

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 15 september 2020

Inzake:

Mevrouw A, geboren op 20 oktober 2005, wonende te XXX, XXX;

Eiseres,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. B, moeder van eiseres, zelfde adres;

Tegen:

RO VZW, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster,

Ter zitting niet vertegenwoordigd;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 5 juli 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- de tegeneis geformuleerd door verweerster d.d. 15 juli 2020;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen om te verschijnen op de zitting van 15 september 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 15 september 2020.

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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw F, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eiseres boekte op 19 januari 2020 een pakketreis naar Girona, Spanje voor de periode van 30 juli 2020 tot 10 augustus 2020. Het betreft een jongerenkamp met de naam PS, georganiseerd door verweerster, RO VZW.

De reservering omvatte de heen- en terugreis per autocar en verblijf op camping Castell' Mar, Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà s/n, 17486 Girona.

De totale reissom bedroeg 792,00 EUR. Dit bedrag omvatte de som van de reis, de kost van de afgesloten annulatieverzekering en de bijdrage voor het verplicht lidmaatschap.

2.

Verweerster annuleerde de pakketreis op 25 mei 2020 n.a.v. nieuwe coronamaatregelen: alle buitenlandse zomerkampen die plaatsvonden buiten de perimeter van 150 km buiten de landsgrenzen mochten niet doorgaan. Zij informeerde klanten die deze reizen geboekt hadden per mail van deze beslissing en motiveerde deze op basis van de opgelegde reisrestricties ten gevolge van de coronamaatregelen.

Verweerster bood de klanten, geconfronteerd met een annulatie, twee alternatieven aan.

Vooreerst stelde zij een omboeking voor naar een van de kampen die wel nog konden doorgaan onder de geldende maatregelen. Indien het nieuw gekozen kamp goedkoper zou zijn dan het oorspronkelijk geboekte kamp, kreeg de klant voor het teveel betaalde bedrag een voucher toegestuurd die kon worden ingeruild tot en met 31 december 2021.

Ten tweede stelde verweerster voor om, wanneer een omboeking naar een ander kamp niet mogelijk zou zijn, de procedure te volgen van de corona-voucher. De hiertoe te volgen richtlijnen zijn opgenomen op hun website.

Verweerster vroeg de klanten die geconfronteerd waren met een annulatie hun keuze voor een van deze alternatieven door te geven.

Op 4 juni 2020 stuurde verweerster een rappelmail om te vragen naar de keuze van haar klanten.

De informatie die via de website werd verstrekt i.v.m. het kamp geboekt door eiseres, werd niet aangepast waardoor deze steeds leek door te gaan.

3.

Op 25 juni 2020 contacteerde eiseres verweerster om meer informatie te verkrijgen rond de annulatie van de reis. Eiseres koos geen alternatieve reis ter vervanging van de reis die niet kon doorgaan.

Eiseres stelt dat zij geen bewijs ontving van de annulatie van de reis, de groepsmail buiten beschouwing gelaten, en dat zij evenmin de verzekeringspolis ontving van verweerster.

Op 25 juni 2020 beantwoorde verweerster de vragen van eiseres en wordt ook de werking van de corona-voucher verduidelijkt.

Op 5 juli 2020 diende eiseres daarom het vragenformulier in bij de griffie, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat.

De reis geboekt voor de periode 30 juli 2020 – 10 augustus 2020 ging niet door.

Eiseres ontving tot op heden geen corona-voucher.

B. DE RECHTSPLEGING

4.

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

C. DE VORDERINGEN

5.

Middels het vragenformulier van 5 juli 2020 vordert eiseres de volledige terugbetaling van de reissom. Deze bedraagt 792,00 EUR, zijnde de som van de reis, de kost verbonden aan de afgesloten annulatieverzekering en de bijdrage voor het verplicht lidmaatschap.

6.

Middels de tegeneis van 15 juli 2020 vordert verweerster de vergoeding van de kosten van de Geschillencommissie Reizen ter waarde van 363,00 EUR wegens roekeloos geding uitgaande van eiseres naar verweerster toe.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

De overeenkomst tussen eiseres en verweerster werd gesloten op 19 januari 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, RO VZW, in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eiser, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

8.

Overeenkomstig artikel 31, §1, 2° van de wet van 21 november 2017 kan de organisator de pakketreisovereenkomst opzeggen 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 op deze wijze de pakketreisovereenkomst opzegt, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn (artikel 31, §2 van de wet).

Overeenkomstig artikel 32 van de wet is de reisorganisator gehouden tot terugbetaling van de reissom binnen een termijn van veertien dagen na de opzegging van de pakketreis.

9.

Op 20 maart 2020 trad echter het Ministerieel Besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen in werking (hierna: M.B. 19 maart 2020). Op 18 juni 2020 werd het M.B. 19 maart 2020 bevestigd door het koninklijk besluit tot bevestiging van ministeriële besluiten op grond van boek XVIII van het Wetboek van economisch recht.

10.

Overeenkomstig dit M.B. heeft de reisorganisator het recht de reiziger een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling, wanneer de reis werd opgezegd om reden van de coronacrisis (artikel 1 M.B. 19 maart 2020).

Naar aanleiding van de coronamaatregelen waren buitenlandse jeugdkampen aan bepaalde voorwaarden onderworpen. Waar oorspronkelijk niet essentiële reizen naar het buitenland verboden waren, was het vanaf 1 juli 2020 toegelaten om zomerkampen te organiseren tot maximum 150 kilometer van de Belgische grenzen. Deze maatregel werd genomen door het Ministerieel Besluit van 5 juni 2020.

11.

Overeenkomstig artikel 4 M.B. 19 maart 2020 was deze regeling geldig voor een periode van drie maanden na inwerkingtreding. Het M.B. was aldus van kracht gedurende de periode van 20 maart 2020 tot en met 19 juni 2020.

Tot op heden liet de reisorganisator na een corona-voucher uit te keren aan eiseres.

12.

Gezien eiseres tot op heden geen corona-voucher ontving en verweerster geen bewijs leverde deze toch te hebben afgeleverd, is het Arbitraal College van oordeel dat toepassing dient te worden gemaakt van artikel 32 van de wet van 21 november 2017, waardoor verweerster wordt veroordeeld tot terugbetaling van de volledige reissom ten belope van 792,00 EUR.

13.

Het Arbitraal College is om deze redenen van oordeel dat de tegeneis van verweerster ten belope van 363,00 EUR wegens roekeloos geding ongegrond is.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond,

Verklaart de tegenvordering van verweerster ontvankelijk, doch ongegrond,

Dienvolgens, veroordeelt RO VZW tot betaling van een bedrag van 792,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 15 september 2020.