

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 1 JULI 2021

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 12 mei 1965, wonende te XXX, XXX;

Eiseres ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

Tegen:

RB, handel drijvend onder de naam B, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 7 april 2021 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 26 april 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 juli 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 juli 2021;

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw F in haar hoedanigheid van Algemeen Secretaris.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Mevrouw A boekte op 4 januari 2020 twee retourtickets tussen Brussel en Manchester via RB. De tickets aangekocht via RB werden aangeboden door LMIJ. De heenvlucht zou plaatsvinden op 16 maart 2020, de terugvlucht op 18 maart 2020.

Mevrouw A betaalde voor de beide vliegtickets een bedrag van 677,98 EUR.

Aan deze vliegtickets waren volgende voorwaarden verbonden: “ticket is non-refundable, cancel : not allowed, change : not allowed”.

Mevrouw A schreef RB op vrijdag 13 maart 2020 aan met de melding dat de wedstrijd Manchester City – Real Madrid werd uitgesteld, waardoor zij niet naar Manchester zou reizen op 16 maart 2020. Zij verzocht de terugbetaling, dan wel de omboeking van de tickets.

Mevrouw A en haar reisgezelschap besloten niet te reizen op 16 maart 2020. Door hun afwezigheid aan boord van de heenvlucht, werd de terugvlucht geannuleerd door LMIJ.

Mevrouw A heeft op woensdag 18 maart 2020 opnieuw contact opgenomen met RB met vermelding van de communicatie van LMIJ omtrent de annulatie van de terugvlucht ten gevolge van de no show.

Op 2 augustus 2020 en 28 november 2020 heeft mevrouw A opnieuw contact gezocht met RB omtrent de terugbetaling van de vliegtickets.

Op 7 april 2021 heeft mevrouw A de procedure aanhangig gemaakt voor de Geschillencommissie Reizen.

Mevrouw A werd op 15 juni 2021 door RB geïnformeerd dat een restitutie werd aangevraagd bij LMIJ. RB zou wachten op de uitbetaling vanwege de luchtvaartmaatschappij en van zodra dit gebeurd zou zijn, zou RB de betaalde reissom opnieuw overmaken aan mevrouw A.

2.

RB heeft op 14 juni 2021 haar verweer overgemaakt aan de Geschillencommissie Reizen en haalt aan dat zij als reisagent louter een booking service aanbiedt en geen (vervoers)overeenkomsten sluit. Zij haalt aan dat zij de ontvangen bedragen van reizigers meteen overmaakt aan de betreffende luchtvaartmaatschappij en dus niet in het bezit is van de gelden die eisers op grond van de (vervoers)overeenkomst aan de luchtvaartmaatschappij was verschuldigd.

RB stelt dat de luchtvaartmaatschappij het aanspreekpunt is en eiseres aldus geen enkele vordering heeft ten aanzien van RB.

RB haalt daarenboven aan dat mevrouw A de reis zelf heeft geannuleerd, dan wel besloten heeft om de vlucht niet te nemen. Voorts had mevrouw A zich volgens RB rechtstreeks tot de luchtvaartmaatschappij moeten wenden om de vlucht om te boeken. Daar er volgens de luchtvaartmaatschappij sprake is van een no show, heeft mevrouw A geen recht op een terugbetaling van de ticketgelden.

B. DE VORDERINGEN

3.

Middels het vragenformulier van 3 april 2021 vraagt eiseres de terugbetaling van de totale kost van de vliegtickets ten belope van 677,98 EUR.

Verweerster vraagt in haar schriftelijk verweerd d.d. 14 juni 2021 de vordering van eisers af te wijzen als niet ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

4.

Het Arbitraal College stelt vast na onderzoek dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 4 januari 2020 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als professioneel ten aanzien van eiseres, dewelke eiseres een enkelvoudige reisdienst verkocht in de zin van artikel 2, 1° van de wet van 21 november 2017.

Verweerster trad geenszins op als organisator van de reisdienst.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

6.

Mevrouw A kocht via het platform RB twee retourtickets van LMIJ waarvoor zij de som van 677,98 EUR betaalde.

Door de annulatie van een voetbalwedstrijd te Manchester heeft mevrouw A besloten niet te reizen. Op 13 maart 2020 verzocht zij de omboeking, dan wel terugbetaling van de vliegtickets, hetgeen overeenkomstig de ticketvoorwaarden niet mogelijk was.

Daar mevrouw A en haar reisgezelschap niet zijn komen opdagen voor de heenvlucht werd dit door de luchtvaartmaatschappij als een no show gekwalificeerd, waardoor de terugvluchten voor mevrouw A en haar gezelschap werden geannuleerd door LMIJ.

Overeenkomstig Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten is de

luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert gehouden tot compensatie van de passagiers getroffen door een annulering.

RB heeft gehandeld als doorverkoper van een enkelvoudige reisdienst en is geenszins gehouden tot terugbetaling.

Daarenboven is bovenvermelde bepaling in casu niet van toepassing daar de vlucht niet werd geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij.

Mevrouw A besloot immers zelf niet te reizen, daar waar de vlucht wel heeft plaatsgevonden.

Tot slot deed mevrouw A dit met tickets die overeenkomstig de ticketvoorwaarden niet terugbetaalbaar waren, noch konden worden omgeboekt.

Rekeninghoudende met de vordering van mevrouw A, de door haar bijgebrachte stavingsstukken en het schriftelijk verweer vanwege RB, oordeelt de Geschillencommissie Reizen dat de vordering van mevrouw A ten aanzien van RB ongegrond is.

7.

De Geschillencommissie Reizen wenst RB echter wel te wijzen op de gebrekkige informatie en bijstand die zij leverde aan de reizigers die gebruik maakten van haar platform. Mevrouw A informeerde RB reeds op 13 maart 2020 in verband met haar intenties om niet af te reizen. De vluchten van mevrouw A werden reeds op 18 maart 2020 wegens een no show geannuleerd door Brussels Airlines, hetgeen door de luchtvaartmaatschappij werd overgemaakt aan mevrouw A.

Pas op 15 juni 2020 werd mevrouw A door RB geïnformeerd over een zogenaamde restitutieaanvraag bij de luchtvaartmaatschappij. Vervolgens nam RB pas op 14 juni 2021 standpunt in met betrekking tot de no show van mevrouw A en de daaruit volgende onmogelijkheid om de vliegtickets terug te betalen.

De Geschillencommissie Reizen heeft uiteraard alle begrip voor de drukke tijden die actoren in de reissector hebben doorgemaakt aan de start van de coronaepidemie, doch had RB als professioneel mevrouw A sneller moeten wijzen op het gegeven dat deze zich diende te richten tot de luchtvaartmaatschappij. Daarenboven had de professioneel de reiziger er op moeten wijzen dat, in geval van een no show en gelet op de ticketvoorwaarden in casu, de reiziger geen recht had op de terugbetaling van de reissom vanwege de luchtvaartmaatschappij. De informatie werd aldus zeer laattijdig aan de reiziger-consument overgemaakt, waardoor deze lange tijd met vragen is blijven zitten.

De Geschillencommissie Reizen is van oordeel dat mevrouw A door deze laattijdige communicatie vanwege RB de procedure heeft opgestart voor de Geschillencommissie Reizen, een procedure die zij niet had moeten opstarten als RB haar sneller van een correct antwoord had voorzien. Mevrouw A heeft kosten gemaakt om de procedure op gang te brengen, waarna RB in haar schriftelijk verweer d.d. 14 juni 2021 eindelijk haar standpunt heeft laten worden aan mevrouw A. Het standpunt d.d. 14 juni 2021 komt daarenboven geenszins overeen met de informatie die zij in haar schrijven d.d. 15 juni 2021 rechtstreeks overmaakte aan mevrouw A. De Geschillencommissie Reizen is daarom van oordeel dat RB dient in te staan voor de schade geleden door mevrouw A, in casu het klachtengeld ten belope van 50,00 EUR.

Dossier nummer: SA 2021-018

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende bij verstek,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster gedeeltelijk gegrond,

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling van het klachtengeld aan eiseres ten belope van 50,00 EUR,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 juli 2021.