

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

**VIDEOZITTING VAN 30 november 2021**

**Inzake:**

**Mevrouw A**, Belg, geboren op 16 januari 1972, en **de heer B**, beide wonende te XXX, XXX;

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door de heer C*

**Tegen:**

**RB BVBA**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door de heer D, zaakvoerder;

*eerste verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door de heer D*

en

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

*tweede verweerder, ter zitting niet vertegenwoordigd,*

---

**Hebben ondergetekenden:**

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 18 oktober 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 18 oktober 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 25 februari 2020 boekte eisers via eerste verweerster een reis voor twee personen naar DUBAI bij tweede verweerster. De reis zou doorgaan van 27 december 2020 tot 3 januari 2021.

De reissom bedroeg in totaal 4.960 euro. Eisers betaalden een voorschot van 3.000 euro aan eerste verweerster die op haar beurt een voorschot betaalde aan tweede verweerster.

Doordat tweede verweerster op 8 december 2020 failliet werd verklaard, kon de reis niet doorgaan. De reis was noch door eisers noch door tweede verweerster geannuleerd op het ogenblik van het faillissement van deze laatste.

Namens eisers nam eerste verweerster contact op met de insolventieverzekeraar van tweede verweerster, die echter stelt niet gehouden te zijn tot dekking.

Op 28 juni 2021 stelde eerste verweerster zowel tweede verweerster als de insolventieverzekeraar van tweede verweerster namens eisers in gebreke.

**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 door haar betaalde voorschot ten belope van 3.000 euro;
- vergoeding van het klachtengeld ten belope van 75 euro.

Eerste verweerster vraagt de eis van eisers onontvankelijk, minstens ongegrond te willen verklaren.

**D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van 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.

Uit de stukken blijkt tevens dat eerste verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper ten aanzien van eisers.

Ook deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

### a) Ten aanzien van eerste verweerster

1.

Krachtens artikel 19.3 van de Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten kan de organisator of doorverkoper die verwerende partij is de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. De verweerder beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

2.

In haar aangetekend schrijven van 19 november 2021 weigert eerste verweerster formeel in te gaan op de arbitrageprocedure in huidige zaak. Zij bevestigt dit ter zitting.

3.

Eerste verweerster stelt dat eisers haar niet op de hoogte hebben gesteld van het indienen van het dossier bij de geschillencommissie. Dit wordt door eisers ter zitting niet tegengesproken. Bij gebreke aan kennisgeving van het instellen van de arbitrageprocedure door eisers aan eerste verweerster, is de termijn van 10 kalenderdagen zoals bedoeld in artikel 19.3 van de Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten niet beginnen lopen.

4.

De geschillencommissie stelt vast dat eerste verweerster de arbitrage weigert. De vordering door eisers jegens haar is dan ook onontvankelijk.

### b) Ten aanzien van tweede verweerster

5.

Krachtens artikel 54 van de wet van 21 november 2017 stellen de in België gevestigde organisatoren en doorverkopers zekerheid voor de terugbetaling van alle reeds door of namens reizigers betaalde bedragen voor zover de desbetreffende diensten als gevolg van hun insolventie niet worden verricht.

Deze zekerheid wordt gesteld door een verzekeringsovereenkomst aangegaan bij een daartoe gemachtigde verzekeringsonderneming (artikel 3 KB van 29 mei 2018 betreffende de bescherming tegen insolventie bij de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten).

De doorverkoper en organisator zijn beiden “professioneel” zoals bedoeld in artikel 2, 7° van de wet van 21 november 2017.

6.

Zoals hoger reeds vermeld is tweede verweerster een organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017. Zij ging overeenkomstig haar wettelijke verplichting een insolventieverzekering aan bij een daartoe gemachtigde verzekeringsonderneming, met name VMIJ.

7.

De waarborg van de verzekeringsovereenkomst is verworven door de begunstigde vanaf het ogenblik dat de overeenkomst met de professioneel bedoeld in artikel 2, 7° van de wet werd gesloten tijdens de geldigheidsduur van de verzekeringsovereenkomst (artikel 10 KB van 29 mei 2018).

Tweede verweerster is als organisator een “professioneel” zoals bedoeld in artikel 2, 7° van de wet van 21 november 2017.

De verzekeringsonderneming biedt ingeval van insolventie van een professioneel o.a. de terugbetaling van de bedragen die de begunstigde reeds heeft voldaan bij het sluiten van de overeenkomst met de professioneel (artikel 12, §1, 2° KB van 29 mei 2018).

De begunstigde is elke reiziger in de zin van artikel 2, 6° van de wet van 21 november 2018 ten voordele van wie de verzekeringsprestatie is bedongen (artikel 2, 3° KB van 29 mei 2018).

De terugbetaling betreft alle bedragen die de begunstigde aan de professioneel heeft betaald voor de reisovereenkomst wanneer deze geen uitvoering krijgt als gevolg van zijn insolventie (artikel 13 KB van 29 mei 2018).

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers reizigers zijn die een reisovereenkomst hadden met tweede verweerster. Zij betaalden voor deze overeenkomst een voorschot van 3.000 euro. Door de insolventie van tweede verweerster kon de reisovereenkomst geen uitvoering krijgen.

Eisers kunnen zich tot de insolventieverzekeraar van tweede verweerster richten voor de terugbetaling van het volledige voorschot ten belope van 3.000 euro. De commissie stelt vast dat de insolventieverzekeraar evenwel niet in het geding is geroepen.

Tweede verweerster werd failliet verklaard. Anders dan haar insolventieverzekeraar, kan zij niet worden aangesproken tot terugbetaling van het voorschot dat eisers betaalden.

c) Wat betreft het klachtengeld

9.

Het klachtengeld door eisers betaald blijft ten hunnen 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 eerste verweerster onontvankelijk;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster onvankelijk doch ongegrond.

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