

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

ZITTING VAN 13 JULI 2021

### **Inzake**

De heer **A** en Mevrouw **B**,  
samenwonende te XXX, XXX,

*Eisers,*

Ter zitting in persoon aanwezig,

### **En**

### **RB**

met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,  
met ondernemingsnummer 000.000.000 ;

*Verweester,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw C, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw D, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

### **Volgende arbitrale sententie geveld:**

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Blijkens artikel 18 van de algemene voorwaarden van verweester heeft elke partij de keuze om een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen in te stellen, indien een klacht naar aanleiding van de uitvoering van de overeenkomst tussen partijen niet naar tevredenheid wordt opgelost.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie ontvangen op 10 oktober 2020.

## **I. De feiten**

1.

Op 4 oktober 2019 boekten eisers door bemiddeling van verweerster een cruise voor twee personen naar de Baltische Staten, met name de cruise Baltic Explorer, georganiseerd door de organisator RO aan boord van de ms F van de rederij G. De cruise zou doorgaan vanuit Amsterdam met vertrek op 23 mei 2020 en terugkeer op 6 juni 2020.

De totale reissom bedroeg 6.273,00 EUR. Eisers betaalden een voorschot van 1.900,00 EUR.

2.

Op 7 maart 2020 liet de rederij aan alle reizigers weten dat voor cruises met vertrek voor 31 mei 2020 de mogelijkheid werd geboden deze te annuleren. Voor het bedrag van de annulatiekost zou aan de reizigers een tegoedbon worden toegekend ('Future cruise credit'), te gebruiken voor een cruise van latere datum.

Eisers maakten van deze mogelijkheid gebruik. Zij annuleerden de cruise met voorziene vertrekdatum op 23 mei 2020 en boekten onmiddellijk een nieuwe cruise met vertrek op 25 juli 2020.

De annulatiekost bedroeg 1.091,00 EUR. Ten belope van dit bedrag ontvingen eisers een future cruise credit dat zij aanwendden voor de nieuwe boeking.

Nadien bleek dat de cruise van 23 mei 2020 ten gevolge van de corona-pandemie niet doorging, doch op dat ogenblik hadden eisers hun cruise reeds zelf omgeboekt naar juli 2020.

Op 21 mei 2020 liet verweerster aan eisers weten dat cruise met voorzien vertrek op 25 juli 2020 door de rederij werd geannuleerd. Aan eisers werd een gedeelte van het betaalde voorschot nl. 809,00 EUR terugbetaald.

Verweerster deelt eisers mee dat zij geen terugbetaling konden eisen van het saldo van het door hen betaalde voorschot, het zogenaamde future cruise credit, noch van de organisator RO, noch van de rederij G. Zij konden dit saldo – aldus verweerster – wel gebruiken voor een toekomstige boeking in het komende jaar.

3.

Eisers gingen niet akkoord met het door verweerster ingenomen standpunt.

Bij aangetekend schrijven van 26 augustus 2020 vorderden zij de terugbetaling van het saldo van hun voorschot door verweerster.

In haar reactie van 2 september 2020 verwees verweerster naar de door rederij G gehanteerde voorwaarden voor het gebruik van de future cruise credits.

Aangezien partijen er niet in slaagden een akkoord te bereiken, maakten eisers op 10 oktober 2020 hun vordering aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe terugbetaling te bekomen van het saldo van het door hen betaalde voorschot ten belope van 1.091,00 EUR.

Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht in besluiten van respectievelijk 29 oktober 2020 en 20 november 2020 (verweerster) en 7 november 2020 (eisers).

## II. De beoordeling

4.

In haar besluiten van 29 oktober 2020 argumenteert verweerster :

*‘Overwegende dat Verweerder zich uitdrukkelijk kwalificeert als doorverkoper en dat dit door de Eisers als zodanig ook wordt erkend.*

*Overwegende dat de klacht van Eiser geen betrekking heeft op de uitvoering van de reis en dus niet gevat wordt door de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, waarop Eisers zich beroepen’*

Verweerster is van mening dat het Arbitraal College zich om deze reden onbevoegd moet verklaren om het geschil te behandelen.

5.

Deze redenering van verweerster kan niet worden gevolgd.

Arbitrage is in essentie een vrijwillige vorm van alternatieve geschillenbeslechting, zodat het de wil van partijen is die arbitrage haar legitimiteit geeft. De arbitrageovereenkomst is de basis waarop elke arbitrage steunt.

Opdat de Geschillencommissie Reizen rechtsmacht zou hebben/ bevoegd zou zijn om van het geschil dat tussen de partijen is gerezen kennis te nemen, dienen partijen overeengekomen te zijn om hun geschillen aan de arbitrage door de Geschillencommissie Reizen te onderwerpen.

Het akkoord van een partij kan blijken uit het feit dat zij de algemene voorwaarden voor pakketreizen van de Geschillencommissie Reizen hanteert. In dat geval kan de reiziger ervoor opteren zijn klacht bij de Geschillencommissie Reizen aanhangig te maken, zonder dat hij hier echter toe kan worden verplicht.

Door gebruik te maken van de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen heeft verweerster de bevoegdheid van de Geschillencommissie aanvaard om kennis te nemen van de geschillen tussen verweerster en de reizigers.

6.

Hetgeen voorafgaat, doet geen afbreuk aan het feit dat verweerster terecht laat gelden dat zij zelf geen organisator is van reisdiensten, maar dat haar tussenkomst zich tot beperkt tot het doorverkopen van

pakketreizen, samengesteld door een organisator : in voorliggend dossier bemiddelde verweerster in de verkoop van een cruise door RO aan eisers.

De identiteit van de organisator, nl. RO, werd door verweerster duidelijk vermeld op de bestelbon van 4 oktober 2019.

De verplichtingen van verweerster beperken zich derhalve tot het uitvoeren van een bemiddelingsopdracht : zij bemiddelt tussen de reiziger en de organisator met het oog op de aankoop door de reiziger van een pakketreis.

Als doorverkoper is verweerster enkel verantwoordelijk voor het tot stand brengen van een overeenkomst tussen de reiziger en de organisator en is zij niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis – of, zoals in voorliggend dossier, voor de annulering – door de organisator.

7.

Ingeval van annulering van een pakketreis door de organisator geldt artikel 31 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, hierna kortweg de Reiswet genoemd.

Dit artikel bepaalt :

*‘ [Art. 31](#). § 1. De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:*

*...*

*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.’*

Artikel 31, §2 Reiswet bepaalt vervolgens dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, hij, t.t.z. de organisator van de pakketreis, aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 32 Reiswet voegt hier nog aan toe dat alle terugbetalingen, die op grond van artikel 31 vereist zijn, uiterlijk binnen de veertien dagen na de opzegging van de pakketreisovereenkomst moeten gebeuren.

Eisers dienen zich dan ook te wenden tot de organisator die overging tot annulering van hun pakketreis om terugbetaling van het saldo van hun voorschot te bekomen. In geen geval kunnen zij zich hiervoor wenden tot de doorverkoper, die enkel bemiddelde bij de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst tussen eisers en de organisator.

## **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar, doch wijst deze af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 13 juli 2021.