

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

VIDEO-ZITTING VAN 23 FEBRUARI 2021

### **Inzake**

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

*Eisers,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A voornoemd,

### **En**

**NV RO**,  
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,  
ondernemingsnummer 000.000.000;

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, CEO van verweerster en mevrouw D,  
dossierbehandelaar, bijgestaan door Mter. E, loco meester F, advocaten met kantoor te XXX, XXX;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw G, 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 H, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
3. De heer I, 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. Blijkens de vermeldingen op de bestelbon van 10 juni 2019, uitgaande van verweerster, wordt de contractuele verhouding tussen eisers en verweerster beheerst door de

algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreizen. 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 voor ontvangst afgestempeld op 25 oktober 2020.

Ingevolge de genomen overheidsmaatregelen ter bestrijding van de verspreiding van Covid-19, was het organiseren van een zitting met fysieke aanwezigheid van partijen niet mogelijk. Beide partijen verklaarden zich akkoord het dossier te behandelen op de videozitting van 23 februari 2021, waaraan de voormelde partijen deelnamen.

## **I. De feiten**

1.

Op 10 juni 2019 boekten eisers bij verweerster een pakketreis naar Zuid-Afrika voor twee personen, bestaande uit:

- een heenvlucht Brussel – Kaapstad op 12 maart 2020,
- een landarrangement van J met een self-drive langs de tuinroute van 20 tot 28 maart 2020, waarbij een huurauto en verblijf in diverse accommodaties met maaltijden en excursies was inbegrepen,
- een terugvlucht Kaapstad – Brussel op 28 maart 2020.

Het verblijf van 13 tot 20 maart 2020 werd door eisers zelf geregeld.

De reissom voor de bij verweerster geboekte pakketreis bedroeg 5.280,00 EUR.

2.

Kort na de aankomst van eisers in Zuid-Afrika brak wereldwijd de coronacrisis uit. Op 16 maart 2020 werden eisers gecontacteerd door J met de raad vervroegd naar België terug te keren om te vermijden dat zij in Zuid-Afrika geblokkeerd zouden raken. Er werd hen een terugvlucht met Ethiopian Airlines voorgesteld met tussenlanding in Addis Abeba.

Na overleg met hun medereizigers lieten eisers op 17 maart 2020 weten dat zij akkoord gingen met een vervroegde terugkeer doch er de voorkeur aan zouden geven een tussenlanding te maken in Europa, om te vermijden dat zij op een Afrikaanse luchthaven kwamen vast te zitten. Er werd hen vervolgens een terugvlucht op 22 maart 2020 met Lufthansa en tussenlanding in Frankfurt voorgesteld.

Eisers stemden in met deze retourvlucht. Zij bleven tot de datum van hun terugvlucht in Kaapstad. Zij boekten op eigen initiatief en eigen kosten twee bijkomende nachten in het verblijf waar zij de eerste week doorbrachten. Het volledige landarrangement van 20 tot 28 maart 2020 werd geannuleerd.

3.

Na hun terugkeer, t.t.z. op 24 maart 2020, schreven eisers verweerster aan met de vraag terugbetaling te bekomen van de prijs van het niet-genoten landarrangement.

Op 11 augustus 2020 schreven eisers verweerster opnieuw aan met de melding dat zij geen genoegen namen met een voucher doch de terugbetaling verwachtten van de prijs van het niet-genoten landarrangement, hetzij een bedrag van 1.645,00 EUR per persoon (3.290,00 EUR per koppel).

Na dit schrijven ontvingen eisers een gedeeltelijke terugbetaling ten belope van 2.466,00 EUR.

Bij schrijven van 24 september 2020 drongen zij bij verweerster aan op de terugbetaling van het saldo ten belope van 824,00 EUR.

In een antwoord van 29 september 2020 liet verweerster weten dat zij zich had ingespannen om een maximale compensatie voor eisers te bekomen, doch dat eisers wel de vluchten en een gedeelte van het verblijf hadden genoten.

In een reactie van 1 oktober 2020 brachten eisers in herinnering dat zij de verblijfskosten, in afwachting van de vervroegde terugvlucht, zelf ten laste hadden genomen en dus geen enkel onderdeel van het geboekte landarrangement hadden opgenomen. Voor de genoten vluchten vorderden eisers geen terugbetaling.

Verweerster was niet bereid haar eerder ingenomen standpunt te herzien.

4.

Gelet op het uitblijven van de gevraagde terugbetaling van het saldo van 824,00 EUR, maakten eisers op 25 oktober 2020 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster terugbetaling te bekomen van het nog niet terugbetaalde gedeelte van het landarrangement ten belope van 824,00 EUR.

Tot staving van hun vordering verwijzen eisers naar hun stukkenbundel.

Geen van de partijen legde een conclusie neer ter staving van hun standpunt.

### **De beoordeling**

5. Uit de stukken van het dossier en de mondelinge uiteenzetting tijdens de videozitting blijkt dat verweerster voor eisers en nog twee andere koppels op 3 juni 2019 een pakketreis heeft samengesteld bestaande uit (i) vluchten van Brussel naar Kaapstad en terug (met respectievelijk Swiss Air en Lufthansa) en (ii) een self-drive pakket dat werd aangeboden door J.

Deze diensten werden door verweerster aan eisers gefactureerd aan een gezamenlijke prijs.

Bijgevolg is verweerster een organisator in de zin van artikel 2, 8° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna kortweg de Reiscontractenwet).

Als organisator is verweerster gehouden tot de naleving van de wettelijke verplichtingen opgenomen in artikel 35 en volgende van de Reiscontractenwet.

Artikel 35 van de Reiscontractenwet stelt:

*‘Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:*

*1° onmogelijk is, of*

*2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.*

*Indien de organisator de non-conformiteit overeenkomstig dit artikel niet verhelpt, zijn de artikelen 47 tot 52 van toepassing.’*

In casu wordt door de partijen niet betwist dat het landarrangement dat eisers hadden geboekt voor de tweede week van hun verblijf in Zuid-Afrika niet conform de overeenkomst werd uitgevoerd. De selfdrive kwam volledig te vervallen. Al evenmin bestaat er betwisting over het feit dat het voor de organisator onmogelijk was om aan die non-conformiteit te verhelpen. De onmogelijkheid om aan de non-conformiteit te verhelpen, neemt evenwel niet weg dat de artikelen 47 tot 52 van de Reiscontractenwet toepassing vinden.

6. De betrokken artikelen regelen het recht op prijsvermindering en schadevergoeding in hoofde van de reiziger.

Krachtens artikel 48 van de Reiscontractenwet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Op grond van deze bepaling kunnen de eisers dan ook terugbetaling vorderen van de volledige prijs van het landarrangement aangezien dit arrangement in zijn geheel niet werd uitgevoerd door de organisator én de niet-uitvoering niet aan de reizigers zelf te wijten was.

Eisers kunnen geen aanspraak maken op een schadevergoeding, bovenop de prijsvermindering, vermits de non-conformiteit in voorliggend dossier te wijten was aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zijnde de wereldwijde coronacrisis (art. 50, 3° Reiscontractenwet). De eisers beperkten hun vordering dan ook volkomen terecht tot de terugbetaling van het niet-genoten arrangement, zonder dat zij hier bovenop een schadevergoeding eisen.

7. Tijdens de mondelinge debatten stelde verweerster dat zij gerechtigd was een deel van de prijs van het landarrangement in te houden tot dekking van de kosten, verbonden aan de vervroegde terugvlucht van eisers.

Dit standpunt van verweerster gaat in tegen de wettelijke bepalingen ter zake.

Artikel 38 laatste alinea van de Reiscontractenwet regelt immers het geval waarin de non-conformiteit – zoals in voorliggend dossier – aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator hieraan niet kan verhelpen. In dat geval moet de organisator indien de pakketreis passagiersvervoer omvat, voorzien in de repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer, zonder onnodige vertraging en zonder bijkomende kosten (art. 38, laatste al. Reiscontractenwet).

Verweerster kan bijgevolg de kosten, verbonden aan de vervroegde terugkeer van eisers naar België, niet op eisers verhalen en kan deze kosten dan ook niet in mindering brengen op de prijsvermindering

die zij op grond van artikel 48 Reiscontractenwet (zie hierboven onder randnummer 6) aan eisers moest betalen.

8. Uit hetgeen voorafgaat, volgt dat eisers in toepassing van de geldende wettelijke bepalingen terecht een prijsvermindering vorderen ten belope van het volledige door hen geboekte, betaalde, maar niet-genoten landarrangement.

Eisers betaalden voor dit landarrangement 3.290,00 EUR. Op 24 september 2020 ontvingen zij van verweerster een terugbetaling van 2.466,00 EUR.

De vordering van eisers, die ertoe strekt terugbetaling te bekomen van het saldo van de prijs van het landarrangement ten belope van 824,00 EUR, is gegrond.

**OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 824,00 EUR (achthonderd vierentwintig euro) aan eisers;