

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

ZITTING VAN 7 oktober 2021

### **Inzake**

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

*Eisers,*

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd,

### **En**

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

*Verweester,*

Ter zitting vertegenwoordigd door C, Managing Director

Hebben ondergetekenden:

1. De Heer D, advocaat, woonstkeuze doende op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw E, woonstkeuze doende 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 doende 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 eisers en verweester wordt beheerst door de algemene voorwaarden voor pakketreisovereenkomsten van de Geschillencommissie Reizen. 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 11 augustus 2021.

## **I. De feiten**

1.

Op 25 februari 2020 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie voor twee personen naar Portugal (Azoren). Het vertrek was voorzien op 19 mei 2020 en de terugreis op 30 mei 2020. Eisers zouden respectievelijk 4 nachten in hotel Casa das Calhetas (Sao Miguel), 3 nachten in Casa das Barcas (Sao Miguel) en 4 nachten in Quinta das Mercês (Terceira) verblijven, telkens in een standaard 2-persoonskamer in formule kamer en ontbijt.

Verder werd voor eisers ook een huurwagen bij Sunny Cars Portugal geboekt.

De totale reissom bedroeg 3.132,15 euro. Eisers betaalden bij boeking een voorschot van 1.532,15 euro.

2.

Naar aanleiding van de COVID-19 crisis, en op verzoek van eisers, werd de reis een eerste maal omgeboekt naar de periode 17 mei 2021 – 28 mei 2021.

3.

Op 29 maart 2021 laten eisers aan verweerster weten dat zij deze reis wensen te annuleren en vragen om terugbetaling van het voorschot binnen de 14 dagen.

Op 9 april 2021 krijgen eisers via mail en na telefonisch contact met een medewerkster van verweerster het voorstel om de reis nogmaals om te boeken naar 2022.

Op 9 juni 2021 bevestigen eisers dat ze de reis niet wensen te maken in 2022 en vragen zij nochmaals om terugbetaling van het volledige voorschot.

Op 12 juli 2021 wordt aan eisers gemeld dat een terugbetaling van 548.15 euro wordt toegekend.

4.

Verweerster stelt dat eisers met haar een contract afsloten en dat bijgevolg haar Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn en niet de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij.

Volgens de chronologie van het dossier zijn dan ook volgens verweerster volgende annulatiekosten voorzien :

- 15% hotelgedeelte
- 100% vluchtgedeelte

De annulatiekosten m.b.t. de hotelovernachtingen werden volledig kwijtgescholden. Voor de tickets heeft verweerster zich naar eigen zeggen flexibel opgesteld in die mate dat zij uitzonderlijk bereid is tot terugbetaling van de prijs van de tickets mits, en in de mate dat, de luchtvaartmaatschappij voorziet in een

effectieve terugbetaling. Zodra zij terugbetaling van de luchtvaartmaatschappij zal hebben ontvangen zal zij, zo stelt zij, dan ook ingaan op de vraag van eisers.

5.

Op 11 augustus 2021 nemen eisers contact op met de Geschillencommissie Reizen, en verzoeken het opstarten van een arbitrageprocedure. In het vragenformulier vorderen zij het bedrag van 984 euro, zijnde het verschil tussen het door hen betaalde voorschot en het bedrag dat hen reeds werd terugbetaald.

## II. De beoordeling

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster dient te worden beschouwd als organisator van een pakketreis in de zin van artikel 2, 8° 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, meer bepaald vervoer per bus en accommodatie aan eisers te leveren.

7.

Artikel 29 van de Reiswet bepaalt : *“De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger uit hoofde van dit artikel kan hij worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding aan de organisator.*

*In de pakketreisovereenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.*

*Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien de reiziger hierom verzoekt, verstrekt de organisator een verantwoording van het bedrag van de opzeggingsvergoedingen”.*

Volgens artikel 30 van de Reiswet : *“heeft de reiziger, 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 of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding”.*

8.

In hun annulatiebrief van 29 maart 2021 maken eisers gewag van *“ingrijpende wijzigingen”* aan hun pakketreis, die volgens hen de volledige terugbetaling van het door hen betaalde voorschot zouden rechtvaardigen. Meer bepaald roepen zij in dat twee vluchten – de heenvlucht en een interne vlucht – met enkele uren werden verschoven en dat ingevolge de aan de gang zijnde Covid-19 pandemie het onveilig was om naar de Azoren te reizen en er geen garantie was dat hun geplande activiteiten konden doorgaan.

9.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de verschuiving van de vluchten met enkele uren i.c. geen buitengewone omstandigheden uitmaken die een annulering met volledige terugbetaling zouden verantwoorden. Ook de Covid-19 pandemie kan i.c. niet als zodanig worden weerhouden vermits het reizen naar de Azoren in de betrokken periode was toegelaten en eisers niet in concreto aantonen welke van de door hen geplande activiteiten niet zouden zijn kunnen doorgaan.

10.

Verweerster heeft eisers geen annulatiekosten m.b.t. de hotelovernachtingen aangerekend, ofschoon deze volgens haar bijzondere voorwaarden zijn voorzien. Bovendien heeft zij eisers laten weten dat zij de intentie heeft de kosten i.v.m. de vluchten aan hen terug te zullen betalen wanneer, en in de mate dat, deze haar zelf door de betrokken luchtvaartmaatschappij(en) zullen worden teruggestort.

#### **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers ongegrond.

Neemt nota van de intentie van verweerster om aan eisers de kosten i.v.m. de vluchten terug te betalen wanneer, en in de mate dat, deze kosten haar zelf door de betrokken luchtvaartmaatschappij(en) zullen worden teruggestort.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 7 oktober 2021.