

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 13 JULI 2021

Inzake

Mevrouw **A**,
wonende te XXX, XXX,

Mevrouw **B** en Mevrouw **C**,
wonende te XXX, XXX

Eisers,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

En

RO BV, handel drijvend onder de benaming **RO**,
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX
met ondernemingsnummer 000.000.000;

Verweerster,

Bijgestaan door Mter. D, advocaat met kantoor te XXX aan de XXX,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw E, 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 F, 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 G, 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 contractuele verhouding tussen eiseres en verweerster wordt beheerst door de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreizen. Artikel 19 van deze algemene voorwaarden voorziet in de rechtsmacht van het Arbitraal College.

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 20 november 2019 boekte eiseres bij verweerster een begeleide groepsreis naar Dubai en Abu Dhabi voor drie personen. De geboekte reis omvatte de vluchten vanuit Zaventem naar Abu Dhabi en zes overnachtingen in een driepersoonskamer in twee vijfsterrenhotels, respectievelijk in Dubai en Abu Dhabi, in de formule kamer en ontbijt. De totale reissom bedroeg voor de drie reizigers samen 2.447,00 EUR.

Het vertrek was voorzien op 15 maart 2020 en de terugvlucht op 22 maart 2020.

Op 5 maart 2020 bracht verweerster bovenop deze reissom 49,00 EUR handlingskosten per persoon in rekening, hetzij een bijkomend bedrag van 147,00 EUR.

Eiseres betaalde de integrale reissom en de handlingskosten.

2.

Op 14 maart 2020 werd de door eiseres geboekte reis door verweerster geannuleerd omwille van het negatief reisadvies voor de Verenigde Arabische Emiraten, als gevolg van de op dat ogenblik net uitgebroken Covid19-crisis.

Op 20 maart 2020 en op 27 maart 2020 richtte eiseres per email een schrijven aan verweerster waarbij zij informeerde naar de intenties van verweerster en de vraag stelde of verweerster haar een coronavoucher zou verstrekken.

Op deze mails kwam geen enkele reactie van verweerster.

Vervolgens richtte eiseres op 6 april 2020 een aangetekend schrijven aan verweerster waarin zij om de terugbetaling van de integrale reissom, incl. de handlingskosten verzocht.

Opnieuw bleef elke reactie van verweerster uit.

Op 17 juni 2020 schreef de consumentenorganisatie Test-Aankoop verweerster aan namens eiseres met de vraag over te gaan tot terugbetaling van de reissom, dan wel een voucher ten belope van het betaalde bedrag over te maken.

Ook de interventie van Test-Aankoop had echter geen enkel gevolg.

Gelet op het uitblijven van elke reactie vanwege verweerster maakte eiseres op 25 januari 2021 haar klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eiseres strekt ertoe vanwege verweerster terugbetaling te bekomen van de door haar betaalde reissom ten belope van 2.447 EUR en de handlingskosten van 147,00 EUR, hetzij in totaal 2.594,00 EUR.

3.

Pas in het kader van de door eisers ingeleide procedure reageerde verweerster voor het eerst op de herhaalde vragen van eiseres.

Bij schrijven van 20 februari 2021 verklaarde verweerster zich bereid aan eiseres een waardebon uit te schrijven ten belope van het volledige bedrag van de reissom.

In haar reactie van 2 maart 2021 verklaarde eiseres zich bereid een waardebon te aanvaarden, mits deze voldeed aan de voorwaarden van het M.B. van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen. Dit impliceerde o.m. dat de waardebon een uitgiftedatum voorafgaand aan 19 juni 2020 diende te vermelden.

Op 12 maart 2021 liet verweerster weten dat zij geen corona-voucher kon verstrekken nu de termijn voor uitgifte van deze vouchers reeds was verstreken en zij de door haar uitgegeven vouchers reeds had aangegeven bij haar insolventiteitsverzekeraar M/S Amlin.

Dit voorstel van verweerster was voor eiseres niet aanvaardbaar, zodat zij haar vordering tot terugbetaling van de reissom handhaafde.

4.

In besluiten van 3 en 19 februari 2021 heeft verweerster haar standpunt toegelicht.

Eisers repliceerden hierop met een antwoordschrijven van 9 februari 2020.

II. De beoordeling

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster dient te worden beschouwd als organisator van een pakketreis in de zin van artikel 2, 7° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, hierna kortweg de Reiswet genoemd. Verweerster verbond er zich immers toe een combinatie van diverse reisdiensten aan eiseres en haar reisgezelschap te leveren.

Op 14 maart 2020 deelde verweerster aan eiseres mee dat de door haar geboekte pakketreis geen doorgang kon vinden.

Een dergelijke mededeling komt neer op een opzegging van de organisator in de zin van artikel 31 van de Wet Pakketreizen, dat bepaalt :

' Art. 31. § 1. De organisator kan 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.'

De Reiswet definieert in haar artikel 2,12° een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid 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'.

Tussen partijen is er geen betwisting over het feit dat de covid 19-pandemie een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid uitmaakte, zodat de organisator gerechtigd was de pakketreisovereenkomst van 20 november 2019 op te zeggen.

6.

Artikel 31, §2 Reiswet bepaalt dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 32 Reiswet voegt hier nog aan toe dat alle terugbetalingen, die op grond van artikel 31 vereist zijn, uiterlijk binnen de veertien dagen na de opzegging van de pakketreisovereenkomst moeten gebeuren.

Bij het uitbreken van de coronacrisis heeft de Minister van economie de verplichte terugbetaling van geannuleerde pakketreizen, zoals die is voorzien in de Reiswet, versoepeld om zo de impact van de coronapandemie op de reissector te beperken en de belangen van de reizigers te vrijwaren.

Bij Ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen werd bepaald dat:

'Wanneer een pakketreisovereenkomst zoals bepaald in artikel 2, 3°, van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten om reden van de coronacrisis wordt opgezegd, ofwel door de reisorganisator, ofwel door de reiziger, is de reisorganisator gerechtigd hem een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling.

Deze tegoedbon voldoet aan de volgende voorwaarden :

1° de tegoedbon vertegenwoordigt de volledige waarde van het bedrag dat de reiziger reeds had betaald;

2° aan de reiziger wordt geen enkele kost in rekening gebracht voor het afleveren van de tegoedbon;

3° de tegoedbon heeft een geldigheid van minstens één jaar;

4° de tegoedbon vermeldt uitdrukkelijk dat hij werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis.

§ 2. De reiziger kan de tegoedbon die voldoet aan de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1, niet weigeren.'

Dit Ministerieel besluit trad in werking op 20 maart 2020 en had een geldingsduur van 3 maanden, die eindigde op 19 juni 2020.

De voorwaarden waaraan de coronavoucher moet voldoen werden bij Ministerieel besluit van 3 april 2020 nog aangevuld. Tevens werd toen bepaald dat: *‘De tegoedbon die niet werd besteed door de reiziger binnen de termijn van één jaar na uitgifte, wordt op zijn vraag terugbetaald. De reisorganisator beschikt over een termijn van zes maanden voor de terugbetaling’.*

7.

Zoals verweerster aanhaalt in haar besluiten van 12 juli 2021 heeft eiseres diverse keren te kennen gegeven dat zij bereid was een coronavoucher te aanvaarden. Deze bereidheid van eiseres was ingegeven door het feit dat de terugbetaling van de coronavoucher gedekt wordt door de verplichte insolventieverzekering, afgesloten door organisatoren van pakketreizen.

In de periode van 20 maart tot en met 19 juni 2020 – t.t.z. de periode tijdens de welke coronavouchers konden worden uitgegeven – ging verweerster niet in op de vraag van eiseres tot uitgifte van een dergelijke waardebon.

Zoals verweerster in haar schrijven van 12 maart 2021 zelf erkent, is de uitgifte van coronavouchers na 19 juni 2020 niet meer mogelijk. De bereidheid van eiseres om een waardebon te aanvaarden, werd door eiseres steeds duidelijk gekoppeld aan de eis dat deze waardebon moest voldoen aan de voorwaarden van het M.B. van 19 maart 2020.

Nu verweerster zelf de termijn voor de uitgifte van een dergelijke waardebon liet verstrijken, kan zij zich niet beroepen op de eerdere bereidheid van eiseres om een coronavoucher te aanvaarden.

8.

Sinds 20 juni 2020 zijn de artikelen 31, §2 en 32 van de Reiswet opnieuw onverkort van toepassing.

In toepassing van artikel 31, §2 Reiswet maakt eiseres dan ook terecht aanspraak op de volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen.

Eiseres kan – eveneens in toepassing van artikel 31, §2 Reiswet - geen aanspraak maken op een schadevergoeding, bovenop de terugbetaling van de reissom. Eiseres beperkte haar vordering dan ook volkomen terecht tot de terugbetaling van de reissom, zonder dat zij hier bovenop een schadevergoeding eist.

9.

Eiseres betaalde voor de pakketreis een bedrag van 2.447 EUR en 147,00 EUR handlingskosten.

Haar vordering die ertoe strekt terugbetaling te bekomen van 2.594,00 EUR is bijgevolg gegrond.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eiseres toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 2.594,00 EUR (tweeduizend vijfhonderd vierennegentig euro) aan eiseres;

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