

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 15 september 2020**

**Inzake:**

De heer **A**, wonende te XXX, XXX;

*Eiser,*

Hebbende als raadsleden mrs. B en C, advocatenassociatie met kantoor te XXX, XXX;

*Ter zitting niet aanwezig, doch vertegenwoordigd door mr. D, advocatenassociatie met kantoor te XXX, XXX;*

**Tegen:**

**RB NV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster,*

**En:**

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

Vrijwillig tussengekomen in het geding en ter zitting vertegenwoordigd door de heer E, Quality Team Supervisor;

---

**Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 9 juli 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- de conclusie opgesteld door eiser op 12 augustus 2020;
- de conclusie opgesteld door verweerster op 24 augustus 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 F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw H 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 I, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Eiser boekte op 9 maart 2020 een reis naar Tenerife, Spanje voor de periode van 4 april 2020 tot 10 april 2020. De reservering omvatte heen- en terugvluchten tussen Brussel en Tenerife en verblijf in het hotel H10 LAS PALMERAS, formule half pension.

De reservering werd gemaakt voor vier personen, namelijk de heer A, mevrouw J en hun kinderen K en L.

De totale reissom bedroeg 4.254,28 EUR en werd bij reservatie betaald.

2.

Verweerster annuleerde de reservatie op 18 maart 2020 per e-mail en motiveerde deze annulering op basis van de opgelegde reisrestricties ten gevolge van de coronamaatregelen.

Verweerster bood eiser ter compensatie een tegoedbon aan ter waarde van de betaalde reissom. De tegoedbon heeft een geldigheidsduur van één jaar vanaf het moment van uitgifte en kan worden gebruikt voor alle reizen uit het RO en VP selection aanbod.

3.

Eiser liet op 30 maart 2020 aan verweerder weten dat hij een terugbetaling in contanten verkiest boven de tegoedbon aangeboden door RO.

De reis geboekt voor de periode 04 april 2020 – 10 april 2020 ging niet door.

4.

Op 14 mei 2020 verzond verweerster via mail een tegoedbon aan eiser (hierna: corona-voucher). De corona-voucher heeft een datum van uitgifte van 11 mei 2020, een uiterste boekdatum van 11 mei 2021 en een uiterste datum van afreis 11 mei 2021. De waarde van de corona-voucher bedraagt 4.254,28 EUR.

Eiser beweerde de corona-voucher niet te hebben ontvangen, maar achteraf bleek dat hij deze louter uit het oog verloren was.

Eiser is het niet eens met de terugbetaling in de vorm van een corona-voucher gezien de voorwaarden die hierop van toepassing zijn, waarna de zaak aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

5.

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

## **C. DE VORDERINGEN**

6.

Middels conclusie van 12 augustus 2020 vordert eiser de volledige terugbetaling van de reissom, zijnde 4.254,28 EUR, te verhogen met de wettelijk interest vanaf 1 april 2020 tot op de dag van algehele betaling.

Eiser vordert bijkomend de veroordeling van verweerster tot de administratie- en advocatenkosten, in conclusie begroot op 1.800,00 EUR, te verhogen met de wettelijke interesten vanaf datum van uitspraak tot op de dag van algehele betaling.

Eiser vordert bijkomend ook de veroordeling van verweerster tot de kosten van het geding, met inbegrip van het rolrecht van 75,00 EUR.

7.

Middels conclusie van 24 augustus 2020 vordert verweerster in hoofdde de vordering van eiser ontvankelijk doch ongegrond te verklaren en te bevestigen dat verweerster aan haar verplichtingen heeft voldaan door het verstrekken van de corona-voucher.

In ondergeschikte orde vordert verweerster, in het geval de vordering gegrond zou worden verklaard, verweerster toe te staan de terugbetaling in contanten aan de eiser te verrichten binnen een termijn van zes maanden na het verzoek tot terugbetaling, dat ten vroegste kan worden ingediend één jaar na uitgifte van de voucher, op voorwaarde dat de voucher niet werd gebruikt als betaalmiddel, conform het M.B. d.d. 03 april 2020.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

8.

Op 9 maart 2020 kwam een overeenkomst tot stand tussen eiser en RB NV ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX. De wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten is daarom van toepassing.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat RB NV in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper 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.

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, is organisator van de reis. Zij was oorspronkelijk geen partij in dit geding, daar zij door eiser niet werd aangesproken in het vragenformulier, maar verscheen ter zitting vrijwillig en kwam alsoo vrijwillig tussen in de procedure.

## **E. BEOORDELING**

9.

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 de wet zou verweerster gehouden zijn tot terugbetaling van de reissom binnen een termijn van veertien dagen na de opzegging van de pakketreis.

10.

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.

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). De tegoedbon die wordt uitgegeven moet voldoen aan vier cumulatieve voorwaarden, nl.:

- de tegoedbon vertegenwoordigt de volledige waarde van het bedrag dat de reiziger reeds had betaald;
- aan de reiziger wordt geen enkele kost in rekening gebracht voor het afleveren van de tegoedbon;
- de tegoedbon heeft een geldigheid van minstens één jaar;
- de tegoedbon vermeldt uitdrukkelijk dat hij werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis.

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

11.

Het M.B. 19 maart 2020 werd aangepast door het M.B. van 3 april 2020 tot wijziging van het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen, waardoor twee bijkomende cumulatieve voorwaarden verbonden werden aan de corona-voucher, nl.:

- de tegoedbon is een titel ten aanzien van de reisorganisator die hem heeft uitgegeven;
- de reiziger besteedt de tegoedbon naar eigen keuze.

Verder bepaalt artikel 1, §3 M.B. 19 maart 2020 sinds de wijzigingen ingevoerd bij M.B. 3 april 2020 dat de tegoedbon die niet werd besteed door de reiziger binnen de termijn van één jaar na uitgifte, op vraag van de reiziger wordt terugbetaald. De reisorganisator beschikt in dat geval over een termijn van zes maanden voor de terugbetaling.

12.

Eiser stelt in zijn conclusie dat de voucher niet werd uitgegeven in de periode voorzien in het M.B. 19 maart 2020, waardoor verweerster handelt in strijd met EU-regelgeving.

Ter zitting heeft eiser echter bevestigd de corona-voucher te hebben ontvangen in de betrokken periode en geeft toe deze over het hoofd gezien te hebben.

Dit middel van eiser wordt daarom niet behouden ter zitting.

13.

Eiser haalt ter zitting drie andere redenen aan waarom de corona-voucher die hem door verweerster werd verstrekt gebrekkig is en vindt deze reden om de overeenkomst te laten ontbinden:

- a. De corona-voucher uitgegeven door verweerster is niet inwisselbaar in geld. Dit is in strijd met artikel 1, §3 van het M.B. 19 maart 2020, gewijzigd bij M.B. van 3 april 2020.

Onder de gebruiksvoorwaarden opgenomen onder de corona-voucher uitgegeven door verweerster valt onder meer volgende voorwaarde: "Deze voucher is persoonlijk, kan niet worden overgedragen aan derden en niet ingewisseld worden voor contanten". De corona-voucher maakt geen melding van de mogelijkheid deze te laten terugbetalen.

Sinds de wijzigingen van het M.B. 19 maart 2020 staat het echter wettelijk vast dat de tegoedbon kan worden terugbetaald op vraag van de reiziger wanneer deze de tegoedbon niet besteedde binnen de termijn van één jaar na uitgifte.

Verder werd op de website van RO een rubriek opgesteld specifiek over de corona-voucher, waar de gebruiksvoorwaarden verder zijn uitgewerkt, alsook veel gestelde vragen worden beantwoord. Een van deze vragen is: "Hoe kan ik een terugbetaling aanvragen?". Deze vraag wordt als volgt beantwoord: "Terugbetaling van de corona voucher kan pas na een jaar na uitgifte, op voorwaarde dat je de voucher niet hebt gebruikt. Gedurende dat jaar, kan je de voucher wel inzetten om een nieuwe vakantie bij RO te boeken."

Hoewel deze informatie niet werd vermeld op de corona-voucher, kon de consument deze zonder veel moeite terugvinden op de website waarnaar ook wordt verwezen in het begeleidend schrijven bij de voucher.

Eiser haalt ter zitting aan dat overeenkomstig artikelen 5 en 11 van de wet van 21 november 2017 een informatieverplichting geldt van de professioneel naar de consument en dat, wanneer de consument deze informatie zelf dient op te zoeken, dit in strijd is met dit gegeven.

Gelet op het algemeen rechtsbeginsel 'iedereen wordt geacht de wet te kennen' wordt deze informatieverplichting voor de reisorganisator of doorverkoper echter ingeperkt, gezien het bindend karakter van het M.B. 19 maart 2020.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat, hoewel de informatie vermeld op de corona-voucher in beperkte mate onvolledig was, de informatie verspreid door verweerster m.b.t. de voucher volstaat voor de consument om kennis te nemen van de toepassingsvoorwaarden, alsook zijn rechten i.v.m. de corona-voucher.

- b. De corona-voucher uitgegeven door verweerster kan alleen gebruikt worden door de reiziger die de opgezegde pakketreis geboekt had en kan dus niet worden doorgegeven aan anderen. Dit gaat in tegen het vrij gebruik van de voucher, zoals wordt bepaald door artikel 1, §1, 6° M.B. 19 maart 2020.

Eiser haalt ter zitting aan dat de corona-voucher werd verstrekt aan de reiziger-hoofdboeker in naam en voor rekening van zichzelf en diens medereizigers. De corona-voucher is uitgegeven op naam van de heer Koen ROMAIN en kan niet worden overgedragen aan derden.

Dit houdt volgens eiser een goedkope lening in t.a.v. de consument, gezien deze naar alle waarschijnlijkheid niet meteen gebruik zal maken van de corona-voucher.

Het M.B. 19 maart 2020 bepaalt geen recht voor de reiziger om zijn corona-voucher te kunnen doorgeven aan derden en de voucher die eiser ontvangen heeft voldoet aldus aan de voorwaarden van het M.B.

Bovendien werd het volgende opgenomen in de uitgebreidere gebruiksvoorwaarden op de website van verweerster:

“De voucher voor de totale reissom zal worden bezorgd aan de titularis van de boeking, de hoofdboeker, in naam en voor rekening van het hele reisgezelschap. Dit is de persoon die de reisovereenkomst heeft ondertekend en/of die zich als titularis heeft opgegeven tijdens het boeken. Enkel deze persoon kan de voucher gebruiken om de nieuwe reis te betalen, maar hij/zij hoeft geen deel te zijn van het reisgezelschap. Je kan de voucher dus perfect gebruiken ter betaling van een reis voor een andere persoon.”

Het Arbitraal College oordeelt dat het middel van eiser ongegrond is.

- c. De corona-voucher bevat een forumbeding: “Op deze voucher en de bijbehorende voorwaarden is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Exclusief bevoegd voor geschillen omtrent deze voucher zijn de Belgische rechtbanken territoriaal bevoegd voor Zaventem.”

Eiser acht dit een beperking t.a.v. de consument en is van mening dat dit een afstand van bevoegdheid inhoudt t.a.v. de Geschillencommissie Reizen.

Het M.B. 19 maart 2020 sluit niet uit dat de reisorganisator of doorverkoper een forumbeding opneemt in de gebruiksvoorwaarden verbonden aan de door hen uitgegeven corona-voucher.

Verder dient ook te worden opgemerkt dat hoewel verweerster een forumbeding heeft opgenomen, zij de onbevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen niet heeft opgeworpen.

Het Arbitraal College oordeelt dat het middel van eiser 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 ontvankelijk doch ongegrond,

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