

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 1 februari 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 24 september 1966, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B**, Belg, geboren op 4 november 1963, wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig;

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

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 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 19 november 2021 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 23 november 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 februari 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 februari 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten bij verweerster een reis naar Peru die zou doorgaan in de periode van 23 september 2020 tot 6 oktober 2020. De reissom bedroeg 8.110,00 euro. Daarvan betaalden eisers een voorschot ten belope van 2.400,00 euro. Omwille van de corona-pandemie werd deze reis geannuleerd.

Eisers boekten bij verweerster een nieuwe reis naar Peru die ditmaal zou doorgaan van 22 september 2021 tot 5 oktober 2021. De reissom bedroeg andermaal 8.110,00 euro. Het voorschot betaald voor de eerste reis werd ingebracht als voorschot voor deze tweede reis.

2.

Ook deze tweede reis werd geannuleerd omwille van de corona-pandemie. Eisers beweren dat verweerster de reis annuleerde, verweerster stelt dat de reis werd geannuleerd omwille van de corona-pandemie en dat dit als overmacht geldt.

3.

Tussen eisers en verweerster vond correspondentie plaats waaruit blijkt dat eisers de terugbetaling van het gehele voorschot vroegen. Verweerster betaalde eisers het voorschot terug, evenwel verminderd met het bedrag dat betaald werd voor de annulatieverzekering.

Het kwam tot een discussie tussen partijen. Tot een minnelijke oplossing komen bleek onmogelijk.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen:

- de terugbetaling van het bedrag betaald voor de annulatieverzekering, zijnde 530,00 euro;
- een vergoeding voor de kosten voor het neerleggen van de klacht bepaald op 50,00 euro.

Verweerster vraagt de eis van eisers ontvankelijk, doch ongegrond te willen verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

4.

Overeenkomstig artikel 31, §1, 2° van de wet van 21 november 2017 kan de organisator de pakketreisovereenkomst opzeggen 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 op deze wijze de pakketreisovereenkomst opzegt, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die deze voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn (artikel 31, §2 van de wet).

Overeenkomstig artikel 32 van de wet is de organisator gehouden tot terugbetaling van de reissom binnen een termijn van veertien dagen na de opzegging van de pakketreis.

5.

Het arbitraal college stelt vast dat eisers bij verweerster een pakketreis boekten en daarvoor reeds een voorschot van 2.400,00 euro hadden betaald toen de reis door verweerster werd geannuleerd. Verweerster annuleerde de pakketreis omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Overeenkomstig artikel 31, §2 van de wet van 21 november 2017 diende verweerster aan eisers alle voor de pakketreis betaalde bedragen terug te betalen.

6.

De discussie tussen partijen manifesteert zich rond de vraag of de organisator die op grond van artikel 31, §2 van de wet van 21 november 2017 ertoe gehouden is de reiziger alle bedragen die deze voor de pakketreis heeft betaald terug te betalen, ook verplicht is de reiziger het bedrag betaald voor de annulatieverzekering terug te betalen.

Artikel 31, §2 stelt:

Wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Eisers gingen in op de aanbieding van de reisorganisator om een annulatieverzekering toe te voegen aan hun pakketreis. Zij boekten deze verzekering niet zelf los van de pakketreis bij een verzekeraar. Uit de bijgebrachte bestelbonnen blijkt duidelijk dat de annulatieverzekering begrepen is in de reissom en niet afzonderlijk werd geboekt en betaald. De verzekering maakt deel uit van de globaliteit van de bestelbon.

7.

De annuleringsverzekering is een financiële dienst en geen reisdienst zoals bedoeld in artikel 2, 1° van de wet van 21 november 2017. Zij maakt dan ook geen deel uit van de eigenlijke pakketreis zoals bedoeld in artikel 2, 2° van de wet van 21 november 2017.

Artikel 31, §2 stelt dat de organisator de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald volledig terug dient te betalen. Aangezien de annuleringsverzekering geen deel uitmaakt van de pakketreis, zou de organisator het bedrag betaald voor deze verzekering niet moeten terugbetalen.

8.

De wet van 21 november 2017 vormt de omzetting van de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen (hierna "Richtlijn Pakketreizen"). Deze richtlijn heeft voornamelijk tot doel de reiziger een hoog niveau van bescherming te waarborgen.

De Richtlijn Pakketreizen bepaalt in haar artikel 12.3:

De organisator kan de pakketreisovereenkomst beëindigen en de reiziger alle voor de pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:

a) (...)

b) de organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er onverwijld en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt beëindigd.

In overweging 32 bepaalt de Richtlijn Pakketreizen:

In specifieke gevallen dient de organisator ook het recht te hebben om vóór het begin van de pakketreis de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een schadevergoeding te beëindigen, bijvoorbeeld wanneer het minimumaantal deelnemers niet is bereikt en in de overeenkomst in die mogelijkheid is voorzien. In dat geval dient de organisator alle met betrekking tot de pakketreis verrichte betalingen terug te betalen.

9.

In lijn met bovenstaande overweging stelt het wetsontwerp van de wet van 21 november 2017 over artikel 31:

In beide gevallen vindt er volledige terugbetaling plaats van de reeds betaalde bedragen. De organisator is echter geen bijkomende schadevergoeding verschuldigd aan de reiziger.

Ook het wetsontwerp heeft het over een volledige terugbetaling van de reeds betaalde bedragen en specificeert niet dat enkel de bedragen betaald voor de eigenlijke pakketreis terugbetaald moeten worden.

10.

Overweging 32 van de Richtlijn Pakketreizen duidt op de gevallen bedoeld in artikel 12.3 van de Richtlijn Pakketreizen en in artikel 31 van de wet van 21 november 2017 waarin de organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zoals hier de corona-pandemie.

Daar de wet van 21 november 2017 de omzetting vormt van de Richtlijn Pakketreizen, dient de wet in haar licht gelezen te worden. De organisator moet bijgevolg niet enkel alle bedragen die de reiziger voor de pakketreis heeft betaald terugbetalen, hij moet alle met betrekking tot de pakketreis verrichte betalingen terugbetalen. Deze lezing van de wet van 21 november 2017 sluit perfect aan bij de bedoeling van de Richtlijn Pakketreizen om "een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen in de gehele Unie" (overweging 6 Richtlijn Pakketreizen). Aan de wet van 21 november 2017 die beoogt de consument te beschermen, kan geen restrictieve interpretatie gegeven worden die de rechten van de reiziger inperkt.

Dossier nummer: SA 2022-004

Verweerster is er krachtens artikel 31, §2 van de wet van 21 november 2017 toe gehouden het ganse bedrag dat eisers met betrekking tot hun pakketreis betaalden, terug te betalen. Verweerster dient eisers dus ook het bedrag dat zij voor de annulatieverzekering betaalden terug te betalen.

De vordering van eisers is in die mate gegrond.

11.

Het klachtengeld door eisers betaald, blijft te hunnen laste.

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 gegrond in dat opzicht dat verweerster gehouden is eisers het bedrag betaald voor de annulatieverzekering, zijnde 530,00 euro, terug te betalen,

Wijst de vordering van eisers voor het overige af.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 1 februari 2022.