

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 9 augustus 2022

Inzake:

De heer A, geboren op 2 april 1988, wonende te XXX, XXX, **mevrouw B**, geboren op 8 oktober 1986 en **jongedame C**, geboren op 10 maart 2017, wonende op hetzelfde adres;

Eisers, waarvan mevrouw B aanwezig ter zitting;

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door mevrouw **D**, zaakvoester;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

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

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

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

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 mevrouw J 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 4 maart 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 15 maart 2022 om te verschijnen op de zitting van 24 mei 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 24 mei 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 20 januari 2020 een pakketreis bij verweerster die zou worden georganiseerd door RO. Het betrof een reis naar Egypte die zou doorgaan in de periode van 6 mei 2020 tot 17 mei 2020. Blijkens de bestelbon bedroeg de reissom 3.480,50 EUR.

2.

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

3.

Volgend op deze annulering zou de organisator een corona-voucher hebben uitgegeven. Eisers geven echter aan nooit in het bezit te zijn gesteld van deze voucher. Een jaar na de annulering van de pakketreis, op 17 mei 2021, vroegen eisers via verweerster de terugbetaling van de reissom. Verweerster bevestigde eisers dat zij de volledige reissom terugbetaald zouden krijgen, maar dat deze terugbetaling pas zou plaatsvinden in november of december 2021.

Daar de terugbetaling uitbleef, namen eisers eind december 2021 opnieuw contact op met verweerster. Van verweerster ontvingen zij vervolgens een lange mail met verontschuldiging en met de boodschap dat zij eind juni 2020 het slachtoffer was geworden van internetfraude. In deze mail erkende zij echter ook dat zij (minstens gedeeltelijk) diende in te staan voor de terugbetaling en vroeg zij eisers om geduld.

4.

Daar eisers sindsdien, en ondanks pogingen tot contactname, niets meer mochten vernemen van verweerster, contacteerden zij ook RO. De organisator zou eisers hebben gemeld dat terugbetaald werd en dat de reis op "geannuleerd" stond.

5.

Eisers trachtten daarop wederom verweerster te bereiken. Deze antwoordde echter niet op de vraag om uitleg van eisers.

Eisers maakten daarop huidig geschil aanhangig bij de Geschillencommissie.

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 de reissom ten belope van 3.480,50 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 de 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.

E. BEOORDELING

6.

Eisers boekten via verweerster een reis naar Egypte bij RO. Omwille van de COVID-19 pandemie annuleerde RO de pakketreis.

7.

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 eisers alle bedragen die zij voor de pakketreis betaalden volledig terug te betalen.

8.

Na contactname meldde RO eisers dat terugbetaald werd en dat de reis op “geannuleerd” stond. Dit wordt door verweerster, die regelmatig in de procedure voor de Geschillencommissie betrokken is, niet tegengesproken.

9.

Eisers schreven verweerster meermaals aan, eerst teneinde een stand van zaken te vragen in hun dossier, vervolgens ook om van haar de terugbetaling te bekomen. Verweerster liet eisers weten dat zij de terugbetaling zou aanvragen.

Behoudens de mail van 22 december 2021 reageerde verweerster verder niet op de vraag tot terugbetaling van eisers. Zij ontkende nooit de terugbetaling van RO ontvangen te hebben en weigerde nooit te betalen.

In haar schrijven d.d. 22 december 2022 verwees verweerster naar de financiële moeilijkheden waarmee zij te kampen had en vroeg zij eisers geduld te hebben. Verweerster bevestigde eisers dat de terugbetaling (deels) van haar moest komen.

10.

Het arbitraal college heeft geen redenen om te twijfelen aan het gegeven dat RO het voor de pakketreis betaalde bedrag terugbetaalde aan verweerster. Dit wordt door verweerster niet tegengesproken.

In haar mail van 22 december 2021 bevestigt verweerster dat zij tot terugbetaling van de reissom is gehouden, maar dat zij deze terugbetaling door de precaire financiële situatie waarin zij zich bevindt niet kan uitvoeren.

Daar verweerster met haar mail van 22 december 2021 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 buitengerechtelijke bekentenis uit.

De vordering tot terugbetaling van eisers lastens verweerster is gegrond.

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 ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot de terugbetaling aan eisers van de som van 3.480,50 EUR.

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