

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 14 juli 2020

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B en beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers

Ter zitting noch aanwezig, noch vertegenwoordigd

Tegen:

De NV RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE000.000.000

Verweerster

Ter zitting noch 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

Mevrouw E in haar 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 griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14 april 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 14 juli 2020;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 22 januari 2020 via het reiskantoor RB te XXX een pakketreis boeken voor 2 personen met bestemming Turkije - Antalya hebben, voor de periode van 26 maart 2020 tot 9 april 2020, bij verweerster.

Deze reis omvat de vluchten heen en terug en het verblijf in hotel Barut Acanthus & Cen in formule "all-in" (alles inbegrepen).

De totale prijs van deze reservatie bedraagt 3.632,80 EUR

2.

Op 14 maart 2020 laat verweerster per mail weten aan eisers dat vanwege het Covid-19 virus de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer moet uitvoeren, de vluchten dient te annuleren.

De luchtvaartmaatschappij kondigt een terugbetaling aan en preciseert in dat bericht dat, indien de klanten een RO pakketreis hebben geboekt, de terugbetaling door RO gebeurt. Het reiskantoor vraagt aan eisers om hun rekeningnummer te bezorgen.

3.

Uiteindelijk zal verweerster niet terugbetalen, maar biedt zij blijkbaar een zogenaamde Coronavoucher aan, die door eisers geweigerd wordt.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

4.

Eisers vorderen de veroordeling van verweerster tot de terugbetaling van de reissom, te weten 3.632,80 EUR.

3. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

6.

Voor de correcte beoordeling van de zaak, lijkt het aangewezen om kort in te gaan op de algemene context binnen dewelke de zogenaamde Coronavoucher het leven werd geroepen, na de uitbraak van Covid-19.

De pandemie heeft de reisindustrie zeer hard getroffen en de financiële situatie van de ganse reissector zwaar aan het wankelen gebracht.

Volgens artikel 30 van de Reiswet zijn organisatoren verplicht om binnen de 14 dagen terugbetaling te bieden van alle bedragen die de reizigers hebben betaald voor reizen die niet uitgevoerd kunnen worden omwille van buitengewone omstandigheden.

Artikel 30 van de Reiswet luidt als volgt :

Art. 30. Niettegenstaande artikel 29 heeft de reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding

Bij het invoeren van een dergelijke terugbetalingsplicht heeft de Europese wetgever geen rekening gehouden met de zeer uitzonderlijke omstandigheden die werden veroorzaakt door de globale coronapandemie, zoals de Europese Commissie zelf erkent¹.

Door Covid-19 werden massaal reizen geannuleerd, met als gevolg dat reisondernemingen plots gigantische bedragen moesten terugbetalen, zonder dat zij zelf terugbetaling konden bekomen van de bedragen die zij aan hun leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, hoteliers, enz) hadden uitgevoerd.

Het werd al snel duidelijk dat de meeste reisondernemingen niet in staat waren om reizigers in geld terug te betalen, en zeker niet binnen een termijn van 14 dagen die door de Reiswet worden opgelegd, wat zou geleid hebben tot de ondergang van vele bedrijven en bijgevolg het mogelijke verlies van alle door reizigers betaalde gelden.

In België, maar ook in het buitenland, zijn er daarom uitzonderlijke overheidsmaatregelen uitgevaardigd waardoor reisondernemingen ontheven werden van het terugbetalen van geannuleerde reizen, in geld, binnen de wettelijke een termijn van 14 dagen.

¹ "Information on the Package Travel Directive in connection with the Covid-19" van 19 maart 2020; "Recommendation on vouchers offered to passengers and travellers as an alternative to reimbursement for cancelled package travel and transport services in the context of the COVID-19 pandemic" ("ECR van 13 mei 2020")

In die zin werd het Ministerieel Besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen uitgevaardigd ("M.B. van 19 maart 2020"), waarin wordt bepaald dat *"de reisorganisator gerechtigd is [de reiziger] een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling"* (art. 1. § 1) (mits o.a. een *"geldigheid van minstens één jaar"*) en *"de reiziger de tegoedbon die voldoet aan de [gestelde] voorwaarden niet kan weigeren"* (art. 1. § 2). Dit is de hoger genoemde coronavoucher.

In het M.B. van 19 maart 2020 wordt als verantwoording de volgende elementen aangehaald:

- *Het Wetboek van economisch recht, artikel XVIII.1*
- *De dringende noodzakelijkheid*
- *De afkondiging van de internationale noodsituatie voor de volksgezondheid door de WHO en de kwalificatie van het coronavirus als een pandemie door de WHO*
- *De noodzaak om preventieve maatregelen te nemen ter bescherming van de volksgezondheid*
- *Het risico dat een algemene uitbraak van het coronavirus kan leiden tot een ontwrichting van de economie in haar geheel*
- *Het ontbreken van begeleidende maatregelen die aansluiten bij deze ter bescherming van de volksgezondheid, de goede werking van de economie in gevaar kan brengen*
- *Het feit dat de reissector bijzonder zwaar wordt getroffen door de coronacrisis als gevolg van de wettelijke regels in verband met het opzegrecht van pakketreizen en dat zonder specifieke, begeleidende maatregelen de financiële situatie van veel reisondernemingen onhoudbaar dreigt te worden*
- *Deze begeleidende maatregelen beperkt moeten worden tot de duur die nodig is om deze crisis te beheren*
- *Het feit dat het M.B. buiten werking treedt drie maanden na 20 maart 2020*

Door het Ministerieel Besluit van 3 april 2020 tot wijziging van het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen uitgevaardigd ("M.B. van 3 april 2020") werd een aanvulling aangebracht (na de bepaling dat de reiziger de tegoedbon niet kan weigeren - art. 1. § 2) in die zin 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"* (art. 1. § 3)

In het M.B. van 3 april 2020 wordt verwezen naar de volgende aspecten:

- *Het Wetboek van economisch recht, artikel XVIII.1*
- *De dringende noodzakelijkheid*
- *De communicatie van de Europese Commissie, waarin onder meer wordt gesteld dat de Commissaris nationale initiatieven ondersteunt die willen duidelijk maken hoe de richtlijn moet worden toegepast in het kader van de huidige crisis, waarbij het gebruik van vouchers een gepaste aanpak kan zijn voor zover een terugbetaling ervan toch mogelijk wordt gemaakt*
- *De wijzigingen aan het M.B. van 19 maart 2020 worden aangenomen om te voorzien in die mogelijkheid*

De beschermende maatregel van de vouchers was ook een tijdelijke maatregel die is afgelopen op 20 juni 2020.

Het Ministerieel Besluit werd inmiddels bekrachtigd door een Koninklijk Besluit, na advies van de Raad van State, en maakt deel uit van de Belgische rechtsorde.

7.

Eisers vragen uitbetaling in geld, maar argumenteren verder niet om welke reden de tegoedbon of Coronavoucher ongeldig of onwettelijk zou zijn.

De tegoedbon zelf wordt door geen van de partijen neergelegd, zodat het arbitraal college zelf geen onderzoek naar de regelmatigheid van de waardebon kan voeren.

Verweerster maakt wel gewag van de uitgifte van een Coronavoucher in haar besluiten, die niet worden betwist door eisers.

Het arbitraal college gaat er van uit dat de Coronavoucher effectief is afgeleverd aan eisers, conform het hoger vermelde Ministerieel Besluit, en dus de wettelijke terugbetalingsplicht van verweerster tijdelijk is geschorst.

De vordering moet ongegrond worden verklaard.

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 ontvankelijk doch ongegrond,

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 14 juli 2020.