

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 22 MAART 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 9 november 1973, **mevrouw B**, Belg, geboren op 20 december 1983, juffrouw C, Belg, geboren op 23 juli 2010 en juffrouw D, Belg, geboren op 28 juni 2013, allen wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO, 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.

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer I 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 J 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 5 januari 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 11 januari 2022 om te verschijnen op de zitting van 22 maart 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 22 maart 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Mevrouw K, de moeder van de heer A, boekte eind 2019 bij verweerster een reis naar Santorini voor eisers en voor zichzelf. De reis zou een aanvang nemen op 21 mei 2020 en zou duren tot en met 24 mei 2020. De reissom bedroeg 4.598 euro.

2.

Door het uitpreken van de corona-pandemie was het eind maart 2020 allesbehalve duidelijk of de reis van eisers nog zou kunnen doorgaan. Op 21 maart 2020 uitten eisers ten aanzien van verweerster de vraag hoe zij hun reis konden annuleren. Verweerster raadde eisers aan niet te annuleren. Anders zouden zij een groot deel van de reissom niet kunnen recupereren.

Verweerster annuleerde de reis omwille van de corona-pandemie.

3.

Eisers vroegen meermaals de terugbetaling. Verweerster overhandigde eisers op 22 oktober 2020 een tegoedbon ter waarde van 4.476 euro “voor een verblijf naar keuze met een vlucht van LMIJ en een verblijf via RO t.e.m. 31 december 2021”.

Eisers bleven bij verweerster aandringen op terugbetaling van het bedrag van 4.476 euro. Verweerster antwoordde dat zij nog niet kon overgaan tot terugbetaling daar zij zelf nog geen terugbetaling van de “touroperator” mocht ontvangen en vroeg om begrip. Daarbij maakte zij gewag van haar moeilijke financiële situatie.

4.

Eind 2021 hadden eisers nog geen terugbetaling ontvangen. Zij besloten dan ook huidig geschil aanhangig te maken bij de geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

De reis werd geboekt door mevrouw K die echter in de zomer van 2020 overleed. Eisers brengen stukken bij waaruit blijkt dat zij in de rechten van mevrouw K zijn getreden.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van de volledige reissom ten belope van 4.476 euro.

Eisers vragen terugbetaling van het klachtengeld ten belope van 75 euro.

Verweerster vraagt de eis van eisers ontvankelijk, doch ongegrond te willen verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Anders dan wat verweerster ten aanzien van eisers doet uitschijnen, combineert zij wel degelijk verschillende reisdiensten, vluchten en hotelverblijf, tot een pakketreis in de zin van artikel 2, 2° van de wet van 21 november 2017.

E. BEOORDELING

5.

Verweerster annuleerde de pakketreis van eisers omwille van de corona-pandemie. Zeker in het voorjaar van 2020 kon deze pandemie als een geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden beschouwd, zoals bedoeld in artikel 2, 12° van de wet van 21 november 2017.

6.

De eerste tweede paragraaf van artikel 31 van de wet van 21 november 2017 bepaalt:

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° (...)

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.

De twee paragraaf van datzelfde artikel voegt toe dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, hij aan de reiziger alle bedragen terugbetaalt die hij voor de pakketreis heeft betaald, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Krachtens artikel 32, derde lid van de wet van 21 november 2017 heeft de organisator veertien dagen om tot terugbetaling over te gaan.

7.

Verweerster annuleerde in het voorjaar van 2020 de pakketreis omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Zij bleef echter in gebreke eisers terug te betalen.

Ondanks dat eisers meermaals op terugbetaling aandrongen, bleef deze uit. Eind oktober 2020 gaf verweerster uiteindelijk aan eisers een tegoedbon uit ten waarde van het betaalde bedrag. Eisers aanvaardden deze tegoedbon niet en bleven op terugbetaling aandringen.

Krachtens artikel 31 van de wet van 21 november 2017 is verweerster er toe gehouden aan eisers het volledige bedrag dat zij voor hun reis betaalden terug te betalen. De pakketreis werd tot op heden nog altijd niet terugbetaald.

8.

Het klachtengeld door eisers betaald, blijft te hunnen laste.

Dossier nummer: SA 2022-009

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 ten aanzien van verweerster ontvankelijk en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling van het bedrag van 4.598,00 EUR,

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 22 maart 2022.