

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 13 JULI 2021

Inzake

Mevrouw **A** en haar echtgenoot de heer **B**,
samenwonende te XXX, XXX,

Eisers,

Vertegenwoordigd door Mter. C, advocaat met kantoor te XXX, XXX ;

En

RO NV,
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,
met ondernemingsnummer 000.000.000;

Verweester,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw D, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer F, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De verwerende partij is aangesloten bij de VZW Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (V.V.R.). De leden van deze vereniging aanvaarden allen de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen voor de beslechting

van de geschillen met hun klanten. De verwerende partij heeft de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen ook niet betwist.

In de gegeven omstandigheden heeft het Arbitraal College rechtsmacht om van de betwisting tussen eisers en de verwerende partij kennis te nemen.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie ontvangen op 25 januari 2021.

I. De feiten

1.

Op 24 februari 2020 boekten bij verweerster een pakketreis voor drie personen naar Afrika, met name de Ultieme rondreis Afrika. Het betrof een begeleide rondreis door het zuiden van Afrika (Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe (Vic Falls)), waarin naast de vluchten, ook de hotelverblijven, excursies en de maaltijden in halfpension waren inbegrepen. Het vertrek was voorzien op 22 oktober 2020 en de terugvlucht op 12 november 2020.

De totale reissom bedroeg 17.298,00 EUR. Eisers betaalden een voorschot van 5.200,00 EUR.

2.

In de loop van juni en juli 2020 ontstond zich een correspondentie tussen eisers en verweerster omtrent de vraag of het gelet op de coronacrisis mogelijk/veilig was om de rondreis te maken.

Eisers gaven er de voorkeur aan de reis een jaar uit te stellen, terwijl verweerster van mening was dat de reis doorgang zou kunnen vinden en eisers dus enkel konden annuleren mits betaling van een annulatievergoeding.

Deze discussie heeft voor de verdere afwikkeling van het voorliggend geschil nog weinig belang nu verweerster op 4 september 2020 uiteindelijk zelf besliste de groepsreis, waaraan eisers zouden deelnemen te annuleren.

In de mail waarin deze beslissing werd aangekondigd, stelde verweerster voor de reis uit te stellen naar een latere datum, dan wel een waardebon over te maken aan de reizigers.

In een schrijven van 10 september 2020 lieten eisers, bij monde van hun raadsman, aan verweerster weten dat zij niet bereid waren de reis op een latere datum te herboeken en ook geen waardebon zouden aanvaarden. Verweerster werd in gebreke gesteld over te gaan tot terugbetaling van het betaalde voorschot ten belope van 5.200,00 EUR.

In haar reactie op deze ingebrekestelling vroeg verweerster eisers geduld te oefenen.

Bij brieven van 7 oktober 2020 en 24 november 2020 deed de raadsman van eisers navraag bij verweerster of zij al zicht had op de terugbetalingstermijn.

Deze brieven bleven onbeantwoord.

3.

Gelet op het uitblijven van enige reactie vanwege verweerster, maakten eisers op 25 januari 2021 hun vordering aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe terugbetaling te bekomen van het door hen betaalde voorschot ten belope van 5.200,00 EUR, meer een vergoeding voor de kosten van juridische bijstand, dewelke zij begroten op 750,00 EUR en meer de procedurekosten ten belope van 75,00 EUR.

Op 1 februari 2021 liet verweerster aan de Geschillencommissie weten dat zij ondertussen het voorschot had terugbetaald, zodat dit dossier wat haar betreft volledig afgesloten en afgehandeld was.

Bij schrijven van 16 februari 2021 bevestigde de raadsman van eisers dat eisers op 1 februari 2021 de terugbetaling van het voorschot ontving.

Hij vroeg het Arbitraal College nog uitspraak te doen over de bijkomende kosten.

II. De beoordeling

4.

Krachtens artikel 31, §1 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (BS 1 december 2017), hierna kortweg de Reiswet genoemd, kan de organisator de pakketreisovereenkomst opzeggen:

‘2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er zonder onnodige vertraging en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.’

Tussen partijen bestaat er geen discussie dat de corona-pandemie ‘onvermijdbare en buitengewone omstandigheden’ in de zin van de Reiswet uitmaken, vermits eisers zelf de rondreis om dezelfde reden wensten uit te stellen of te annuleren, doch dit uiteindelijk niet deden.

Wanneer – zoals in voorliggend dossier – de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die deze voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn (art. 31, §2 Reiswet).

5.

Verweerster is haar wettelijke terugbetalingsverbintenis, opgenomen in bovenstaand artikel 31, §2 van de Reiswet nagekomen, weze het dan met enige maanden vertraging.

De Reiswet laat niet de mogelijkheid om bovenop de terugbetaling van de reissom een bijkomende schadevergoeding ten laste van de organisator te leggen, ook niet in de vorm van een schadevergoeding voor de kosten van juridische bijstand.

Dit laatste geldt des te meer nu de procedure voor de Geschillencommissie Reizen doelbewust laagdrempelig is gehouden, zodat consumenten voor de behartiging van hun belangen geen beroep op een advocaat moeten doen.

Indien zij er desalniettemin voor opteren dit te doen, is dit hun eigen keuze en dienen zij de daaraan verbonden kosten zelf te dragen. Deze kosten vormen geen schade die het gevolg is van de wanprestatie van de organisator.

6.

Wat de procedurekosten betreft, bepaalt de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen expliciet dat het een forfaitair, vast bedrag betreft, afhankelijk van de omvang van de eis en dat deze kosten niet terugvorderbaar zijn, ook niet als de eisende partij in het gelijk gesteld wordt.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar, doch stelt vast dat deze zonder voorwerp is geworden voor wat de gevorderde terugbetaling van het voorschot betreft;

Wijst het meergevorderde af als ongegrond ;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 13 juli 2021.