

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 9 september 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, Quality Team Supervisor

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 gebruikers;
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 verweerster 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 8 juli 2021.

I. De feiten

1.

Op 25 november 2019 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie voor vier personen naar Griekenland (Heraklion), met verblijf in hotel Star Beach Village, 4* in formule all-in. Vertrek was voorzien op 23 april 2020 en terugreis op 4 mei 2020.

De reissom bedroeg 2.505,55 euro. Eisers betaalden bij boeking een voorschot van 751.66 euro.

2.

Op 21 april 2020 liet verweerster aan eisers weten dat de reis werd geannuleerd. De annulatie was een gevolg van de covid-19 pandemie en de wereldwijde reisbeperkingen die daaruit voortvloeiden.

Op 13 mei 2020 werd een corona-voucher met een reistegoed ten belope van het betaalde voorschot per e-mail aan eisers verstuurd. Deze voucher heeft een geldigheidsduur van één jaar (tot 21 april 2021).

3.

Eisers namen op 8 januari 2021 contact op met verweerster betreffende de terugbetaling van de voucher doch kregen geen inhoudelijke reactie.

Op 16 maart 2021 neemt rechtsbijstandsverzekeraar ZLM contact op met verweerster en vraagt uitbetaling van de voucher op datum van 1 jaar na uitgifte, hetzij op 22 april 2021. Er wordt tevens melding gemaakt dat indien terugbetaling niet uiterlijk op 6 mei 2021 door eisers is ontvangen dit aanleiding zal geven tot rechtsmaatregelen en dat wettelijke rente, (buiten)gerechtelijke incassokosten en procedurekosten in rekening gebracht zullen worden. Deze buitengerechtelijke incassokosten bedragen 112.75 euro.

4.

Verweerster zendt op 3 mei 2021 aan eisers een e-mail waarin hen ontvangst wordt gemeld van hun aanvraag tot terugbetaling van de voucher en hen de link wordt meegedeeld via dewelke de terugbetaling online kan worden aangevraagd.

Eisers hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

5.

Op 2 juli 2021 neemt rechtsbijstandverzekeraar ZLM contact op met de Geschillencommissie Reizen, verzoekt deze laatste tot het opstarten van een arbitrageprocedure en vordert het bedrag van 751.66 euro.

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, 7° 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.

Op 21 april 2020 vernamen eisers dat hun reis niet kon doorgaan.

Een dergelijke mededeling komt neer op een opzegging van de organisator in de zin van artikel 31 van de Wet Pakketreizen, dat bepaalt :

' [Art. 31](#). § 1. De organisator kan 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.'

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 25 november 2019 op te zeggen.

7.

Artikel 31, §2 Reiswet bepaalt dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, hij aan de reiziger alle bedragen die deze voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

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.

8.

Het Ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen, zoals gewijzigd bij Ministerieel besluit van 3 april 2020, bepaalt evenwel 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, de reisorganisator gerechtigd is hem een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling.

Dit besluit trad in werking op 20 maart 2020, zijnde de dag waarop het in het Belgisch Staatsblad werd bekendgemaakt, en trad buiten werking drie maanden na zijn inwerkingtreding, d.w.z. op 20 juni 2020.

9.

I.c. werd aan eisers een coronavoucher verstrekt tijdens de geldigheidsperiode van voormeld Ministerieel besluit.

Deze voucher voldeed aan alle voorwaarden waaraan deze diende te voldoen overeenkomstig het betrokken Ministerieel besluit, met name:

- De vouchers hebben steeds de volledige waarde die door de klant voor de geannuleerde reis werd betaald. Er worden geen kosten in aftrek gebracht.
- De vouchers hebben een geldigheidsduur van één jaar, met dien verstande dat de geboekte reis zelfs nog na deze tijdsperiode mag vallen.
- De voucher vermeldt dat deze werd afgeleverd ten gevolge van de coronacrisis.
- De voucher is een titel ten aanzien van de reisorganisator die deze heeft verstrekt.
- De voucher kan door de klant worden aangewend naar keuze op het volledige aanbod van de reisorganisator.

10.

De coronavoucher werd aan eisers op 21 april 2020 bezorgd en bleef bijgevolg geldig tot 21 april 2021.

Overeenkomstig artikel 1, § 3, van het voormelde Ministerieel besluit wordt de tegoedbon die niet werd besteed door de reiziger binnen de termijn van één jaar na uitgifte, op zijn vraag terugbetaald en beschikt de reisorganisator vervolgens over een termijn van zes maanden voor de terugbetaling.

I.c. dient de coronavoucher door verweerster bijgevolg uiterlijk op 21 oktober 2021 aan eisers te worden terugbetaald.

De eis van eisers voor een directe terugbetaling van het bedrag van 751,66 EUR, overeenstemmende met de waarde van zijn voucher, zonder rekening te houden met de termijn van zes maanden die door het Ministerieel besluit is toegelaten na het verzoek tot terugbetaling, is dus ongegrond.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar maar ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 9 september 2021.