

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 2 mei 2023

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 2 juni 1966, en **mevrouw B**, Belg, geboren op 24 januari 1984, beiden wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

Tegen:

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

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer G 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 H 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 9 februari 2023 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 13 februari 2023 om te verschijnen op de zitting van 2 mei 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 2 mei 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers kochten op 24 november 2019 via verweerster vliegtuigtickets aan bij luchtvaartmaatschappij LMIJ. De heenreis naar Phuket via Bangkok was gepland voor 16 maart 2020, de terugvlucht naar Zaventem voor 29 maart 2020.

De prijs van deze tickets bedroeg 1.146,86 EUR

2.

Door het uitbreken van de COVID-19 pandemie ging de reis niet door. Eisers werd twee opties aangeboden : een voucher of een verlenging van de geldigheid van de tickets. Zij opteerden voor de verlenging.

Toen zij in november 2021 de reis opnieuw planden voor maart 2022 kregen zij te horen dat zij een supplement van 400,00 EUR zouden moeten betalen. Bovendien werden een aantal covid-maatregelen opgelegd waarop eisers vroegen om een nieuwe verlenging van de geldigheid van de tickets tot al deze bijkomende maatregelen wegvielen. Verweerster raadde eisers aan om hieromtrent contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij, maar deze verwees eisers op haar beurt naar verweerster.

Verweerster liet weten aan eisers dat de tickets niet meer verzilverd konden worden. Bovendien komt de annulatieverzekering niet tussenbeide.

3.

Gelet op het bovenstaande maakten eisers huidige vordering aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak voor wat betreft de vordering gericht tegen verweerster.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van het bedrag van 1.146,86 EUR dat zij voor hun vluchten betaalden. Eisers vragen ook de terugbetaling van het klachtengeld.

Verweerster vraagt de vordering van eisers af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Verweerster verkocht aan eisers een enkelvoudige reisdienst, zoals bedoeld in artikel 2,1° van de wet van 21 november 2017, die zij zelf had aangekocht bij luchtvaartmaatschappij LMIJ.

Er kwam geen pakketreis tot stand.

E. BEOORDELING

4.

Verweerster is zelf geen luchtvaartmaatschappij. Haar tussenkomst beperkte zich tot het doorverkopen van een reisdienst, nl. passagiersvervoer, aan eisers.

Verweerster vervult derhalve een bemiddelingsopdracht: zij bemiddelt tussen de reiziger en de luchtvaartmaatschappij met het oog op de aankoop door de reiziger van een vluchtticket.

Als tussenpersoon is verweerster enkel verantwoordelijk voor het tot stand brengen van een overeenkomst tussen de reiziger en de luchtvaartmaatschappij en is zij niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de vlucht door de luchtvaartmaatschappij. Verweerster dient geenszins de verplichtingen die rusten op de luchtvaartmaatschappij op zich te nemen. Zij deelde dit ook in zoveel woorden mee aan eisers.

Verweerster is er niet toe gehouden eisers de prijs van hun vliegtuigtickets terug te betalen.

5.

Eisers werpen wel terecht op dat zij door verweerster amper en laattijdig werden geïnformeerd en dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd.

Het arbitraal college is van oordeel dat eisers door deze gebrekkige communicatie vanwege verweerster huidige arbitrale procedure hebben opgestart, die zij niet hadden moeten opstarten als verweerster hen sneller van een correct antwoord had voorzien.

Omwille van deze zeer gebrekkige informatie en bijstand dient verweerster in te staan voor de kost gemaakt door eisers, te weten het klachtengeld ten bedrage van 90 EUR.

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 ontvankelijk maar ongegrond

Veroordeelt verweerster evenwel tot betaling aan eisers van de procedurekost ten belope van 90 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 2 mei 2023.