

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

**ZITTING VAN 9 augustus 2022**

### **Inzake:**

**Mevrouw A**, geboren op 23 mei 1944, wonende te XXX, XXX;

*Eiseres, ter zitting niet persoonlijk aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

### **Tegen:**

**BVBA RB1**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster, ter zitting niet persoonlijk aanwezig, noch vertegenwoordigd.*

---

### **Hebben ondergetekenden:**

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

Mevrouw C in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer D in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer F 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 G 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 24 mei 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 30 mei 2022 om te verschijnen op de zitting van 9 augustus 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 9 augustus 2022;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Eiseres boekte bij verweerster een reis naar Griekenland die zou doorgaan in de periode van 2 oktober 2020 tot 9 oktober 2020. De reis, waarvoor eiseres een bedrag van 1.016,10 EUR betaalde, zou worden georganiseerd door RO.

2.

De organisator annuleerde de pakketreis ten gevolge van de COVID-19 pandemie.

3.

De vroegere zaakvoerder van verweerster, de heer H berichtte eiseres op 13 januari 2021 dat hij zijn kantoor in Zottegem had overgelaten aan RB2. De nieuwe contactpersoon werd zo de heer I. Na telefonische contactname bevestigde verweerster eiseres dat er geen probleem was en dat haar dossier correct afgehandeld zou worden.

4.

Uit de correspondentie tussen eiseres en verweerster blijkt dat voor de geannuleerde reis een tegoedbon zou zijn uitgegeven, die vervolgens werd verlengd tot het einde van 2022. Noch eiseres, noch verweerster brengt deze bonnen bij.

Op 26 juni 2021 bevestigde verweerster eiseres dat voor haar dossier het betaalde bedrag nog openstond.

5.

Eiseres contacteerde verweerster op 1 april 2022 en op 7 april 2022 met de vraag de reissom terug te betalen. Op 7 april 2022 kreeg eiseres dan van verweerster het bericht dat er enkele grote, niet-geplande betalingen geweest waren die haar cashflow hadden beïnvloed. Verweerster liet weten naar een oplossing te zoeken om de terugbetaling van eiseres zo spoedig mogelijk te kunnen uitvoeren.

6.

Eiseres mocht tot op heden geen terugbetaling ontvangen, reden waarom zij huidige zaak bij de Geschillencommissie aanhangig maakten.

**B. DE RECHTSPLEGING**

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

**C. DE VORDERINGEN**

Eiseres vraagt de terugbetaling van de reissom ten belope van 1.016,10 EUR

#### **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 eiseres, 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**

7.

Eiseres boekte via verweerster een reis naar Griekenland bij RO. Omwille van de COVID-19 pandemie annuleerde RO de pakketreis.

8.

Krachtens artikel 31, §1, 2° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna de "Reiswet") 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 de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig bovenvermelde bepaling, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Het uitbreken van de COVID-19 pandemie was een geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die RO toeliet de pakketreisovereenkomst op te zeggen. De organisator diende eiseres alle bedragen die zij voor de pakketreis betaalde volledig terug te betalen.

9.

Eiseres schreef verweerster meermaals aan, eerst teneinde een stand van zaken te vragen in haar dossier, vanaf 1 april 2022 ook om van of via haar de terugbetaling te bekomen.

10.

In haar mail van 7 april 2022 schreef verweerster:

*Beste heer,*

*Het spijt mij voor de late reactie.*

*Er zijn enkele grote, niet-geplande betalingen geweest die onze cashflow hebben beïnvloed. Wij zoeken naar een oplossing om uw terugbetaling zo spoedig mogelijk mogelijk te maken.*

*Wij begrijpen uw bezorgdheid en verontschuldigen ons nogmaals.*

*Wij hopen zeer spoedig bij u terug te komen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*(sorry voor eventuele fouten, di is een automatische vertaling)*

/

Dossier nummer: SA 2022-037

Het feit dat verweerster tot terugbetaling van de reissom gehouden is, wordt door haar, terwijl zij regelmatig in de procedure voor de Geschillencommissie betrokken is, niet ontkend.

Daar verweerster met haar mail van 7 april 2022 buiten een geding om de juistheid van het feit dat zij tot terugbetaling gehouden is beaamt, terwijl zij er belang bij heeft dit te ontkennen, maakt deze mail een buitengerechtigde bekentenis uit.

Verweerster is gehouden tot terugbetaling van de reissom aan eiseres. De vordering is gegrond.

\*\*\*

### **OM DEZE REDENEN**

### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling aan eiseres van de reissom ten belope van 1.016,10 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimité van stemmen te BRUSSEL op 9 augustus 2022.