

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

ZITTING VAN 7 JULI 2020

### **Inzake**

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

*Eisers,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A, voornoemd,

### **En**

**RB NV**,  
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,  
Ondernemingsnummer BE000.000.000;

*Verweerster,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw C, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw D, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar 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 rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

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 voor ontvangst afgestempeld op 7 mei 2020.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 12 mei 2020 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 7 juli 2020, waarop eisende partij is verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven en verwerende partij berichtte niet te kunnen aanwezig zijn.

## **I. De feiten**

1.

Op 24 februari 2020 boekten eisers bij verweerster een skivakantie naar Banff (Canada) voor vier personen. Vertrek was voorzien op 6 april 2020 en terugreis op 15 april 2020.

Eisers betaalden voor deze reis een totale reissom van 8.563,50 EUR aan verweerster.

Bij schrijven van 19 maart 2020 liet het reisbureau waar eisers hun reis hadden geboekt, hen weten dat de reis door de organisator werd geannuleerd en dat zij in de komende weken een voucher zouden ontvangen. De annulatie was een gevolg van de covid-19 pandemie en de wereldwijde reisbeperkingen die daaruit voortvloeiden.

Eisers gingen niet akkoord met de uitgifte van een tegoedbon. Zij drongen aan op een terugbetaling in contanten en wezen hierbij op de grote financiële impact die het uitblijven van een effectieve terugbetaling had op hun gezinsbudget.

Verweerster bleef evenwel bij het door haar ingenomen standpunt. Zij was niet bereid een terugbetaling in contanten te verrichten maar schreef ten behoeve van eisers een coronabon uit ten belope van de door hen betaalde reissom.

2.

Aangezien eisers zich niet konden verzoenen met het door verweerster ingenomen standpunt, dat naar hun mening ingaat, tegen de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, maakten zij op 7 mei 2020 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

3.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster een terugbetaling in contanten te bekomen van de door hen betaalde reissom ten belope van 8.563,50 EUR.

Ter zitting licht eiser toe dat hij reeds terugbetaling bekwam van 787,00 EUR vanwege KLM en dus niet meer aandringt op de betaling van dit bedrag door verweerster, in afwijking van wat in het vragenformulier was aangegeven.

## De beoordeling

### II.A. Aangaande de verplichtingen van verweerster

4.

Krachtens artikel 31, §1 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (BS 1 december 2017), hierna kortweg de Reiswet genoemd, kan de organisator 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.'*

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 (art. 31, §2 Reiswet).

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 24 februari 2020 op te zeggen.

5.

De discussie tussen partijen betreft de verplichting van verweerster tot terugbetaling van alle betaalde bedragen, verplichting die is opgenomen in artikel 31, §2 van de Reiswet.

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.

Bij het uitbreken van de coronacrisis heeft de Minister van economie de verplichte terugbetaling van geannuleerde pakketreizen, zoals die is voorzien in de Reiswet, versoepeld om zo de impact op de reissector te beperken en de belangen van de reiziger te vrijwaren.

Bij Ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen werd bepaald 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, is de reisorganisator gerechtigd hem een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling.*

*Deze tegoedbon voldoet aan de volgende voorwaarden :*

*1° de tegoedbon vertegenwoordigt de volledige waarde van het bedrag dat de reiziger reeds had betaald;*

*2° aan de reiziger wordt geen enkele kost in rekening gebracht voor het afleveren van de tegoedbon;*

*3° de tegoedbon heeft een geldigheid van minstens één jaar;*

*4° de tegoedbon vermeldt uitdrukkelijk dat hij werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis.*

*§ 2. De reiziger kan de tegoedbon die voldoet aan de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1, niet weigeren.'*

Dit Ministerieel besluit trad in werking op 20 maart 2020 en had een geldingsduur van 3 maanden, die eindigde op 19 juni 2020.

De voorwaarden waaraan de coronavoucher moet voldoen werden bij Ministerieel besluit van 3 april 2020 nog aangevuld. Tevens werd toen bepaald dat: *'De tegoedbon die niet werd besteed door de reiziger binnen de termijn van één jaar na uitgifte, wordt op zijn vraag terugbetaald. De reisorganisator beschikt over een termijn van zes maanden voor de terugbetaling'.*

6.

Het Ministerieel besluit regelt de uitvoeringsmodaliteiten van de terugbetalingsverplichting die krachtens artikel 31, § 2 op de organisator rust. Aan het principe van de verplichte terugbetaling wordt door het Ministerieel besluit niet geraakt. Het Ministerieel Besluit werd onmiddellijk van kracht, gedurende een termijn van drie maanden.

Concreet betekent dit dat voor alle pakketreisovereenkomsten die werden opgezegd om reden van de coronacrisis en waar de terugbetaling nog niet was uitgevoerd op 20 maart 2020 de reisorganisator gerechtigd was te opteren voor de uitgifte van een tegoedbon in plaats van een terugbetaling in contanten, zonder dat de reiziger deze tegoedbon kon weigeren.

Vermits in onderhavig dossier de annulatie gebeurde op 19 maart 2020 en de terugbetaling op 20 maart 2020 nog niet was uitgevoerd, was ook verweerster gerechtigd ervoor te kiezen aan eisers een tegoedbon te verstrekken. Door aan eisers een tegoedbon ten belope van de door hen betaalde reisom ter beschikking te stellen, kwam verweerster haar verplichtingen op grond van de Reiswet, zoals deze tijdelijk waren aangepast door het M.B. van 19 maart 2020 en 3 april 2020, correct na.

7.

Eisers voeren aan dat de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 in strijd zijn met de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Voor de beslechting van het voorliggend geschil is dit standpunt van eisers niet relevant. Richtlijnen zijn rechtshandelingen die bestemd zijn voor de EU-landen en moeten door hen worden omgezet in nationaal recht. In beginsel hebben Europese Richtlijnen en dus ook de voormelde Richtlijn 2015/2302 geen directe werking. Dit betekent dat particulieren, zoals eisers, zich niet rechtstreeks op de Europese regel kunnen beroepen in hun verhouding tot andere particulieren, zoals verweerster.

Eisers ontlenen dus geen rechtstreekse rechten aan de Europese Richtlijn, maar dienen zich op de nationale wetgeving te baseren, waardoor deze Europese Richtlijn in het Belgisch recht wordt omgezet, hetzij de Reiswet en – tijdelijk – de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020.

Overigens is het voor discussie vatbaar of de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 werkelijk een schending van de Europese Richtlijn uitmaken nu deze Ministeriële Besluiten geen afbreuk doen aan het principiële recht van de reiziger om terugbetaling in contanten te bekommen, maar enkel de termijn waarbinnen deze terugbetaling wordt bekomen opschorten.

**OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar, doch ongegrond;

Zegt voor recht dat verweerster aan haar wettelijke verplichtingen voldoet door aan eisers een coronavoucher te verstrekken die voldoet aan de voorwaarden opgesomd in het MB van 19 maart 2020, zoals gewijzigd door het MB van 3 april 2020;

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 7 juli 2020.