

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 22 MAART 2022

Inzake:

De heer a, Belg, geboren op 30 april 1973, **mevrouw B**, Belg, geboren op 11 september 1972, **juffrouw C**, Belg, geboren op 10 maart 1999, **juffrouw D**, Belg, geboren op 11 juni 2001, **jongeheer E**, Belg, geboren op 5 maart 2003, **juffrouw F**, Belg, geboren op 13 mei 2014 en **juffrouw G**, Belg, geboren op 13 oktober 2016, allen wonende te XXX, XXX;

De heer H, Belg, geboren op 14 augustus 2000, wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RB, 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 ondergetekend:

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

Mevrouw J in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw K in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw L in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer M 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 N 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 25 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 31 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.

Eisers boekten op 20 januari 2020 een reis naar Egypte bij verweerster. Op de bestelbon staat RO aangegeven als organisator van de reis. De reis zou doorgaan van 9 april 2020 tot en met 16 april 2020. Eisers betaalden de reissom ten belope van 7.322,00 euro aan verweerster.

2.

Door het uitbreken van de corona-pandemie kon de reis van eisers niet doorgaan zoals gepland. De reis werd geannuleerd door verweerster.

3.

Eisers schreven verweerster meermaals aan om haar de terugbetaling te vragen. Op 6 juli 2021 antwoordde verweerster eisers dat de terugbetaling van hun reis was aangevraagd bij RO.

Omdat de terugbetaling alsnog uitbleef, contacteerden eisers verweerster nogmaals eind 2021. Ditmaal bekwamen zij van verweerster de nodige gegevens om RO zelf te contacteren en de organisator om terugbetaling te vragen.

4.

RO betaalde eisers begin 2022 een bedrag van 2.194,20 euro terug. De organisator stelde dat zij van verweerster slechts dit bedrag had ontvangen en zij bijgevolg niet meer kon terugbetalen.

Eisers richtten zich voor het resterende bedrag van 5.127,80 euro opnieuw tot verweerster, die echter niet tot terugbetaling overging. Eisers maakten daarop het geschil aanhangig bij de geschillencommissie.

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 resterende deel van de reissom ten belope van 5.127,80 euro.

Zij vragen terugbetaling van het klachtengeld ten belope van 75 euro en van de kosten van een aangetekende zending gericht aan verweerster ten belope van 7,50 euro.

Verweerster stuurt de geschillencommissie geen stukken toe. Zij verschijnt niet ter zitting.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper ten aanzien van de eisers. RO trad op als organisator zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017. Verweerster verkocht een pakketreis georganiseerd door RO door aan eisers.

E. BEOORDELING

5.

Verweerster verkocht een pakketreis georganiseerd door RO door aan eisers.

Tussen eisers en verweerster kwam een lastgeving tot stand zoals bedoeld in artikel 1984 van het Burgerlijk Wetboek. Lastgeving of mandaat is een handeling, waarbij een persoon aan een ander de macht geeft om iets voor de lastgever en in zijn naam te doen.

Eisers gaven verweerster het mandaat om voor hen en in hun naam een reis te boeken bij RO. Dat verweerster de lastgeving aannam, blijkt uit de stukken van het dossier. Verweerster wierp zich steevast op als tussenpersoon tussen eisers en RO. Eisers hadden tot eind 2021 geen enkel contact met de organisator van hun pakketreis.

Deel van dit mandaat was dat verweerster de reissom die eisers betaalden, mits aftrek van een commissie, aan de organisator diende te betalen. Eisers betaalden bevrijdend in handen van verweerster.

6.

Het eerste lid van artikel 1991 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

De lasthebber is gehouden de lastgeving te volbrengen, zolang hij daarvan niet ontheven is, en hij is verantwoordelijk voor de schade die uit het niet uitvoeren ervan zou kunnen ontstaan.

Verweerster volbracht de lastgeving niet. Uit de stukken van het dossier en uit het relaas van eisers ter zitting blijkt dat verweerster slechts 2.194,20 euro betaalde aan RO.

7.

De organisator 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.

8.

De eerste 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 tweede 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.

De organisator is er evenwel niet toe gehouden de reiziger meer terug te betalen dan hij zelf van de doorverkoper heeft ontvangen.

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

9.

RO annuleerde in het voorjaar van 2020 de pakketreis omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Zij diende eisers bijgevolg terug te betalen.

Daar eisers verweerster kenden en naar eigen zeggen een vertrouwensband met haar hadden, contacteerden zij haar rechtstreeks en richtten zij zich niet tot RO. Verweerster verzekerde eisers dat zij voor hen de terugbetaling zou aanvragen bij de organisator. Dit blijkt zowel uit het relaas van eisers ter zitting als uit de mail d.d. 6 juli 2021 die eisers van verweerster ontvingen.

Verweerster contacteerde RO echter nooit. Na veel aandringen verstrekte verweerster eisers de nodige gegevens om zelf de terugbetaling van de organisator te vragen. RO betaalde eisers kort na hun vraag tot terugbetaling het bedrag terug dat zij zelf van verweerster had ontvangen, zijnde 2.194,20 euro

10.

Verweerster bleef in gebreke de lastgeving tot een goed einde te brengen. Nu door de opzegging van de pakketreis de oorzaak van de lastgeving is weggevallen, vervalt de overeenkomst. Verweerster is ertoe gehouden al hetgeen eisers haar betaalden voor de pakketreis, en wat zij niet aanwendde voor die reis, terug te betalen. Het bedrag dat zij in uitvoering van haar mandaat namens eisers aan RO betaalde, dient zij niet terug te betalen.

De organisator vervulde zijn verplichting tot terugbetaling van het bedrag dat eisers reeds bevrijdend hadden betaald aan verweerster.

11.

Eisers besloten verweerster een aangetekende zending toe te sturen. De kost hiervan kan echter niet op verweerster worden verhaald.

12.

Het klachtengeld door eisers betaald, blijft te hunnen laste.

Dossier nummer: SA 2022-005

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 5.127,80 EUR;

Wijst de vordering voor het overige af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 22 maart 2022.