

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 15 december 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 1 augustus 1974, en zijn echtgenote, **Mevrouw B**, Belg, geboren op 15 april 1975, samen wonende te XXX, XXX, handelend zowel voor zichzelf als voor hun minderjarige dochter, **juffrouw C**, Belg, geboren op 6 december 2006,

juffrouw D, Belg, geboren op 16 april 2004, wonende te XXX, XXX,

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester E, loco Meester F, advocaten met kantoor te XXX, XXX,

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, vertegenwoordigd door de heer G en mevrouw H, bestuurders.

Hebben ondergetekend:

Meester I, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
Mevrouw J in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De Heer K in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De Heer L in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
De heer M 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 handelend in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw N 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 27 september 2022, 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 10 oktober 2022 om te verschijnen op de zitting van 29 november 2022;
- de brief van 21 november 2022 waarin de partijen worden geïnformeerd dat de zitting werd verplaatst naar 15 december 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, gevoerd op de zitting van 15 december 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 12 juni 2020 boekten eisers via *RB BV*, doorverkoper met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, bij verweerster een pakketreis naar de Verenigde Arabische Emiraten van 6 april 2021 tot 14 april 2021.

Deze pakketreis omvatte de heen- en terugvluchten van Brussel naar Abu Dhabi en het verblijf gedurende 3 nachten in het *Eastern Mangroves Hotel & Spa* van 6 tot 9 april 2021 en in het *Sofitel Dubai Jemeirah Beach* van 9 tot 13 april 2021.

De totale reissom bedroeg 8.748 EUR.

2.

Vanwege de coronacrisis en het daarmee samenhangend verbod op niet-essentiële reizen dat van kracht was, werd de reis door verweerster geannuleerd op 8 maart 2021 maar her-boekt voor de paasvakantie 2021. Helaas kon deze reis evenmin doorgaan vermits Abu Dhabi nog steeds de toegang tot zijn grondgebied voor buitenlandse toeristen weigerde. De reis werd bijgevolg opnieuw geannuleerd.

Eisers vroegen op 8 maart 2021 de doorverkoper om de terugbetaling van de door hen betaalde sommen.

3.

Omdat de terugbetaling, ondanks herhaalde vraag aan *RB*, uitbleef namen eisers rechtstreeks contact op met verweerder. Deze stelde dat het volledige bedrag reeds op 11 maart 2021 overgemaakt werd aan de doorverkoper. Ook na, en ondanks, deze mededeling bleef de doorverkoper in gebreke de reissom aan eisers terug te betalen.

4.

Aangezien de doorverkoper excuses bleef verzinnen om zich van zijn terugbetalingsplicht te kwijten en uit berichten op de sociale media bleek dat eisers niet de enige gedupeerde waren van de doorverkoper, gingen eisers op 4 februari 2022 over tot dagvaarding van de doorverkoper voor de rechtbank van eerste aanleg in Antwerpen.

Dit resulteerde op 30 maart 2022 in een verstekvonnis waarin de doorverkoper veroordeeld werd tot de betaling aan eisers van het totale reisbedrag van 8.478 euro.

Er bleken echter geen uitvoeringsmogelijkheden te zijn ten aanzien van *RB*. Om deze reden richtten eisers zich tegen de organisator van de reis, verweerster in deze zaak, die op 29 juli 2022 in gebreke werd gesteld. Aangezien hierop geen reactie kwam, richtten eisers zich tot de Geschillencommissie Reizen, waarvoor het geschil aanhangig werd gemaakt op 27 september 2022.

B. DE RECHTSPLEGING

5.

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

De stukken die door verweerster ter zitting werden neergelegd, werden uit de debatten geweerd aangezien deze niet vooraf aan eisers werden meegedeeld.

C. DE VORDERINGEN

6.

Eisers vragen van verweerster de volledige terugbetaling van de pakketreis, hetzij een bedrag van 8.478,00 EUR, verhoogd met de gerechtelijke intresten vanaf 8 maart 2021 en de terugbetaling van de arbitragekosten ten belope van 75 euro.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als organisator van de reis, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, hierna genoemd "*de Reiswet*".

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

8.

De vraag die zich ter zake stelt is of verweerster, die op 11 maart 2021 aan de doorverkoper *RB* een bedrag van 7.642,07 EUR heeft terugbetaald ingevolge de annulering van de reis die door eisers was geboekt, bevrijdend kon betalen in handen van *RB* of niet.

9.

Het wordt niet betwist dat *RB* in zake optrad als doorverkoper, d.w.z. als professioneel, anders dan de reisorganisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld (cf. de definitie van artikel 2,9° van de Reiswet).

Verweerster trad daarentegen op als organisator van de reis, d.w.z. als een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze *rechtstreeks dan wel via of samen met een ander professioneel verkoopt of te koop aanbiedt* (zie de definitie van artikel 2.8° van de Reiswet).

10

I.c. is het duidelijk dat verweerster de reis niet rechtstreeks aan eisers heeft verkocht. Vóór de annulering van de beide boekingen is er nooit enig rechtsreeks contact geweest tussen eisers en verweerster. De reisovereenkomst werd afgesloten tussen eisers en de doorverkoper *RB*, zoals uit de bestelbon blijkt. Laatstgenoemde heeft een door verweerster samengestelde pakketreis aan eisers verkocht voor de prijs van 8.420,00 EUR.

Verder heeft deze doorverkoper een bedrag aangerekend van 50,00 EUR voor de *airport service* – deze kwalificeert *niet* als een afzonderlijke reisdienst (cf. Memorie van Toelichting, geciteerd door P. Nelissen Grade en I. Meyers, in '*De Reiswet 21 november 2017*', Wolters Kluwer, 2019, p. 158) – en 8,00 EUR aan dossierkosten, waardoor de totale prijs voor eisers 8.478,00 bedroeg.

11.

Noch uit de stukken van het dossier noch uit de instructie van de zaak ter zitting blijkt dat *RB* i.c. zou zijn opgetreden in naam en voor rekening van verweerster, onder voorbehoud van het mandaat waarvan sprake hierna *sub 13*.

Tussen *RB* en verweerster is, anderzijds, een contractuele relatie “*B2B*” tot stand gebracht in het kader waarvan verweerster aan *RB* de pakketreis heeft verkocht tegen groothandelsprijs.

12.

Uit de instructie van de zaak ter zitting blijkt : 1° dat *RB* eisers op 8 maart 2021 erover geïnformeerd heeft dat de reis niet kon doorgaan omwille van COVID19-gerelateerde reisbeperkingen, 2° dat diezelfde dag eisers aan *RB* hebben gemeld dat zij kozen voor annulering van de reis en 3° dat verweerster op 11 maart een bedrag van 7.642,07 EUR aan *RB* heeft terugbetaald.

Aldus heeft verweerster voldaan aan zijn uit artikel 32 van de Reiswet voortvloeiende verplichting tot terugbetaling aan de reiziger.

Het ligt immers voor de hand dat verweerster, in het kader van deze verplichting :

- enkel het bedrag dat zijzelf had ontvangen van de doorverkoper, zijnde 7.642,07 EUR, aan laatstgenoemde diende terug te betalen;
- enkel aan de doorverkoper, i.c. *RB*, genoemd bedrag kon terugbetalen, vermits zij nooit enig contact met eisers had gehad.

Het behoorde *RB* toe om vervolgens dit bedrag aan eisers terug te betalen.

13.

Eisers voeren ten onrechte aan dat verweerster niet bevrijdend kon betalen in handen van *RB* bij gebrek aan uitdrukkelijk mandaat daartoe vanwege eisers aan de doorverkoper.

Een mandaat kan ook stilzwijgend worden verleend. Het is een reeds jarenlang gebruik in de reissector, dat wordt erkend door rechtspraak en rechtsleer, dat de doorverkoper bij de verkoop van een reis, aangeboden en georganiseerd door een organisator van pakketreizen, optreedt als lasthebber van de reiziger, maar ook, zij het beperkt, van de organisator.

Hoewel het begrip van de ‘reisbemiddelaar’ uit de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling niet is overgenomen in de Wet van 21 november 2017, waar de term ‘doorverkoper’ wordt gehanteerd, blijft de filosofie die achter deze benaming schuilgaat identiek (zie beslissing van het Arbitraal College dd. 13.07.2021 - <https://www.clv-gr.be/pdf/uitspraken/tsEm3UfCcC1d5Ly.pdf>).

Ook onder toepassing van de Reiswet van 21 november 2017 combineert de doorverkoper aldus een mandaat voor de reiziger met een mandaat voor de organisator.

De bemiddelaar heeft een reeks materiële taken te verrichten voor de leverancier (organisator) en int ook bevrijdend het voorschot en nadien het saldo van de reissom. De betaling van een geldsom wordt beschouwd als een rechtshandeling, omdat zij de nakoming is van een verbintenis. De betaling in handen van de bemiddelaar is voor de reiziger dus bevrijdend, precies omdat de bemiddelaar in dat geval als lasthebber van de reisorganisator handelt. (VAN BELLINGHEN, F., ‘Art. 21 Wet 16 februari 1994’, in X, Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, Wolters Kluwer, 2016, 162, met verwijzing naar Kh. Antwerpen 12 mei 1986, T.B.H. 1988, I, 889; Rb. Antwerpen 21 mei 1993, D.C.C.R. 1993, nr. 21, p. 446, noot F. VAN BELLINGHEN, ‘De juridische positie van de reisbemiddelaar of de leer van het dubbel mandaat’, D.C.C.R. 1993, 449-452;

J. SPEYBROUCK, 'Recente tendensen in de reissector over handelspraktijken én over reiscontracten, 61, in B. TILLEMANN, Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken, Larcier, Brussel 2005).

Omgekeerd verricht de doorverkoper eveneens een aantal taken voor de reiziger en int hij ook bevrijdend de terugbetaling van de reissom ingeval van annulering van de reis. Ook hier gaat het om een rechtshandeling – bijgevolg vatbaar voor mandaat – omdat de terugbetaling van de reissom de uitvoering vormt van een i.c. uit de wet voortvloeiende verbintenis. De betaling in handen van de doorverkoper is voor de organisator aldus bevrijdend, precies omdat de doorverkoper in dat geval als lasthebber van de reiziger heeft gehandeld.

14.

De vordering van eisers ten aanzien van verweerster is aldus niet gegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster evenwel ongegrond ,

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 15 december 2022.