

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 24 januari 2023**

**Inzake:**

Mevrouw A en de heer B, beiden woonachtig te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting aanwezig ;*

**Tegen:**

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

*Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.*

---

**Hebben ondergetekenden:**

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer E 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 F in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. Wat de rechtspleging betreft**

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 6 november 2022 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 24 januari 2023 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

## **B. Wat de grond van de zaak betreft**

### *1. De pertinente feiten*

#### **1.**

Eisers kochten op 24 november 2019 via verweerster vliegtuigtickets aan bij luchtvaartmaatschappij LMIJ. De heenreis naar Phuket via Bangkok was gepland voor 16 maart 2020, de terugvlucht naar Zaventem voor 29 maart 2020.

De prijs van deze tickets bedroeg 1.370,34 EUR

#### **2.**

Omwille van de Coronapandemie ging de reis niet door. Eisers werd twee opties aangeboden : een voucher of een verlenging van de geldigheid van de tickets. Zij opteerden voor de verlenging.

Toen zij in november 2021 de reis opnieuw planden voor maart 2022 kregen zij te horen dat zij een supplement van 800 EUR dienden te betalen. Bovendien werden een aantal covid-maatregelen opgelegd waarop eisers vroegen om een nieuwe verlenging van de geldigheid van de tickets tot al deze bijkomende maatregelen wegvielen. Verweerster raadde eisers aan om hieromtrent contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij, maar deze verwees eisers op haar beurt naar verweerster.

Verweerster liet weten aan eisers dat de tickets niet meer verzilverd konden worden. Bovendien komt de annulatieverzekering niet tussenbeide.

### *2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster*

#### **3.**

Via het vragenformulier vragen eisers de terugbetaling van de totale prijs van de tickets en alle bijkomende onkosten die met deze aanvraag gepaard zouden kunnen gaan, te weten 1.445,34 EUR.

### *3. De Rechtspleging*

#### **4.**

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

De overeenkomst tussen verweerster en eisers betreft de verkoop van acht vliegtuigtickets van LMIJ.. Verweerster heeft aldusdanig gehandeld als doorverkoper (of tussenpersoon), in de zin van artikel van de 2, 9° van de wet van 21 November 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde

reisarrangementen en reisdiensten, van een enkelvoudige reisdienst, met name de bewuste vliegtuigtickets.

4. Beoordeling

5.

Verweerster is opgetreden als doorverkoper van de desbetreffende vliegtuigtickets van LMIJ, dus als tussenpersoon. Dit betekent dat de rol van verweerster er louter in bestond om aan eisers vliegtuigtickets te verstrekken van een derde leverancier van luchtvervoersdiensten, met name LMIJ.

Eens de vliegtuigtickets geboekt, is er een rechtstreekse vervoerovereenkomst tot stand gekomen tussen eisers en LMIJ.

Verweerster is als tussenpersoon zelf niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de vluchten, laat staan dat ze gehouden zou zijn om met haar eigen financiële middelen de terugbetaling te verzekeren van vluchten in geval van annulering.

De vordering wordt dus ongegrond verklaard voor wat betreft de terugbetaling van de vliegtuigtickets.

6.

Eisers werpen wel terecht op dat zij door verweerster amper en laattijdig zouden zijn geïnformeerd en dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd.

Het arbitraal college is van oordeel dat eisers door deze gebrekkige communicatie vanwege verweerster huidige arbitrale procedure hebben opgestart, die zij niet hadden moeten opstarten als RB hen sneller van een correct antwoord had voorzien.

Omwille van deze zeer gebrekkige informatie en bijstand van hun klanten dient verweerster in te staan voor de schade geleden door eisers, te weten het klachtengeld ten bedrage van 75 EUR.

**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 deels gegrond en veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een bedrag van 75 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 24 januari 2023.