiteit ertoe kan leiden dat, vanwege een ernstige non-conformiteit, de volledige door de reizigers betaalde prijs wordt terugbetaald, ook al hebben de reizigers gebruikgemaakt van een deel van de diensten die door de organisator zijn verricht?

3) Moet artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn [2015/2302] aldus worden uitgelegd dat het recht op een prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit en het recht op schadevergoeding voor alle schade wegens non-conformiteit uitsluitend tot doel hebben om het contractuele evenwicht tussen de partijen te herstellen, dan wel dat zij tevens bestraffend van aard zijn om reisorganisatoren ervan te weerhouden non-conformiteit toe te laten?

4) Moet artikel 3, punt 12, van richtlijn [2015/2302] aldus worden uitgelegd dat overheidshandelingen, zoals een door een regeringsvertegenwoordiger gegeven besluit tot het slopen van een hotel, niet onder het begrip ‚onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' vallen?

Beantwoording van de prejudiciële vragen

Eerste vraag

29 Met zijn eerste vraag wenst de verwijzende rechter in essentie te vernemen of artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302, gelezen in samenhang met artikel 4 van die richtlijn, aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een bepaling van nationaal recht waarin is vastgesteld dat wanneer de non-conformiteit van pakketreisdiensten te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van die diensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, de reisorganisator moet aantonen dat deze non-conformiteit te wijten is aan de fout van deze derde teneinde zich van zijn aansprakelijkheid jegens de reiziger te kunnen bevrijden.

30 In artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302 is bepaald dat de reiziger geen recht heeft op schadevergoeding indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit van de verrichte diensten te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen.

31 Aangezien de termen „te wijten aan" in deze bepaling niet zijn omschreven in richtlijn 2015/2302, en in die richtlijn niet uitdrukkelijk wordt verwezen naar het recht van de lidstaten om deze termen te omschrijven, moeten zij autonoom worden uitgelegd, rekening houdend met de gebruikelijke betekenis in de omgangstaal, de context waarin zij worden gebruikt en de met de richtlijn nagestreefde doelstelling (zie in die zin arresten van 8 juni 2023, UFC – Que choisir en CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, punt 24 en aldaar aangehaalde rechtspraak, en 30 april 2025, Galte, C-63/24, EU:C:2025:292, punten 28 en 29 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

32 Volgens de in de omgangstaal gebruikelijke betekenis ervan betekenen de termen „te wijten aan" een persoon, dat een feit het gevolg is van het gedrag van die persoon, zonder dat dit noodzakelijkerwijs impliceert dat dit gedrag de opzettelijk of uit onachtzaamheid gepleegde schending vormt van een verplichting die aan die persoon is opgelegd, hetzij door het toepasselijke nationale recht, hetzij door een contractueel beding. De termen „te wijten aan een derde" in artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302 hebben dan ook betrekking op het geval waarin de non-conformiteit van de reisdiensten het gevolg is van de „fout" van die derde. Zij hebben niettemin een ruimere betekenis en omvatten ook het geval waarin deze non-conformiteit haar oorsprong vindt in gedrag van die derde die geen „fout" oplevert.

33 Gelet op de gebruikelijke betekenis van de termen „te wijten aan” in artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302, moet derhalve worden geoordeeld dat deze bepaling een reisorganisator toestaat zich te bevrijden van zijn verplichting om een reiziger schadeloos te stellen in geval van non-conformiteit van de verrichte diensten, indien hij aantoont dat deze non-conformiteit kan worden toegerekend aan een derde, zonder dat hoeft te worden aangetoond dat die non-conformiteit het gevolg is van een door die derde begane fout.

34 Deze uitlegging vindt steun in de context waarin die termen worden gebruikt. De artikelen 13 en 14 van richtlijn 2015/2302, die deel uitmaken van hoofdstuk IV ervan („Uitvoering van de pakketreis”), voeren immers een geharmoniseerde regeling van contractuele aansprakelijkheid van reisorganisatoren in die wordt gekenmerkt door een risicoaansprakelijkheid van deze organisatoren en door een limitatieve omschrijving van de gevallen waarin zij zich van deze aansprakelijkheid kunnen bevrijden [zie in die zin arrest van 12 januari 2023, FTI Touristik (Pakketreis naar de Canarische Eilanden), C-396/21, EU:C:2023:10, punt 25].

35 In het bijzonder bepaalt artikel 13 („Verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de pakketreis”) van die richtlijn in lid 1 dat de lidstaten ervoor zorgen dat de organisator aansprakelijk is voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere dienstverleners worden verricht. Lid 3 van dit artikel preciseert in dit verband dat indien een of meer reisdiensten niet conform die overeenkomst worden uitgevoerd, de organisator ervoor zorgt dat de non-conformiteit wordt verholpen, en indien de reisorganisator de non-conformiteit niet verhelpt, de betrokken reiziger recht heeft op een prijsverlaging en een schadevergoeding overeenkomstig artikel 14, leden 1 en 2, van genoemde richtlijn. De reisorganisator is derhalve in beginsel aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de pakketreisdiensten, ongeacht of hijzelf of zijn dienstverstrekkers bij de uitvoering van die diensten enige fout hebben begaan.

36 Artikel 14, lid 2, van richtlijn 2015/2302 formuleert weliswaar het beginsel van risicoaansprakelijkheid van de reisorganisator voor alle schade die de reiziger als gevolg van de non-conformiteit van de verrichte diensten heeft geleden, maar lid 3 van dat artikel biedt die organisator de mogelijkheid zich van die aansprakelijkheid te bevrijden als hij kan bewijzen dat die non-conformiteit valt onder een van de drie limitatief in lid 3, onder a) tot en met c), opgesomde gevallen. Het gemeenschappelijke kenmerk van die drie gevallen is dat de non-conformiteit te wijten is aan een bron buiten de organisator, te weten de reiziger zelf, een derde die niet bij de uitvoering van de reisdiensten is betrokken of buitengewone omstandigheden. In genoemd lid 3, onder b) en c), wordt de aanvullende voorwaarde gesteld dat de aan een derde toe te rekenen non-conformiteit of de buitengewone omstandigheden niet konden worden voorkomen. In geen van deze drie gevallen is er daarentegen sprake van een „fout”.

37 Tot slot blijkt uit artikel 1 van richtlijn 2015/2302 dat die richtlijn onder andere tot doel heeft bij te dragen aan de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming. Met de in punt 33 van het onderhavige arrest gegeven uitlegging van artikel 14, lid 3, onder b), van deze richtlijn kan een dergelijk niveau van consumentenbescherming worden gewaarborgd, aangezien de reisorganisator die zich ingevolge deze bepaling wil bevrijden van zijn aansprakelijkheid wegens non-conformiteit van de betrokken reisdiensten, niet alleen moet aantonen dat deze non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten was betrokken, maar ook dat die non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen. De doelstelling van die richtlijn om een dergelijk niveau van consumentenbescherming te waarborgen kan op zich dus niet

rechtvaardigen dat een reisorganisator de fout van een derde moet aantonen om zich van zijn aansprakelijkheid jegens de betrokken consument te kunnen bevrijden in geval van non-conformiteit.

38 Aangezien artikel 4 van richtlijn 2015/2302 bepaalt dat de lidstaten, behoudens andersluidende bepaling, in hun nationale recht geen meer of minder strikte bepalingen mogen behouden of invoeren die een ander niveau van bescherming van reizigers zouden waarborgen dan in deze richtlijn is vastgesteld, en deze richtlijn geen bepalingen bevat op basis waarvan de lidstaten bepalingen kunnen invoeren of handhaven om een ander niveau van reizigersbescherming te waarborgen dan voorzien in artikel 14, lid 3, onder b), kunnen de lidstaten bovendien geen bepaling van nationaal recht behouden of vaststellen op basis waarvan de reisorganisatoren enkel ontsnappen aan hun verplichting tot schadevergoeding bij non-conformiteit van de verrichte pakketreisdiensten die te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van die diensten is betrokken, indien die reisorganisatoren aantonen dat die non-conformiteit te wijten is aan de fout van deze derde en niet kon worden voorzien of voorkomen.

39 Bijgevolg verzet artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302 zich tegen een bepaling van nationaal recht als die welke in het hoofdgeding aan de orde is, die bepaalt dat een reiziger enkel geen recht heeft op schadevergoeding van de betrokken reisorganisator in geval van non-conformiteit van de pakketreisdiensten die te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, indien die organisator aantoont dat deze non-conformiteit is te wijten aan de fout van deze derde, en niet kon worden voorzien of voorkomen.

40 Bij de toepassing van het interne recht moeten de nationale rechterlijke instanties dit echter zo veel mogelijk uitleggen in het licht van de bewoordingen en het doel van de betrokken richtlijn teneinde het daarmee beoogde resultaat te bereiken en aldus te voldoen aan artikel 288, derde alinea, VWEU (arrest van 11 juli 2024, Plamaro, C-196/23, EU:C:2024:596, punt 41 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

41 Zoals de Commissie in haar schriftelijke opmerkingen heeft aangevoerd, zou een dergelijke conforme uitlegging mogelijk zijn indien de Poolse term „fout” in artikel 50, lid 3, van de wet op de pakketreizen zou worden opgevat als „te wijten aan” in de zin van punt 33 van het onderhavige arrest, hetgeen de verwijzende rechter dient te beoordelen.

42 Gelet op een en ander moet op de eerste vraag worden geantwoord dat artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302, gelezen in samenhang met artikel 4 van die richtlijn, aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een bepaling van nationaal recht waarin is vastgesteld dat wanneer de non-conformiteit van pakketreisdiensten te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van die diensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, de reisorganisator moet aantonen dat deze non-conformiteit te wijten is aan de fout van deze derde teneinde zich van zijn aansprakelijkheid jegens de reiziger te kunnen bevrijden.

Tweede vraag

43 Met zijn tweede vraag wenst de verwijzende rechter in essentie te vernemen of artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat, zelfs indien een reiziger een deel van de door een reisorganisator verrichte diensten heeft ontvangen, de passende prijsverlaging waarop die reiziger recht heeft in geval van non-conformiteit van die diensten kan bestaan in een volledige terugbetaling van de prijs van de betrokken pakketreis wanneer die non-conformiteit ernstig is.

44 Volgens de bewoordingen van artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 heeft een reiziger recht „op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger toe te schrijven is”.

45 De in deze bepaling bedoelde prijsverlaging moet dus in verhouding staan tot de volledige periode waarin er sprake was van non-conformiteit. Bovendien is reeds geoordeeld dat de beoordeling of deze prijsverlaging passend is, net zoals de vaststelling van een non-conformiteit, op objectieve wijze moet worden verricht, waarbij de verplichtingen van de betrokken reisorganisator uit hoofde van de pakketreisovereenkomst in aanmerking moeten worden genomen [arrest van 12 januari 2023, FTI Touristik (Pakketreis naar de Canarische Eilanden), C-396/21, EU:C:2023:10, punt 39].

46 Uit artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302, gelezen in samenhang met artikel 3, punt 13, van die richtlijn blijkt namelijk dat de op reisorganisatoren rustende verplichting om een dergelijke prijsverlaging toe te kennen slechts wordt beoordeeld in het licht van de in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdiensten die niet of niet goed zijn uitgevoerd, met dien verstande dat de verplichtingen die de betrokken reisorganisator heeft op grond van een dergelijke overeenkomst niet restrictief mogen worden uitgelegd en dus niet alleen de verplichtingen omvatten die uitdrukkelijk in deze overeenkomst zijn bedongen, maar ook de hiermee verband houdende verplichtingen die voortvloeien uit het doel van die overeenkomst [zie in die zin arrest van 12 januari 2023, FTI Touristik (Pakketreis naar de Canarische Eilanden), C-396/21, EU:C:2023:10, punten 37 en 38].

47 Bijgevolg moet de beoordeling of de betrokken prijsverlaging passend is gebaseerd zijn op een raming van de waarde van de in de betrokken pakketreis begrepen reisdiensten die niet of niet goed zijn uitgevoerd, daarbij rekening houdend met de duur van dit niet of niet goed uitvoeren en de waarde van deze pakketreis. De verlaging van de prijs van die pakketreis moet overeenkomen met de waarde van de reisdiensten die niet conform zijn [arrest van 12 januari 2023, FTI Touristik (Pakketreis naar de Canarische Eilanden), C-396/21, EU:C:2023:10, punt 39]. Hoe ernstiger het niet of niet uitvoeren is, hoe groter de prijsverlaging moet zijn om als passend te kunnen worden beschouwd.

48 Wanneer alle aan een reiziger geleverde reisdiensten niet conform zijn en de betrokken reisorganisator niet bewijst dat deze non-conformiteit aan die reiziger te wijten is, heeft deze dus krachtens artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 recht op volledige terugbetaling van de prijs van de betrokken pakketreis door deze reisorganisator.

49 Gelet op de doelstelling van richtlijn 2015/2302 om bij te dragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming, zoals neergelegd in artikel 1 van deze richtlijn, moet een reiziger overigens overeenkomstig artikel 14, lid 1, van die richtlijn ook recht hebben op volledige terugbetaling van de prijs van de betrokken pakketreis wanneer – ondanks de uitvoering van sommige diensten – de non-conformiteit van de verrichte diensten dermate ernstig is dat dit pakket geen voorwerp meer heeft en de pakketreis dus objectief gezien niet langer van belang is voor die reiziger. Wanneer deze non-conformiteit zodanig ernstig is dat daardoor, gelet op het voorwerp van de pakketreis, de diensten die wel zijn verricht geen belang en geen waarde meer hebben, komt die non-conformiteit er namelijk in feite op neer dat die pakketreis niet is uitgevoerd, wat de reiziger overeenkomstig die bepaling recht geeft op volledige terugbetaling van de prijs van de pakketreis.

50 In casu staat het dus aan de verwijzende rechter om, gelet op alle omstandigheden, te beoordelen of de sloopwerkzaamheden, de bouwwerkzaamheden en de tekortkomingen bij de verlening van de restaurantdiensten die in het hoofdgeding aan de orde zijn tot gevolg hebben gehad dat de pakketreis van verzoekers in het hoofdgeding geen doel meer had en dus voor hen objectief gezien niet langer van belang was. Indien de verwijzende rechter tot deze conclusie komt, moeten deze verzoekers overeenkomstig de nationale regeling tot omzetting in Pools recht van artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 recht hebben op volledige terugbetaling van de prijs van die pakketreis door verweerster in het hoofdgeding, in haar hoedanigheid van reisorganisator.

51 Gelet op een en ander moet op de tweede vraag worden geantwoord dat artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat, zelfs indien een reiziger een deel van de door een reisorganisator verrichte diensten heeft ontvangen, de passende prijsverlaging waarop die reiziger recht heeft in geval van non-conformiteit van die diensten kan bestaan in een volledige terugbetaling van de prijs van de betrokken pakketreis, wanneer die non-conformiteit dermate ernstig is dat de pakketreis – gelet op het doel ervan – objectief gezien niet langer van belang was voor die reiziger.

Derde vraag

52 Met zijn derde vraag wenst de verwijzende rechter in essentie te vernemen of artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat het recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van non-conformiteit en het recht op vergoeding van alle schade die is geleden als gevolg van non-conformiteit, bedoeld in deze bepalingen, uitsluitend tot doel hebben het contractuele evenwicht tussen de reisorganisatoren en de reizigers te herstellen, gelet op de effectief door deze organisatoren verrichte diensten en de door deze reizigers betaalde prijs, dan wel of deze rechten eveneens tot doel hebben om deze reisorganisatoren te bestraffen om hen ervan te weerhouden non-conformiteit toe te laten.

53 De Poolse regering betwist de ontvankelijkheid van deze vraag omdat de redenen waarom de verwijzende rechter zich afvraagt wat het doel van die rechten is, niet voldoende blijken uit de verwijzingsbeslissing.

54 Dienaangaande moet in herinnering worden gebracht dat het in het kader van de in artikel 267 VWEU geregelde samenwerking tussen het Hof en de nationale rechterlijke instanties uitsluitend een zaak is van de nationale rechter aan wie het geschil is voorgelegd en die de verantwoordelijkheid voor de te wijzen rechterlijke beslissing draagt om, rekening houdend met de bijzonderheden van de zaak, zowel de noodzaak van een prejudiciële beslissing voor het wijzen van zijn vonnis als de relevantie van de door hem aan het Hof voorgelegde vragen te beoordelen. Wanneer de vraag betrekking heeft op de uitlegging van een Unierechtelijke regel, is het Hof derhalve in beginsel verplicht daarop te antwoorden (arrest van 27 juni 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punt 29 en de aldaar aangehaalde rechtspraak).

55 Derhalve geldt er een vermoeden van relevantie voor vragen die het Unierecht betreffen. Het Hof kan slechts weigeren uitspraak te doen op een prejudiciële vraag van een nationale rechterlijke instantie wanneer duidelijk blijkt dat de gevraagde uitlegging van een Unierechtelijke regel geen verband houdt met een reëel geschil of met het voorwerp van het hoofdgeding, of wanneer het vraagstuk van hypothetische aard is of het Hof niet beschikt over de feitelijke en juridische gegevens die noodzakelijk zijn om een nuttig antwoord te geven op de gestelde vragen (arrest van 27 juni 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punt 30 en de aangehaalde rechtspraak).

56 Uit het verzoek om een prejudiciële beslissing blijkt genoegzaam dat de verwijzende rechter wenst te vernemen of de in artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302 bedoelde rechten van reizigers op een passende prijsverlaging en schadevergoeding ook tot doel hebben reisorganisatoren te bestraffen en af te schrikken, zodat bij de vaststelling van het bedrag van die verlaging en die schadevergoeding rekening moet worden gehouden met het feit dat zij tot doel hebben deze organisatoren te bestraffen. Derhalve is de derde vraag ontvankelijk.

57 Wat het antwoord op deze vraag betreft, moet worden opgemerkt dat uit de bewoordingen van artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302 blijkt dat de lidstaten – behoudens in die bepalingen neergelegde uitzonderingen – ervoor dienen te zorgen dat reizigers voor elke periode van non-conformiteit van de verstrekte diensten en voor alle schade die zij als gevolg daarvan hebben geleden, recht hebben op respectievelijk een passende prijsverlaging en een passende schadevergoeding van de reisorganisatoren. Door deze rechten toe te kennen aan reizigers maakt deze bepaling het mogelijk het contractuele evenwicht te herstellen dat bestaat bij het sluiten van pakketreisovereenkomsten, aangezien op grond van deze bepaling van de reisorganisatoren kan worden geëist dat zij een nieuwe prijs vaststellen die overeenkomt met de daadwerkelijk verrichte diensten, en van deze organisatoren een vergoeding kan worden verkregen voor de schade die de betrokken reizigers hebben geleden als gevolg van de non-conformiteit van de verstrekte diensten.

58 Daarentegen kan noch uit de bewoordingen van artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302, noch uit de context van deze bepaling worden afgeleid dat de toekenning van de daarin vastgestelde rechten aan reizigers ook tot doel heeft reisorganisatoren te kunnen bestraffen in geval van non-conformiteit. Noch die bepaling noch artikel 13 van deze richtlijn, dat een geharmoniseerde regeling inzake de contractuele aansprakelijkheid van deze organisatoren invoert, voorziet in de mogelijkheid om hen een punitieve schadevergoeding op te leggen. Artikel 25 van richtlijn 2015/2302, dat bepaalt dat de lidstaten de regels vaststellen inzake de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen, bevestigt dat de toekenning van deze rechten aan reizigers niet tot doel heeft deze organisatoren te bestraffen.

59 Bovendien kan het doel van richtlijn 2015/2302 om bij te dragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming op zich niet rechtvaardigen dat artikel 14, leden 1 en 2, van deze richtlijn aldus wordt uitgelegd dat deze bepaling ook tot doel heeft reisorganisatoren te bestraffen. Dit beschermingsniveau is door die richtlijn immers reeds bereikt door genoemde rechten toe te kennen aan de reizigers teneinde het contractuele evenwicht tussen hen en die organisatoren te herstellen in geval van non-conformiteit van de verrichte diensten.

60 Gelet op een en ander dient op de derde vraag te worden geantwoord dat artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat het recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van non-conformiteit en het recht op vergoeding van alle schade die is geleden als gevolg van non-conformiteit, bedoeld in deze bepalingen, tot doel hebben om het contractueel evenwicht tussen de reisorganisatoren en de reizigers te herstellen en niet om deze organisatoren te bestraffen.

Vierde vraag

61 Met zijn vierde vraag wenst de verwijzende rechter in essentie te vernemen of artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat de situaties die het gevolg zijn van overheidshandelingen, zoals de sloop van toeristische infrastructuur ter uitvoering van een overheidsbesluit, niet onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" in de zin van deze bepaling vallen.

62 Wat dat betreft moet worden opgemerkt dat het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" in artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 wordt gedefinieerd als „een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren".

63 Overweging 31 van die richtlijn illustreert de draagwijdte van dat begrip door het geven van voorbeelden als „oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden".

64 Bovendien heeft het Hof reeds geoordeeld dat het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" verwant is aan het begrip „overmacht" in de zin van abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die zich hebben voorgedaan buiten toedoen van degene die zich erop beroept, en waarvan de gevolgen in weerwil van alle mogelijke voorzorgen niet hadden kunnen worden vermeden. Hoewel er dus in richtlijn 2015/2302 niet naar overmacht wordt verwezen, geeft dit begrip „uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden" volgens het Hof in het kader van deze richtlijn concreet gestalte aan het begrip „overmacht" (zie in die zin arrest van 8 juni 2023, UFC – Que choisir en CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, punten 54 en 56 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

65 Voorts heeft het Hof geoordeeld dat de termen „onvermijdba[ar] en buitengewo[on]" in artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 slechts betrekking hebben op situaties die onvoorzienbaar waren [zie in die zin arrest van 29 februari 2024, Tez Tour, C-299/22, EU:C:2024:181, punt 74].

66 Hieruit volgt dat situaties die het gevolg zijn van overheidshandelingen slechts onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" in de zin van artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 kunnen vallen indien die situaties ontsnappen aan de controle van de partij die zich daarop beroept en die ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren, wat betekent dat die omstandigheden zich hebben voorgedaan buiten toedoen van degene die zich erop beroept en zij niet konden worden voorzien.

67 De vaststelling van overheidshandelingen wordt in het algemeen beheerst door zowel procedurele als materiële regels die met name waarborgen dat deze handelingen op transparante wijze worden vastgesteld na een afweging van verschillende belangen. De uitvoering van die handelingen wordt bovendien in het algemeen voorafgegaan door een zekere publiciteit. De uit de vaststelling van dergelijke handelingen voortvloeiende situaties zijn dus in het algemeen niet onvoorzienbaar.

68 In casu is verweerster in het hoofdgeding van mening dat de betrokken sloopwerkzaamheden het gevolg zijn van een overheidshandeling waaraan zij zich diende te onderwerpen, zodat de uit die handeling voortvloeiende non-conformiteit een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid is die haar bevrijdt van haar verplichting om verzoekers in het hoofdgeding schadeloos te stellen.

69 In dit verband zij eraan herinnerd dat de reiziger overeenkomstig artikel 14, lid 3, onder c), van richtlijn 2015/2302 geen recht heeft op schadevergoeding indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

70 Het staat dus aan de verwijzende rechter om te beoordelen of de sloop van de in het hoofdgeding aan de orde zijnde infrastructuur ter uitvoering van een besluit van de Albanese autoriteiten in het aan de orde zijnde geval een situatie heeft geschapen die zich heeft voorgedaan onafhankelijk van de wil van de betrokken reisorganisator en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. In dit verband staat het aan de verwijzende rechter om te bepalen of deze organisator of de manager van de betrokken toeristische infrastructuur vóór de vaststelling van dat besluit in kennis is gesteld van de procedure die tot de vaststelling van dat besluit heeft geleid, of zelfs aan die procedure heeft deelgenomen, alsook of die personen van de inhoud van dat besluit op de hoogte zijn gebracht voordat dit is uitgevoerd. Een dergelijke informatieverstrekking aan of deelname van deze manager is voldoende, aangezien deze organisator op grond van artikel 13, lid 1, van richtlijn 2015/2302 aansprakelijk kan worden gesteld voor elke door zijn verrichters van reisdiensten veroorzaakte non-conformiteit (zie in die zin arrest van 18 maart 2021, Kuoni Travel, C-578/19, EU:C:2021:213, punt 35).

71 In het geval van een dergelijke deelname of informatieverstrekking kan de sloop van de betrokken infrastructuur niet als onvoorzienbaar worden aangemerkt. De non-conformiteit van de verrichte diensten wegens dergelijke sloopwerkzaamheden kan niet worden aangemerkt als een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de betrokken reisorganisator en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren. Indien deze organisator of zijn dienstverstrekker van een dergelijk besluit in kennis wordt gesteld en deze organisator voldoende tijd krijgt om de betrokken reiziger, met de nodige zorgvuldigheid, overeenkomstig artikel 13, lid 5, van richtlijn 2015/2302 geschikte alternatieve arrangementen te kunnen aanbieden voordat dit besluit ten uitvoer wordt gelegd, kan immers niet worden geoordeeld dat de gevolgen van dat besluit voor die organisator niet te vermijden waren. In dergelijke omstandigheden kan deze sloop niet onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” in de zin van artikel 14, lid 3, onder c), van richtlijn 2015/2302 vallen.

72 In voorkomend geval sluit de voorzienbaarheid van de sloop van de betrokken infrastructuur ter uitvoering van een besluit van de Albanese autoriteiten ook uit dat de betrokken reisorganisator zich kan bevrijden van zijn verplichting om verzoekers in het hoofdgeding schadeloos te stellen op grond van artikel 14, lid 3, onder b), van richtlijn 2015/2302, waarin is bepaald dat de reiziger geen recht heeft op schadevergoeding indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen.

73 Gelet op een en ander moet op de vierde vraag worden geantwoord dat artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302 aldus moet worden uitgelegd dat situaties die het gevolg zijn van de vaststelling van overheidshandelingen, zoals de sloop van toeristische infrastructuur ter uitvoering van een overheidsbesluit, niet onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” in de zin van deze bepaling vallen wanneer die handelingen zijn vastgesteld na

een procedure waarbij de belanghebbenden – zoals de betrokken reisorganisator of zijn eventuele verrichters van reisdiensten – in staat zijn gesteld daarvan tijdig vóór de uitvoering ervan kennis te nemen.

Kosten

74 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechter over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Tiende kamer) verklaart voor recht:

1) **Artikel 14, lid 3, onder b), van 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, gelezen in samenhang met artikel 4 van die richtlijn,**

   moet aldus worden uitgelegd dat

   het zich verzet tegen een bepaling van nationaal recht waarin is vastgesteld dat wanneer de non-conformiteit van pakketreisdiensten te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van die diensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, de reisorganisator moet aantonen dat deze non-conformiteit te wijten is aan de fout van deze derde teneinde zich van zijn aansprakelijkheid jegens de reiziger te kunnen bevrijden.

2) **Artikel 14, lid 1, van richtlijn 2015/2302**

   moet aldus worden uitgelegd dat,

   zelfs indien een reiziger een deel van de door een reisorganisator verrichte diensten heeft ontvangen, de passende prijsverlaging waarop die reiziger recht heeft in geval van non-conformiteit van die diensten kan bestaan in een volledige terugbetaling van de prijs van de betrokken pakketreis, wanneer die non-conformiteit dermate ernstig is dat de pakketreis – gelet op het doel ervan – objectief gezien niet langer van belang was voor die reiziger.

3) **Artikel 14, leden 1 en 2, van richtlijn 2015/2302**

   moet aldus worden uitgelegd dat

   het recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van non-conformiteit en het recht op vergoeding van alle schade die is geleden als gevolg van non-conformiteit, bedoeld in deze bepalingen, tot doel hebben om het contractueel evenwicht tussen de reisorganisatoren en de reizigers te herstellen en niet om deze organisatoren te bestraffen.

4) Artikel 3, punt 12, van richtlijn 2015/2302

moet aldus worden uitgelegd dat

situaties die het gevolg zijn van de vaststelling van overheidshandelingen, zoals de sloop van toeristische infrastructuur ter uitvoering van een overheidsbesluit, niet onder het begrip „onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” in de zin van deze bepaling vallen wanneer die handelingen zijn vastgesteld na een procedure waarbij de belanghebbenden – zoals de betrokken reisorganisator of zijn eventuele verrichters van reisdiensten – in staat zijn gesteld daarvan tijdig vóór de uitvoering ervan kennis te nemen.

ondertekeningen