

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 21 april 2022

Inzake:

Mevrouw A, geboren op 10 april 1960, en de heer B, geboren op 1 september 1956, samen wonende te XXX, XXX ;

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr B ;

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXXR, XXX ;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekend:

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 griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 11 februari 2022, 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 18 februari 2022 om te verschijnen op de zitting van 21 april 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 april 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten bij verweerster op 21 december 2019 een reis naar Monaco. Deze boeking omvatte de vluchten Brussel - Nice - Brussel, de transferts van de luchthaven naar het hotel en een verblijf in hotel Columbus in een 2-persoons luxekamer in formule kamer met ontbijt.

Volgens de bestelbon werd de reis georganiseerd door *RO1*

De reis zou doorgaan van 9 april 2020 tot en met 12 april 2020.

Eisers betaalden de reissom ten belope van 1.069,55 euro aan verweerster.

2.

Door het uitbreken van de coronapandemie kon de reis niet doorgaan zoals gepland. Op 26 maart 2020 stuurde verweerster een mail naar eisers waarin zij liet weten dat de reisorganisator de keuze bood tussen het opnieuw boeken van de reis vanaf 1 juli 2020 of het vragen van een waardebon.

Eisers opteerden voor de waardebon, die volgens een mail van de organisator aan verweerster van 26 maart 2020 onbeperkt geldig bleef.

Op 8 juni 2020 vroegen eisers nogmaals om de waardebon, die zij nog steeds niet hadden ontvangen.

3.

Uiteindelijk vroegen eisers op 17 februari 2021 om terugbetaling van de reissom. Verweerster stuurde hen een ontvangstbevestiging maar de terugbetaling bleef achterwege.

4.

Op 27 januari 2022 verzochten eisers om de terugbetaling terug om te zetten in een voucher bij *RO2*, bij wie zij een reis hadden geboekt in april 2022.

Daarop kregen zij een standaardantwoord waarin verweerster eisers inlichtte over het feit dat zij slachtoffer was geworden van internetfraude en om begrip en geduld vroeg.

Eisers dienden uiteindelijk klacht in bij de lokale politie en wendden zich op 11 februari 2022 tot de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van de reissom ten belope van 1.070 euro.

Zij vragen tevens om terugbetaling van het klachtengeld ten belope van 75 euro.

Verweerster stuurt de geschillencommissie geen stukken toe. Zij verschijnt niet ter zitting.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper ten aanzien van de eisers.

RO1 trad op als organisator, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "*de Reiswet*" genoemd), tussen eisers en *RO1*.

Verweerster verkocht, als doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de Reiswet, een pakketreis georganiseerd door *RO1* door aan eisers.

E. BEOORDELING

5.

Overeenkomstig artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

De “organisator” van de reis is de “professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt, of een professioneel die de gegevens van de reiziger aan een andere professioneel overdraagt overeenkomstig de bepaling onder 2°, b.5” (zie artikel 2, 8° van de Reiswet).

I.c. heeft verweerster niet de hoedanigheid van organisator maar deze van “doorverkoper”, d.w.z. “een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld” (zie artikel 2,9° van de Reiswet).

6.

Overeenkomstig de bestelbon nr. 5614/2 van 23 december 2019 werd de reis i.c. kennelijk door verweerster geboekt bij RO1, die bijgevolg als de organisator ervan moet worden beschouwd en die bijgevolg aansprakelijk is voor de uitvoering van de reisovereenkomst.

7.

RO1 is evenwel niet in zake zodat, gesteld dat daar aanleiding toe zou bestaan, geen sententie tegen haar kan worden uitgesproken.

8.

Zoals hiervoor gezegd, moet verweerster worden beschouwd als “doorverkoper” in de zin van artikel 2,9° van de Reiswet. De doorverkoper is een loutere tussenpersoon, wiens persoonlijke verbintenis niet verder reikt dan het tot stand brengen van een contractuele relatie tussen de reiziger en de organisator¹.

9.

Verweerster kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet uitvoeren van de reisovereenkomst.

Daarentegen blijkt wel uit de gevoerde correspondentie tussen partijen dat verweerster kennelijk heeft nagelaten om eisers duidelijk te informeren omtrent haar hoedanigheid en omtrent de gevolgen daarvan op het stuk van de eventuele aanspraken op terugbetaling van de reissom of de toekenning van een tegoedbon ingeval van annulering van de reis.

Eisers zijn volgens het Arbitraal College, omwille van dit gebrek aan informatie en de extra kosten die daarvan voor hen het gevolg zijn geweest, gerechtigd op een schadevergoeding die het College i.c. *ex aequo et bono* begroot op 100,00 EUR.

¹ Zie Nelissen Grade P. et Meyers I., *De Reiswet 21 november 2017*, Wolters Kluwer, 2019, p. 25.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond zoals hierna gespecificeerd.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van de som van 100,00 EUR als schadeloosstelling.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te BRUSSEL op 21 april 2022.