

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

VIDEO-ZITTING VAN 23 APRIL 2021

**Inzake**

De heer **A**, en mevrouw **B**,  
samenwonende te XXX, XXX,

*Eisers,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

**En**

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

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, legal counsel van verweerster;

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 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 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 1 februari 2021.

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 26 juni 2020 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie naar Paphos (Cyprus) voor drie personen, met verblijf in half pension in Hotel Constantinou Bros Athena Beach. Vertrek was voorzien op 6 augustus 2020 en terugreis op 13 augustus 2020.

Eisers betaalden voor deze reis een totale reissom van 2.781,00 EUR aan verweerster.

2.

Bij schrijven van 23 juli 2020 liet verweerster aan eisers weten dat de reis werd geannuleerd. Een specifieke reden voor de annulering werd niet opgegeven. Wel werd vermeld dat de annulering een gevolg was van de coronacrisis en de daaruit voortvloeiende reisbelemmeringen, de welke in hoofde van verweerster volgens haar schrijven overmacht uitmaakten. Aan eisers werd de keuze geboden om hetzij een andere reis te boeken, hetzij een voucher ten belope van de door hen betaalde reissom te ontvangen, hetzij de terugbetaling van de reissom te bekomen.

Bij aangetekend schrijven van 27 juli 2020 lieten eisers aan verweerster weten dat zij niet akkoord konden gaan met door verweerster opgegeven redenen voor annulering van hun reis. Volgens eisers verhinderde de coronapandemie niet dat hun reis doorgang kon vinden.

Naar mening van eisers was de annulering bijgevolg niet te wijten aan overmacht en konden zij aanspraak maken op een schadevergoeding, omwille van de niet-uitvoering van hun reis door verweerster. Voor de begroting van de door hen geleden schade baseerden eisers zich op artikel 7 van de Europese Verordening 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en vorderden zij een schadevergoeding van 400,00 EUR per persoon, hetzij 1.200,00 EUR in totaal.

In haar reactie van 29 september 2020 liet verweerster weten dat zij niet kon ingaan op de vraag tot het bekomen van schadevergoeding vanwege eisers, aangezien de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende reisbelemmeringen buitengewone omstandigheden vormden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden. In voorkomend geval bepaalt artikel 5.3 van de Europese Verordening dat de luchtvaartmaatschappij niet tot schadevergoeding gehouden is.

In hun antwoordmail van 30 september 2020 meldden eiseres aan verweerster dat zij haar zienswijze niet konden volgen en dat verweerster niet aantoonde dat de coronapandemie het uitvoeren van de door hen geplande vlucht naar Cyprus onmogelijk maakte. Eisers handhaafden hun schade-eis.

3.

De door eisers betaalde reissom werd door verweerster integraal terugbetaald in drie schijven, te weten:

- 1.939,20 EUR op 4 september 2020,
- 32,76 EUR op 8 september 2020, en
- 809,07 EUR op 15 oktober 2020.

Aangezien verweerster evenwel weigerde in te gaan op de bijkomende schade-eis van eisers en eisers zich niet konden verzoenen met deze weigering, maakten zij op 1 februari 2021 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt er – aldus het klachtenformulier – toe een vergoeding te bekomen van 400,00 EUR per persoon, t.t.z. 1.200,00 EUR in totaal, in toepassing van artikel 7 van de Europese Verordening 261/2004.

4.

Ten overstaan van de Geschillencommissie hebben beide partijen hun standpunt nader toegelicht in conclusies. Voor verweerster gebeurde dit in conclusies van 22 februari 2021 en 25 maart 2021; voor eisers op 5 maart 2021.

In hun conclusie van 5 maart 2021 passen eisers hun initiële schade-eis aan en herleiden zij deze tot 300,00 EUR.

Verweerster formuleert in haar besluiten een tegeneis ten belope van 1,00 EUR wegens tergend en roekeloos geding.

## **De beoordeling**

### **II.A. De hoofdeis: aangaande de annulering door verweerster**

5.

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’.*

6.

De discussie tussen partijen betreft de vraag of de reisbelemmeringen ten gevolge van de coronapandemie als een buitengewone en onvoorziene omstandigheid die de reisorganisator verhinderden om de pakketreisovereenkomst uit te voeren kan worden beschouwd.

Verweerster voert aan dat dit om meerdere redenen het geval is.

*Ten eerste* legt verweerster stukken voor waaruit blijkt dat LMIJ, de luchtvaartmaatschappij die de vlucht van eisers naar Paphos op 6 augustus 2020 zou uitvoeren, de betrokken vlucht op 22 juli 2020 heeft geannuleerd.

*Ten tweede* wijst verweerster op de steeds wijzigende coronamaatregelen op alle door haar aangeboden reisbestemmingen en op de door de FOD Economie gehanteerde kleurcodes voor de diverse reisbestemmingen. Op het ogenblik dat eisers hun reis boekten had Cyprus de code oranje en dit was op het ogenblik van annulering van de reis nog steeds het geval. Deze kleurcode staat niet gelijk aan een klassiek ‘negatief’ reisadvies, maar is anderzijds ook geen positief reisadvies.

*Tot slot* wijst verweerster erop dat de coronapandemie en de maatregelen die eruit volgden een dermate grote weerslag hadden op haar organisatie, die werd geconfronteerd met duizenden annuleringen van reizigers, dat het voor haar onmogelijk was om alle pakketreisovereenkomsten uit te voeren voor de enkelingen, die wel nog wensten te reizen. Hiertoe ontbraken de noodzakelijke voorzieningen en de noodzakelijke capaciteit.

7.

Eisers voeren aan dat verweerster het bewijs dient te leveren van het bestaan van de buitengewone en onvoorziene omstandigheid die haar verhindert de pakketreisovereenkomst uit te voeren.

Eisers zijn van mening dat de annulering van de vlucht door de luchtvaartmaatschappij niet noodzakelijk overmacht uitmaakt, nu verweerster desgevallend een vlucht met een andere luchtvaartmaatschappij kon aanbieden.

Verder stellen eisers dat de situatie ter plaatse (code oranje) impliceerde dat zijzelf – indien zij de pakketreisovereenkomst hadden geannuleerd – een opzegvergoeding verschuldigd zouden geweest zijn aan de reisorganisator. *Mutatis mutandis* menen zij dan ook bij annulering door de reisorganisator aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding.

8.

Het Arbitraal College deelt de mening van eisers dat de coronacrisis en de maatregelen die in dat verband zijn genomen, niet *ipso facto* een overmachtssituatie uitmaken en al zeker geen vrijbrief vormen om lopende overeenkomsten zomaar te annuleren.

Eisers stellen terecht dat *case per case* een analyse moet worden gemaakt van de feitelijke omstandigheden die aanleiding gaven tot de annulering. (in dezelfde zin A. HOET en S. VOET, 'Overmacht door corona in contractuele relaties', *RW* 2020-21, 2014).

In tegenstelling tot wat eisers voorhouden dient bij de beoordeling of er sprake is van een overmachtssituatie, dan wel buitengewone en onvoorziene omstandigheid, niet louter gekeken te worden naar het kleuradvies van de FOD Economie voor de betrokken bestemming. Op dit punt verschilt de regeling in de Reiswet, naargelang de annulering uitgaat van de reiziger, dan wel van de organisator.

Immers waar kosteloze annulering door de reiziger enkel mogelijk is 'indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis' (art. 30 Reiswet), geldt deze mogelijkheid voor de organisator 'indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden' (art. 31, §1, 2° Reiswet).

Bij annulering door de organisator is derhalve niet vereist dat de onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zich op de plaats van bestemming situeren.

Het feit dat reizen naar Cyprus in augustus 2020 niet verboden was door de Belgische FOD Economie, impliceert dus niet automatisch dat verweerster niet met een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid werd geconfronteerd waardoor zij de pakketreisovereenkomst niet kon uitvoeren.

In voorliggend dossier toont verweerster aan dat zij de pakketreisovereenkomst, afgesloten met eisers, diende te annuleren omdat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht naar Cyprus zou uitvoeren, in deze LMIJ, de vlucht van eisers had geschrapt.

Als gevolg van de coronapandemie en de daaruit voortvloeiende massale annuleringen van reizen werden door LMIJ, maar ook door alle andere luchtvaartmaatschappijen, in de zomer van 2020 massaal vluchten geannuleerd.

In deze uitzonderlijke omstandigheden kan redelijkerwijs niet worden verwacht van verweerster dat zij voor eisers een andere vlucht zou vinden om hen op 6 augustus 2020 naar Paphos te vliegen.

Het Arbitraal College treedt de visie van verweerster bij dat de annulering van de vlucht door LMIJ, annulering die op zich een gevolg was van de noodzaak om door de coronapandemie mensen en middelen te heralloceren, voor verweerster een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid uitmaakte in de zin van artikel 31, §1, 2° van de Reiswet.

9.

Nu verweerster werd geconfronteerd met een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid uitmaakte in de zin van artikel 31, §1, 2° van de Reiswet, dient zij in toepassing van artikel 31, §2 van

de Reiswet alle door de reiziger betaalde bedragen terug te betalen, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Eisers erkennen dat zij inmiddels terugbetaling van de integrale reissom ontvingen. Hun eis strekt er enkel toe een bijkomende schadevergoeding te bekomen.

Uit hetgeen voorafgaat, volgt dat de eis tot het bekomen van een bijkomende schadevergoeding ongegrond is.

## **II.B. De tegeneis wegens tergend en roekeloos geding**

10.

Verweerster is van mening dat eisers zich schuldig hebben gemaakt en tergend en roekeloos geding door, niettegenstaande zij terugbetaling ontvingen van de integrale reissom, daarbovenop een schadevergoeding te eisen voor een situatie die elk van de partijen liever anders had gezien.

Het Arbitraal College heeft begrip voor de frustratie van verweerster, doch acht deze niet terecht.

Eisers zagen zich geconfronteerd met een annulering van hun reis en kregen als verklaring voor deze ingrijpende beslissing die ook hun plannen doorkruiste, slechts een algemeen schrijven, waarin geenszins werd verduidelijkt waarom de door hen afgesloten pakketreisovereenkomst niet kon worden uitgevoerd.

Het Arbitraal College begrijpt dat de veelheid van annuleringen ervoor heeft gezorgd dat verweerster niet aan elke reiziger een gepersonaliseerde toelichting van de reden tot annulering kon bezorgen, maar dit praktisch bezwaar heeft er wel toe geleid dat eisers pas ter gelegenheid van de voorliggende procedure de verduidelijking ontvingen dat hun reis werd geannuleerd omdat de luchtvaartmaatschappij de vlucht had geschrapt.

In de gegeven omstandigheden, waar eisers geen zicht hadden op de specifieke reden tot annulering van hun reis, kan hen bezwaarlijk ten kwade worden geduid dat zij zich de vraag stelden of de hen onbekende reden wel een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid uitmaakte.

Eisers hebben zich dan ook niet tergend en roekeloos gedragen door het aanhangig maken van een vordering tot schadevergoeding bij de Geschillencommissie.

### **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar, doch ongegrond;

Verklaart de tegenvordering van verweerster toelaatbaar, doch ongegrond;