

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

VIDEOZITTING VAN 30 november 2021

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 13 april 1984, **mevrouw B** en hun kinderen **C, D en E** allen wonende te XXX, XXX ;

Eisers, ter zitting persoonlijk aanwezig;

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door de heer F, zaakvoerder;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer F;

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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 J in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 september 2021 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 september 2021 om te verschijnen op de zitting van 30 november 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 30 november 2021;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

Op 8 juni 2020 boekten eisers een skireis voor 5 personen naar BARDONECCHIA in de Italiaanse Alpen bij verweerster voor de periode van 14 februari 2021 tot en met 21 februari 2021.

De reissom bedroeg in totaal 5.412,99 euro. Daarvan werd door middel van een eerder uitgegeven Corona tegoedbon op 15 juni 2020 al 4.449,75 euro voldaan.

Op 11 januari 2021 annuleerde de organisator de pakketreis omwille van de Corona-crisis.

Op 26 januari verzochten eisers verweerster de volledige terugbetaling van het reeds betaalde bedrag.

Er vond correspondentie plaats tussen eisers en verweerster waarin eisers de terugbetaling van het volledige reeds betaalde bedrag vroegen. Verweerster stelde enkel het bedrag van het voorschot verminderd met de prijs van de verzekering annulatie en bijstand en de dossierkosten te moeten terugbetalen.

Daarnaast was er discussie over het uiterste tijdstip van terugbetaling. Eisers vroegen de terugbetaling binnen de 14 dagen na annulering van de reis, zijnde voor 26 januari 2021. Verweerster meende zich te kunnen beroepen op het ministerieel besluit van 19 maart 2019 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen. Zij stelde ten laatste in september 2021 te moeten terugbetalen.

Partijen probeerden tot een vergelijk te komen maar slaagden hier niet in.

Op 18 september betaalde verweerster eisers het bedrag van 4.449,75 euro volledig terug.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen

- de terugbetaling van het bedrag betaald voor de “verzekering annulatie en rechtsbijstand”, zijnde 242,99 euro;
- de betaling van de intrest op het volledige voor de pakketreis betaalde bedrag, zijnde 4449,75 euro zo zij in het gelijk wordt gesteld en 4206,76 euro zo zij in het ongelijk wordt gesteld, te rekenen van 26.01.2021 tot de dag van betaling;
- een vergoeding voor de kosten voor het neerleggen van de klacht bepaald op 50 euro
- een vergoeding voor de administratieve kost, bepaald op 100 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.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

1.

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.

2.

Het arbitraal college stelt vast dat eisers bij verweerster een pakketreis boekten en daarvoor reeds een voorschot van 4.449,75 euro hadden betaald toen de reis door verweerster werd geannuleerd. Verweerster annuleerde de pakketreis omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Overeenkomstig artikel 31, §2 van de wet van 21 november 2017 diende verweerster eisers alle voor de pakketreis betaalde bedragen terug te betalen.

Verweerster betaalde pas op 18 september 2021 het volledige voorschot ten belope van 4.449,75 euro terug aan eisers. De vordering van eisers op dit vlak is zonder voorwerp geworden.

3.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat partijen het lange tijd niet eens waren over het exact terug te betalen bedrag en het uiterste moment van terugbetaling. Verweerster antwoordde eisers een laatste keer op 22 februari 2021. Zij beargumenteerde in dit laatste schrijven dat zij enkel gehouden was tot terugbetaling van het bedrag van 4.206,76 euro en verzekerde eisers deze terugbetaling te zullen doen. Hierop kwam geen reactie meer van eisers tot de klacht bij de geschillencommissie midden september 2021. Eisers stelden verweerster op geen enkel ogenblik formeel in gebreke.

Gezien tussen partijen een ernstige discussie werd gevoerd over de omvang van het terug te betalen bedrag en het uiterste tijdstip van terugbetaling én gezien deze discussie niet beëindigd was tot op het ogenblik van de terugbetaling vanwege verweerster op 18 september, komt het de geschillencommissie voor geen intresten te moeten toekennen.

Alleen de omvang van het terug te betalen bedrag en het uiterste tijdstip van terugbetaling stond ter discussie. Partijen poogden tot een vergelijk te komen. Bij gebreke aan een formele ingebrekestelling, eindigde deze situatie slechts met de betaling door verweerster van het volledige bedrag van 4.449,75 euro.

4.

De organisator die de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en daarom opzegt, moet aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetalen, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn (artikel 31, §2 van de wet).

Verweerster betaalde eisers volledig terug. De vergoeding voor de administratieve kost die eisers vorderen, maakt een bijkomende schadevergoeding uit die verweerster niet verschuldigd is.

5.

Het klachtengeld door eisers betaald, blijft ten hare laste.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 30 november 2021.