

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

VIDEO-ZITTING VAN 23 APRIL 2021

Inzake

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

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw A, voornoemd,

En

RO BV,
XXX, XXX
BTW 000.000.000,

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw C, 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 D, 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 E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar 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 algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, de welke voorzien in de rechtsmacht van onderhavig Arbitraal College, worden door verweerster toegepast op

alle pakketreisovereenkomsten, geboekt bij RO België. Via de website www.RO.be. De rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

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 voor ontvangst afgestempeld op 19 oktober 2020.

Ingevolge de genomen maatregelen ter bestrijding van de verspreiding van Covid-19, was de organisatie van een zitting met de fysieke aanwezigheid van partijen vooralsnog niet mogelijk, waarop beide partijen zich akkoord hebben verklaard om het dossier te behandelen op de video-zitting van 23 april 2021.

I. De feiten

1.

Op 17 februari 2020 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie naar Playa del Ingles (Gran Canaria) voor twee personen, met verblijf in kamer met ontbijt in Hotel Bohemia Suites & Spa. Vertrek was voorzien op 5 april 2020 en terugreis op 15 april 2020.

Eisers betaalden voor deze reis een totale reissom van 3.442,00 EUR aan verweerster.

Bij schrijven van 18 maart 2020 liet verweerster aan eisers weten dat de reis werd geannuleerd en dat zij een voucher met een reistegoed, ten belope van de betaalde reissom, zouden ontvangen. De annulatie was een gevolg van de covid-19 pandemie en de wereldwijde reisbeperkingen die daaruit voortvloeiden.

Op 9 april 2020 stelde verweerster de tegoedbon ter beschikking aan eisers. Deze tegoedbon heeft een geldingsduur van één jaar.

Eisers gingen niet akkoord met de uitgifte van een tegoedbon. Zij drongen aan op een terugbetaling in contanten en wezen erop dat zij niet verplicht waren een tegoedbon te aanvaarden.

Verweerster bleef evenwel bij het door haar ingenomen standpunt. Zij was niet bereid een terugbetaling in contanten te verrichten maar schreef ten behoeve van eisers een tegoedbon uit ten belope van de door hen betaalde reissom. Zij bevestigde aan eisers dat deze – na het verstrijken van een periode van één jaar – een verzoek tot terugbetaling konden indienen, waarna verweerster deze terugbetaling binnen een termijn van zes maanden zou uitvoeren.

2.

Aangezien eisers zich niet konden verzoenen met het door verweerster ingenomen standpunt, dat naar hun mening ingaat, tegen de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, maakten zij op 19 oktober 2020 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

3.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster een terugbetaling in contanten te bekomen van de door hen betaalde reissom ten belope van 3.442,00 EUR, verhoogd met de kosten van de arbitrageprocedure (75,00 EUR) en de kosten van de door hen verstuurd aangetekende zendingen (14,56 EUR), hetzij in totaal 3.531,56 EUR, meer de intresten aan de wettelijke intrestvoet vanaf 2 april 2020 tot op de datum van de algehele betaling.

De beoordeling

II.A. Aangaande de verplichtingen van verweerster

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.'

Wanneer 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).

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 17 februari 2020 op te zeggen.

5.

De discussie tussen partijen betreft de verplichting van verweerster tot terugbetaling van alle betaalde bedragen, verplichting die is opgenomen in artikel 31, §2 van de Reiswet.

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’.*

6.

Het Ministerieel besluit regelt de uitvoeringsmodaliteiten van de terugbetalingsverplichting die krachtens artikel 31, § 2 op de organisator rust. Aan het principe van de verplichte terugbetaling wordt door het Ministerieel besluit niet geraakt. Het Ministerieel Besluit werd onmiddellijk van kracht, gedurende een termijn van drie maanden.

Concreet betekent dit dat voor alle pakketreisovereenkomsten die werden opgezegd om reden van de coronacrisis en waar de terugbetaling nog niet was uitgevoerd op 20 maart 2020 de reisorganisator gerechtigd was te opteren voor de uitgifte van een tegoedbon in plaats van een terugbetaling in contanten, zonder dat de reiziger deze tegoedbon kon weigeren.

Vermits in onderhavig dossier de annulatie gebeurde op 18 maart 2020 en de terugbetaling op 20 maart 2020 nog niet was uitgevoerd, was ook verweerster gerechtigd ervoor te kiezen aan eisers een tegoedbon te verstrekken. Door aan eisers een tegoedbon ten belope van de door hen betaalde reissom ter beschikking te stellen, kwam verweerster haar verplichtingen op grond van de Reiswet, zoals deze tijdelijk waren aangepast door het M.B. van 19 maart 2020 en 3 april 2020, correct na.

7.

Eisers voerden tijdens de zitting aan dat de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 in strijd zijn met de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Voor de beslechting van het voorliggend geschil is dit standpunt van eisers niet relevant. Richtlijnen zijn rechtshandelingen die bestemd zijn voor de EU-landen. Zij moeten door hen worden omgezet in nationaal recht. In beginsel hebben Europese Richtlijnen en dus ook de voormelde Richtlijn 2015/2302 geen directe werking. Dit betekent dat particulieren, zoals eisers, zich niet rechtstreeks op de Europese regel kunnen beroepen in hun verhouding tot andere particulieren, zoals verweerster.

Eisers ontlenen dus geen rechtstreekse rechten aan de Europese Richtlijn, maar dienen zich op de nationale wetgeving te baseren, waardoor deze Europese Richtlijn in het Belgisch recht wordt omgezet, hetzij de Reiswet en – tijdelijk – de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020.

Overigens is het voor discussie vatbaar of de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 werkelijk een schending van de Europese Richtlijn uitmaken nu deze Ministeriële Besluiten geen afbreuk doen aan het principieel recht van de reiziger om terugbetaling in contanten te bekomen, maar enkel de termijn waarbinnen deze terugbetaling wordt bekomen opschorten.

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 ongegrond;

Zegt voor recht dat verweerster aan haar wettelijke verplichtingen heeft voldaan door aan eisers een coronavoucher te verstrekken die voldoet aan de voorwaarden opgesomd in het MB van 19 maart 2020, zoals gewijzigd door het MB van 3 april 2020;

Stelt vast dat ingevolge het verstrijken van de geldingsduur van de door verweerster uitgereikte coronavoucher op 9 april 2021, verweerster thans gehouden is om binnen een termijn van zes maanden, ingaand op 9 april 2021 en eindigend op 8 oktober 2021, over te gaan tot terugbetaling van de reissom ten belope van 3.442,00 EUR aan eisers op het door hen op te geven rekeningnummer;