

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 1 JULI 2021

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 28 mei 1954, wonende te XXX, XXX en diens echtgenote mevrouw **B**, Belg, geboren op 6 oktober 1955, woonachtig op hetzelfde adres;

Eisers ter zitting persoonlijk aanwezig;

Tegen:

RB, handel drijvend onder de naam C, 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.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 2 mei 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 3 mei 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 juli 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 juli 2021.

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 mevrouw F in haar hoedanigheid van Algemeen Secretaris.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

De heer A en mevrouw B boekten op 2 februari 2020 twee vliegtickets retour tussen Brussel Zuid Charleroi en Barcelona via RB. De tickets aangekocht via doorverkoper RB werden aangeboden door luchtvaartmaatschappij LMIJ. Op 2 februari 2020 betaalde de heer A 182,20 EUR voor de beide retourtickets.

De heenvlucht zou plaatsvinden op zaterdag 26 september 2020, de terugvlucht op zaterdag 3 oktober 2020.

De heer A werd echter door zijn verblijf te Spanje geïnformeerd dat hotelreizen geannuleerd werden. De vluchten werden vervolgens op 30 juli 2020 door LMIJ geannuleerd wegens blijvende overheidsmaatregelen in Spanje en de impact van COVID-19. De heer A kreeg hierbij een link doorgestuurd naar een invulformulier van LMIJ, het welke door hem ingevuld en verzonden werd.

De heer A wende zich vervolgens tot RB met het verzoek tot terugbetaling van de geboekte vliegtickets.

RB vroeg hierop de heer A hen kopie over te maken van de vliegtickets, de betalingsbewijzen en de identiteitskaarten van de reizigers. Dit alles werd door de heer A aan RB overgemaakt, om op die manier tegemoet te komen aan de terugbetalingsoptie die door RB werd aangeboden.

RB kende, ten gevolge van COVID-19, een grote administratieve achterstand, hetgeen tot december 2020 werd herhaald in een standaardantwoord dat door RB werd gezonden aan de reizigers die van haar platform gebruik maakten.

De heer A nam verscheidene malen contact op met RB en verzocht de terugbetaling, doch zonder enig gunstig gevolg.

Op 17 maart 2021 heeft RB de heer A eindelijk geïnformeerd dat deze de terugbetaling diende te verzoeken aan LMIJ. RB.be zou geen inzage krijgen in de boekingsgegevens van LMIJ.

Op 13 april 2021 zond de heer A opnieuw een schrijven aan RB met het verzoek tot terugbetaling van de betaalde som van 182,20 EUR, daar hij de vliegtickets aan RB betaald had. Dit schrijven werd door LMIJ beantwoord met het standaardantwoord dat ze kampen met een grote administratieve achterstand.

Vervolgens maakte de heer A op 2 mei 2021 het geding aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

2.

RB maakte op 14 juni 2021 haar verweer over aan de Geschillencommissie Reizen en haalt aan dat zij als reisagent louter een booking service aanbiedt en geen (vervoers)overeenkomsten sluit. Zij haalt aan dat zij de ontvangen bedragen van reizigers meteen overmaakt aan de betreffende luchtvaartmaatschappij en dus niet in het bezit is van de gelden die eisers op grond van de (vervoers)overeenkomst aan de luchtvaartmaatschappij was verschuldigd.

4

RB stelt dat de luchtvaartmaatschappij het aanspreekpunt is en eiser aldus geen enkele vordering heeft ten aanzien van RB. Zodra zij enige restitutie zou mogen ontvangen van de luchtvaartmaatschappij zou deze meteen doorgestort worden aan de reiziger.

LMIJ heeft op geen enkel ogenblik geantwoord op het door de heer A ingediende terugbetalingsverzoek.

B. DE VORDERINGEN

3.

Middels het vragenformulier van 2 mei 2021 vragen eisers terugbetaling van de totale kost van de vliegtickets ten belope van 182,20 EUR, alsook terugbetaling van de kosten verbonden aan de arbitragekost van de geschillencommissie ten belope van 50,00 EUR.

De vordering van eisers bedraagt in totaal aldus 232,20 EUR.

Verweerster vraagt in haar schriftelijk verweer d.d. 14 juni 2021 de vordering van eisers af te wijzen als niet ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.

C. DE BEVOEGDHEID VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

4.

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

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 2 februari 2020 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als professioneel ten aanzien van de eisers, dewelke eisers een enkelvoudige reisdienst verkocht in de zin van artikel 2, 1° van de wet van 21 november 2017.

Verweerster trad geenszins op als organisator van de reisdienst.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

6.

De heer A betaalde de som van 182,20 EUR aan RB. RB heeft deze gelden vervolgens overgemaakt aan LMIJ, waardoor zij aldus niet langer in het bezit is van de gelden dewelke door de reiziger werden betaald voor de vliegtickets.

Overeenkomstig Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert gehouden tot compensatie van de passagiers getroffen door een annulering.

In casu en overeenkomstig bovenvermelde bepaling is aldus LMIJ als luchtvaartmaatschappij gehouden tot de terugbetaling van de reissom aan de heer A, dewelke schade heeft geleden ten gevolge van de annulering van de vluchten door de luchtvaartmaatschappij.

RB heeft gehandeld als tussenpersoon en is geenszins gehouden tot terugbetaling.

Rekeninghoudende met de uiteenzetting van de vordering door de heer A tijdens de zitting van de Geschillencommissie Reizen en het schriftelijk verweer vanwege RB, oordeelt de Geschillencommissie Reizen dat de vordering van de heer A ten aanzien van RB ongegrond is.

7.

De Geschillencommissie Reizen wenst RB echter wel te wijzen op de gebrekkige informatie en bijstand die zij leverde aan de reizigers die gebruik maakten van haar platform. De vluchten van de heer A werden reeds op 30 juli 2020 geannuleerd door LMIJ, doch informeerde RB de reiziger pas op 17 maart 2021 dat deze zich tot de luchtvaartmaatschappij moet wenden.

De Geschillencommissie Reizen heeft uiteraard alle begrip voor de drukke tijden die actoren in de reissector hebben doorgemaakt aan de start van de coronaepidemie, doch had RB als professioneel de heer A sneller moeten wijzen op het gegeven dat de luchtvaartmaatschappij aangesproken diende te worden tot terugbetaling van de reissom.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende bij verstek,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 juli 2021.