

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 26 maart 2024

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 8 mei 1991, wonende te XXX, XXX

Eiseres vertegenwoordigd door haar raadsman, B, loco Meester C, advocaat, kantoorhoudende te XXX, XXX ;

Tegen:

RO BV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Dhr D, zaakvoerder, en Mevrouw E, Trip Manager

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 30 januari 2024 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 23 januari 2024 om te verschijnen op de zitting van 26 maart 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 26 maart 2024

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De Heer H 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 I in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eiseres op 19 mei 2023 de rondreis Marokko Full Experience boekte voor de periode van 12 september 2023 tot 26 september 2023.

Voor haar reis betaalde eiseres 1.560 EUR, inclusief een premie voor een annuleringsverzekering.

2.

Op 8 september 2023 werd Marokko getroffen door een zware aardbeving.

Op 11 september 2023 laat eiseres weten aan verweerster dat zij de reis wenst te annuleren omwille van deze onvermijdbare en buitengewone omstandigheid, en vraagt zij de terugbetaling van het door haar betaalde bedrag.

Verweerster wenst echter niet vrijwillig in te gaan tot terugbetaling van de pakketreis, waarna eiseres de Geschillencommissie Reizen vzw contacteert en een arbitrageprocedure opstart.

B. DE RECHTSPLEGING

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

Eiseres heeft de hoedanigheid van reiziger.

Verweerster heeft de hoedanigheid van organisator.

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vraagt eiseres het bedrag van 1.485 EUR. In de conclusie van de raadsman van eisende partij van 4 maart 2024 wordt een bedrag van 1.560 EUR gevorderd.

Op de zitting van 26 maart 2024 werd door de commissie verduidelijking gevraagd en de raadsman van eisende partij blijft bij de omschrijving van de vordering in voormelde conclusie (Cass. 7 mei 2020, RW 2020-21, 985, noot).

Verweerster vraagt om de vordering van eiseres af te wijzen.

D. BEOORDELING

a. Kwalificatie van de contractuele relatie

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiseres is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende

de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna: de wet van 21 november 2017), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

b. Opzegrecht (ja)

Reizigers mogen een pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde opzeggen. Dit recht geldt onder alle omstandigheden (artikel 29 van de wet van 21 november 2017).

In geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die zich voordoen op de plaats van bestemming of de onmiddellijke omgeving ervan en die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming is de opzegging volledig kosteloos (artikel 30 wet van 21 november 2017).

Dat betekent dat de reiziger recht heeft op volledige terugbetaling van de betaalde bedragen. In elk geval moet de terugbetaling aan de reiziger snel gebeuren en uiterlijk binnen 14 dagen na de opzegging (artikel 32 wet van 21 november 2017).

c. Kosteloos (ja)

Eisende partij verwijst naar een aardbeving in Marokko die plaatsvond op 8 september 2023 om haar kosteloos opzegrecht aan te ontlene (artikel 30 wet van 21 november 2017).

Ten eerste moet de ingeroepen omstandigheid op de plaats van bestemming of de onmiddellijke omgeving plaatsvinden (= eerste voorwaarde). Het epicentrum lag in de regio Marrakesh-Safi. Dit is voldoende nabij de bestemming van de reis, *in casu* centraal Marokko. Aan de eerste voorwaarde is aldus voldaan. Dit wordt door verweerster ook niet betwist.

Ten tweede moet omstandigheid buitengewoon en onvermijdbaar zijn (=tweede voorwaarde). Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden 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 (artikel 2, 12° wet van 21 november 2017). De memorie van toelichting van de wet van 21 november 2017 verwijst expliciet naar "*natuurrampen zoals overstromingen, **aardbevingen** of weersomstandigheden (...)*" als voorbeelden van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (Parl. St., Kamer, 2017-2018, DOC 54-2653/003, 43-44, eigen nadruk).

Verwerende partij is van oordeel dat er van overmacht geen sprake kan zijn. Dit wordt bewezen door het feit dat de reis wel degelijk heeft plaatsgevonden, althans volgens verweerster. Volgens haar kan

dus geen sprake van een onmogelijkheid om de reis te organiseren. Dit is een voorwaarde, zoals ook wordt aangegeven in de parlementaire voorbereiding ("*(...) waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden*") (Parl. St., Kamer, 2017-2018, DOC 54-2653/003, 43-44, eigen nadruk).

Het doel van de groep én van de reisorganisator was om een veilige reis naar Marokko te organiseren. De commissie is van oordeel dat van de eisende partij niet gevraagd kon worden in die gegeven omstandigheden af te reizen naar Marokko (zie ook Geschillencommissie Reizen 2 december 1999, DCCR 2001, nr. 50, 44 omtrent een reis naar Israël en de oorlogstoestand die ontstond kort voor

afreis.). Zij kan zich beroepen op morele overmacht. Bovendien dient overmacht op "*een redelijke en menselijke wijze*" te worden geïnterpreteerd (Wetsvoorstel houdende Boek 5 "Verbintenissen" van het Burgerlijk Wetboek, Parl.St. Kamer 2020-21, 55-1806/001, 261). Van een absolute onmogelijkheid hoeft dus niet langer sprake te zijn. Er was ook een negatief reisadvies. Een negatief reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken is een waarschuwing of advies tegen reizen naar een bepaald land of regio. Dit advies wordt uitgebracht wanneer er aanzienlijke risico's zijn voor reizigers, zoals bij natuurlijke rampen. Het doel van zo'n advies is om burgers te beschermen en hen te informeren over de potentiële gevaren die ze kunnen tegenkomen in bepaalde gebieden. Omwille van al deze omstandigheden (samen) is ook aan de tweede voorwaarde, de overmachtssituatie/ de omstandigheid moet buitengewoon en onvermijdbaar zijn, voldaan.

Ten derde dienen er aanzienlijke gevolgen te zijn voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming (= derde voorwaarde). De beoordeling van de impact van de ingeroepen omstandigheid dient te gebeuren op het ogenblik van de opzeg.

Uit de informatie waar de commissie over beschikt, zou een aanzienlijk gedeelte van de pakketreis in het getroffen gebied, Marrakech en het Atlasgebergte, doorgegaan zijn.

Marrakech:

- Dag 1: Aankomst in Marrakech en verkenning van de stad.
- Dag 2: Een volledige dag om Marrakech verder te ontdekken.
- Dag 3: Een optionele dag in Marrakech voor verdere verkenning of een dagexcursie naar de Ouzoud watervallen.

Atlasgebergte:

Na het verlaten van Marrakech begint een vierdaagse tocht die de reizigers door het Atlasgebergte leidt, inclusief bezoeken aan Ait Ben-Haddou, Ouarzazate, de Vallei der Rozen, de Dadesvallei, en de Todrakloof. Een optionele tocht naar Jebel Toubkal of een minder uitdagende tocht door het Atlasgebergte was ook onderdeel van het programma.

De commissie is van oordeel dat er op het ogenblik van de opzeg wel degelijk aanzienlijke gevolgen voor de uitvoering van de pakketreis waren. De reizigers zouden minimaal 3 dagen in Marrakech en 4 dagen in het Atlasgebergte doorbrengen, dus in totaal minstens 7 dagen van hun 15-daagse reis. Dit is exclusief de optionele dag in Marrakech en de tijd die aan reizen tussen de locaties wordt besteed.

Bijgevolg is ook aan de derde voorwaarde, aanzienlijke gevolgen voor de uitvoering van de pakketreis of voor het vervoer van de reiziger naar de plaats van bestemming, voldaan.

Aangezien aan alle voorwaarden van artikel 30 wet van 21 november 2017 is voldaan dient verweerster het recht van eisers op terugbetaling te eerbiedigen.

d. Cijfermatig

De betaalde reissom bedraagt 1.485 EUR (basisprijs) met een korting van 30 EUR. Samen dus 1.455 EUR.

Op de vraag om de premie voor de annulatieverzekering ten belope van 105 EUR terug te betalen kan niet worden ingegaan. Financiële diensten, zoals reisverzekeringen, mogen niet worden beschouwd als reisdiensten (overweging 17 Richtlijn (EU) 2015/2302). Bijgevolg is de commissie ook niet bevoegd om uitspraak te doen over dergelijke vordering (Geschillencommissie Reizen 28 juli 2015, nr. 2015-0035).

Er worden moratoire interesten gerekend (artikel 5.206, tweede lid BW) vanaf de veertiende dag na opzeg (artikel 5.240, derde lid BW j° artikel 32, derde lid wet van 21 november 2017). Op dit aspect van de vordering kan worden ingegaan.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ontvankelijk

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster gegrond in de hierna bepaalde mate.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van een bedrag van 1.455 EUR. Voormeld bedrag dient vermeerderd te worden vanaf 25 september 2023 (14 dagen na de opzeg) met moratoire interesten aan de wettelijke interestvoet (de wet van 5 mei 1865) en vanaf 20 januari 2024 tot datum van algehele betaling met gerechtelijke interesten aan eenzelfde interestvoet.

Aldus uitgesproken te BRUSSEL op 26 maart 2024.