

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 13 JULI 2021

Inzake

De heer **A** en zijn echtgenote mevrouw **B**,
samenwonende te XXX, XXX

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig,

En

1. De **NV RB**,
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX
met ondernemingsnummer 000.000.000

Eerste verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevr. C, Legal Counsel,

2. De **NV RO**
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX
met ondernemingsnummer 000.000.000

Tweede verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door haar gedelegeerd-bestuurder b-trade gcv, vast vertegenwoordigd door de heer D,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw E, 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 F, 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 G, 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.

De contractuele verhouding tussen eisers en beide verweersters wordt beheerst door de algemene voorwaarden voor pakketreisovereenkomsten van de Geschillencommissie Reizen. Artikel 19 van deze algemene voorwaarden voorziet in de rechtsmacht van het Arbitraal College.

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 13 oktober 2020.

I. De feiten

1.

Op 7 januari 2020 boekten eisers door bemiddeling van eerste verweerster bij tweede verweerster een pakketrondreis naar Japan. Het betrof de rondreis 'Midori No Hi' uit de xxx brochure, met vertrekdatum op 22 september 2020 en terugkeer op 7 oktober 2020.

De reissom bedroeg 19.505,00 EUR, incl. de fuel protection en dossierkosten.

Eisers betaalden bij boeking een voorschot van 5.000,00 EUR.

2.

Bij schrijven van 19 juni 2020 liet tweede verweerster aan eerste verweerster weten dat de pakketreis van eisers werd geannuleerd omwille van de covid-19 pandemie en de wereldwijde reisbeperkingen die daaruit voortvloeiden.

Op diezelfde datum maakte tweede verweerster een corona-tegoedbon op naam van eisers over aan eerste verweerster ten belope van 4.975,00 EUR, zijnde het betaalde voorschot onder aftrek van de dossierkosten, door eisers betaald aan eerste verweerster. Deze tegoedbon had een geldingsduur van één jaar.

Bij aangetekend schrijven van 22 juli 2020 lieten eisers aan beide verweersters weten niet akkoord te kunnen gaan met de uitgifte van een tegoedbon. Zij drongen aan op een terugbetaling in contanten.

In haar reactie wees tweede verweerster erop dat het MB van 19 maart 2020 expliciet bepaalde dat de reiziger de tegoedbon niet kon weigeren. Zij bleef om die reden bij het door haar ingenomen standpunt en verklaarde zich niet bereid een terugbetaling in contanten te verrichten. Zij bevestigde aan eisers dat deze – na het verstrijken van een periode van één jaar – een verzoek tot terugbetaling konden indienen, waarna tweede verweerster deze terugbetaling binnen een termijn van zes maanden zou uitvoeren.

3.

Aangezien eisers zich niet konden verzoenen met het door tweede verweerster ingenomen standpunt, dat naar hun mening ingaat, tegen de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, maakten zij op 13 oktober 2020 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege tweede verweerster een terugbetaling in contanten te bekomen van het door hen betaalde voorschot ten belope van 4.975,00 EUR en van eerste verweerster een terugbetaling van 25,00 EUR. Daarbovenop vorderen eisers een vergoeding van 250,00 EUR voor het achternageloopte welke zij pro rata verdelen onder beide verweersters, hetzij 1,25 EUR lastens eerste verweerster en 248,75 EUR lastens tweede verweerster.

Eisers vorderen tevens de terugbetaling van de kosten van de arbitrageprocedure (75,00 EUR) door beide verweersters, volgens dezelfde verhouding alsmede moratoire intresten aan de wettelijke rentevoet op het ingevorderde bedrag vanaf 22 juli 2020 tot op de datum van de algehele betaling.

4.

Tweede verweerster zette haar standpunt uiteen in een conclusie van 28 oktober 2020. Eerste verweerster deed hetzelfde op 30 oktober 2020.

Eisers repliceerden hierop op 3 november 2020.

Op 11 februari 2021 ging eerste verweerster over tot terugbetaling van de dossierkosten ten belope van 25,00 EUR.

Op 13 juli 2021 legden eisers een nota neer waarin zij hun vordering ten aanzien van eerste verweerster aanpasten, rekening houdend met de inmiddels ontvangen betaling.

II. De beoordeling

II.A. Aangaande de hoedanigheid van de verwerende partijen

5. Uit de toelichting verschaft door partijen blijkt dat tweede verweerster dient te worden beschouwd als organisator van een pakketreis in de zin van artikel 2, 7° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, hierna kortweg de Reiswet genoemd. Tweede verweerster verbond er zich immers toe een combinatie van diverse reisdiensten aan eisers te leveren.

Eerste verweerster van haar kant heeft de hoedanigheid van doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de Reiswet, vermits zij o.m. de pakketreizen, samengesteld door tweede verweerster verkoopt of te koop aanbiedt.

De kwalificatie van organisator, dan wel doorverkoper heeft zijn weerslag op de verbintenissen die op elk van de partijen rust.

II.B. Aangaande de verplichtingen van tweede verweerster

6.

Krachtens artikel 31, §1 van de Reiswet kan de organisator 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.'

Wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die deze voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn (art. 31, §2 Reiswet).

De Reiswet definieert in haar artikel 2,12° een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid als :

'een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren'.

Tussen partijen is er geen betwisting over het feit dat de covid 19-pandemie een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid uitmaakte, zodat de organisator gerechtigd was de pakketreisovereenkomst van 7 januari 2020 op te zeggen.

7.

De discussie tussen partijen betreft de verplichting van tweede verweerster tot terugbetaling van alle betaalde bedragen, verplichting die is opgenomen in artikel 31, §2 van de Reiswet.

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.

Bij het uitbreken van de coronacrisis heeft de Minister van economie de verplichte terugbetaling van geannuleerde pakketreizen, zoals die is voorzien in de Reiswet, versoepeld om zo de impact van de coronapandemie op de reissector te beperken en de belangen van de reizigers te vrijwaren.

Bij Ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen werd bepaald dat:

'Wanneer een pakketreisovereenkomst zoals bepaald in artikel 2, 3°, van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten om reden van de coronacrisis wordt opgezegd, ofwel door de reisorganisator, ofwel door de reiziger, is de reisorganisator gerechtigd hem een tegoedbon ter waarde van het betaalde bedrag te verstrekken in plaats van een terugbetaling.

Deze tegoedbon voldoet aan de volgende voorwaarden :

1° de tegoedbon vertegenwoordigt de volledige waarde van het bedrag dat de reiziger reeds had betaald;

2° aan de reiziger wordt geen enkele kost in rekening gebracht voor het afleveren van de tegoedbon;

3° de tegoedbon heeft een geldigheid van minstens één jaar;

4° de tegoedbon vermeldt uitdrukkelijk dat hij werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis.

§ 2. De reiziger kan de tegoedbon die voldoet aan de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1, niet weigeren.'

Dit Ministerieel besluit trad in werking op 20 maart 2020 en had een geldingsduur van 3 maanden, die eindigde op 19 juni 2020.

De voorwaarden waaraan de coronavoucher moet voldoen werden bij Ministerieel besluit van 3 april 2020 nog aangevuld. Tevens werd toen bepaald dat:

‘De tegoedbon die niet werd besteed door de reiziger binnen de termijn van één jaar na uitgifte, wordt op zijn vraag terugbetaald. De reisorganisator beschikt over een termijn van zes maanden voor de terugbetaling’.

8.

De bovenvermelde Ministeriële besluiten regelen de uitvoeringsmodaliteiten van de terugbetalingsverplichting die krachtens artikel 31, § 2 op de organisator rust. Aan het principe van de verplichte terugbetaling wordt door het Ministerieel besluit niet geraakt. Het Ministerieel Besluit werd onmiddellijk van kracht, gedurende een termijn van drie maanden.

Concreet betekent dit dat voor alle pakketreisovereenkomsten die werden opgezegd om reden van de coronacrisis tot en met 19 juni 2020 de reisorganisator gerechtigd was te opteren voor de uitgifte van een tegoedbon in plaats van een terugbetaling in contanten, zonder dat de reiziger deze tegoedbon kon weigeren.

Vermits in onderhavig dossier de annulatie gebeurde op 19 juni 2020, was ook tweede verweerster gerechtigd ervoor te kiezen aan eisers een tegoedbon te verstrekken. Door aan eisers een tegoedbon ten belope van het door hen aan haar betaalde voorschot ter beschikking te stellen, kwam verweerster haar verplichtingen op grond van de Reiswet, zoals deze tijdelijk waren aangepast door het M.B. van 19 maart 2020 en 3 april 2020, correct na.

9.

Eisers betwisten ten onrechte de tijdige ter beschikking stelling van de tegoedbon.

In haar hoedanigheid van doorverkoper is eerste verweerster de lasthebber van eisers. Dit impliceert dat eerste verweerster in naam en voor rekening van de eisers alle documenten die verband houden met de uitvoering van de pakketreisovereenkomst in ontvangst kan nemen.

Hetgeen voorafgaat, wordt expliciet bevestigd in de voorwaarden opgenomen op de door eisers ondertekende bestelbon van 7 januari 2020, die stelt : *‘De klant kiest adres bij RB inzonderheid voor de overhandiging van alle documenten gerelateerd aan zijn reis en stelt hem daartoe aan als zijn/haar lasthebber’.*

Uit het dossier blijkt dat tweede verweerster op 19 juni 2020 de voor eisers bestemde corona-tegoedbon aan eerste verweerster heeft overgemaakt. Dit gebeurde derhalve binnen de door het Ministerieel Besluit van 19 maart 2020 vooropgestelde termijn en geldt – gelet op de verhouding van lastgeving – als een tijdige bezorging aan eisers, zodat de voorwaarden van dit MB van toepassing zijn op de bedoelde tegoedbon.

10.

Eisers voeren vervolgens aan dat de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 in strijd zijn met de Europese Richtlijn 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Voor de beslechting van het voorliggend geschil is dit standpunt van eisers niet relevant. Richtlijnen zijn rechtshandelingen die bestemd zijn voor de EU-landen. Zij moeten door hen worden omgezet in nationaal recht. In beginsel hebben Europese Richtlijnen en dus ook de voormelde Richtlijn 2015/2302 geen directe werking. Dit betekent dat particulieren, zoals eisers, zich niet rechtstreeks op de Europese regel kunnen beroepen in hun verhouding tot andere particulieren, zoals tweede verweerster.

Eisers ontlenen dus geen rechtstreekse rechten aan de Europese Richtlijn, maar dienen zich op de nationale wetgeving te baseren, waardoor deze Europese Richtlijn in het Belgisch recht wordt omgezet, hetzij de Reiswet en – tijdelijk – de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020.

Overigens is het voor discussie vatbaar of de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020 werkelijk een schending van de Europese Richtlijn uitmaken nu deze Ministeriële Besluiten geen afbreuk doen aan het principiële recht van de reiziger om terugbetaling in contanten te bekomen, maar enkel de termijn waarbinnen deze terugbetaling wordt bekomen opschorten.

11.

Tweede verweerster was gerechtigd een tegoedbon aan eisers te verschaffen.

De door tweede verweerster verschafte tegoedbon beantwoordt aan alle voorwaarden van de Ministeriële Besluiten van 19 maart 2020 en 3 april 2020.

De vordering van eisers om onmiddellijk na annulering van hun pakketreis een terugbetaling in contanten te bekomen is derhalve ongegrond. Gelet op de afwijzing van hun hoofdeis is ook de vordering met het oog op een bijkomende schadevergoeding ongegrond.

Inmiddels is de geldingsduur van de aan eisers verstrekte tegoedbon verstreken, zodat tweede verweerster wel tot terugbetaling dient over te gaan binnen de termijn van zes maanden.

II.C. Aangaande de verplichtingen van eerste verweerster

12.

Eiseres vorderen van eerste verweerster de terugbetaling van de dossierkosten, ten belope van 25,00 EUR.

Eisers lichten niet toe op welke bepaling zij zich baseren om de terugbetaling van deze administratieve kost te verantwoorden. Er kan immers niet worden ontkend dat eerste verweerster voor eisers een dossier heeft aangelegd en in hun naam en voor hun rekening een pakketreisovereenkomst met tweede verweerster heeft tot stand gebracht. Het feit dat deze pakketreis als gevolg van buitengewone en onvoorzienbare omstandigheden niet kon doorgaan, verandert niets aan de vaststelling dat eerste verweerster haar verbintenissen is nagekomen, zodat er geen juridische grond tot terugbetaling van deze dossierkosten bestaat.

Onverminderd hetgeen voorafgaat, blijkt uit het dossier dat eerste verweerster als commerciële tegemoetkoming naar eisers toe de door hen betaalde dossierkosten integraal heeft terugbetaald.

De vordering van eisers is hierdoor ook zonder voorwerp geworden.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster toelaatbaar, doch ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster toelaatbaar, doch ongegrond;

Zegt voor recht dat tweede verweerster aan haar wettelijke verplichtingen heeft voldaan door aan eisers een coronavoucher te verstrekken die voldoet aan de voorwaarden opgesomd in het MB van 19 maart 2020, zoals gewijzigd door het MB van 3 april 2020;

Stelt vast dat ingevolge het verstrijken van de geldingsduur van de door tweede verweerster uitgereikte coronavoucher op 19 juni 2020, tweede verweerster thans gehouden is om binnen een termijn van zes maanden, ingaand op 18 juni 2021 en eindigend op 18 december 2021, over te gaan tot terugbetaling van het voorschot ten belope van 4.975,00 EUR aan eisers op het door hen opgegeven rekeningnummer;

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