

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 JUNI 2020

Inzake:

Mevrouw A en de heer B, beiden wonende te XXX, XXX ;

Eisers

Tegen:

RB NV, handel drijvend onder de naam C, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29 april 2020 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 om te verschijnen op de zitting van 23 juni 2020;
- het akkoord van beiden partijen tot schriftelijke behandeling;
- de besluiten van eiser van 4 juni 2020;
- de besluiten van verweerster van 25 mei 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 23 juni 2020;

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar 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 G in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 12 juli 2019 een cruise in de Golf van Mexico, met vertrek te Miami, Verenigde Staten en aankomst te Fort Lauderdale, Verenigde Staten voor 2 personen van 22 maart 2020 tot 4 april 2020.

De reservering omvatte de heen- en terugvluchten en een cruise op het schip Celebrity Reflection.

De prijs van de boeking bedroeg 7.102,00 EUR.

2.

Op 14 maart 2020 ontvingen eisers een email van Celebrity Cruises, de rederij die hun cruise zou verzorgen. Omwille van de uitbraak van het coronavirus (Covid-19) besloot Celebrity Cruises om alle cruises met vertrek vanuit de Verenigde Staten te schorsen met ingang van 14 maart 2020.

Celebrity Cruises bood aan alle getroffen reizigers een Future Cruise Credit aan ter waarde van 125% van de geboekte cruise, geldig tot 31 december 2021. Reizigers die de voorkeur gaven aan een terugbetaling, dienden hiervoor contact op te nemen met Celebrity Cruises. Deze terugbetaling zou verlopen via de oorspronkelijke betaalmethode.

Eisers informeerden verweerster diezelfde dag dat zij aan Celebrity Cruises een terugbetaling van de reissom hadden gevraagd. Deze terugbetaling zou via verweerster gebeuren.

Verweerster antwoordde dat zij eisers zou verwittigen zodra het geld op hun rekening stond.

Op 19 maart 2020 vroegen eisers aan verweerster of zij al gecontacteerd werd door de luchtvaartmaatschappij TAP Portugal. Volgens de website van Brussels Airport was hun vlucht immers geannuleerd.

Op 15 april vroegen eisers een stand van zaken inzake de terugbetaling van de geannuleerde vluchten en cruise. Verweerster stelde dat zij nog steeds op de terugbetaling wachtte.

Op 16 april vroegen eisers aan verweerster om bij de luchtvaartmaatschappij aan te dringen op een terugbetaling. Diezelfde dag antwoordde verweerster dat TAP Portugal hen reeds had gemeld dat zij geen terugbetalingen zou doen maar een tegoedbon zou uitgeven.

Op 18 april informeerde verweerster de eisers dat zij bij toepassing van het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen eisers begin mei een corona-reisvoucher zouden bezorgen voor het bedrag van de gereserveerde cruise.

Eisers drongen aan op een gehele terugbetaling van de betaalde reissom en maakten de zaak aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

3.

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

C. DE VORDERINGEN

4.

Middels het vragenformulier van 29 april 2020 vorderen eisers een terugbetaling van de gehele reissom, zijnde 7.102,00 EUR en een vergoeding van 75,00 EUR, zijnde de arbitragekost en de moratoire interesten van 1,75% op jaarbasis, te rekenen vanaf 28 april 2020 tot uiteindelijke betaling.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 12 juli 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator 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 argumenteren dat het ministerieel besluit van 19 maart 2020 niet van toepassing is op hun dossier aangezien hun cruise reeds op 14 maart werd geannuleerd, hetzij voor de inwerkingtreding van het MB.

Verweerster stelt dat volgens haar beroepsvereniging het dossier wel degelijk onder het MB valt en benadrukt dat het begin van de reis was voorzien voor 22 maart 2020.

6.1.

Op 20 maart 2020 trad het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen in werking. Op 18 juni 2020 werd het MB bevestigd door het koninklijk besluit tot bevestiging van ministeriële besluiten op grond van boek XVIII van het Wetboek van economisch recht.

Krachtens artikel 4 is het MB geldig voor een periode van drie maanden na inwerkingtreding.

Het MB is aldus van kracht geweest in de periode van 20 maart 2020 tot en met 19 juni 2020.

Het toepassingsgebied van het MB wordt niet beperkt op basis van de vertrekdatum van de geannuleerde pakketreizen. Evenmin stelt het MB dat het enkel van toepassing zou zijn op annuleringen die plaatsvinden in de periode van 20 maart 2020 tot en met 19 juni 2020.

Louter het feit dat de reis voor 19 maart werd geannuleerd, sluit de toepassing van het MB in principe niet automatisch uit.

6.2.

Weze opgemerkt dat de Nationale Veiligheidsraad omwille van de verspreiding van het coronavirus op 12 maart 2020 de federale fase van het crisisbeheer afgekondigde.

De aanhef van het MB verwijst eveneens naar de afkondiging van de internationale noodsituatie voor de volksgezondheid door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) op 30 januari 2020. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat de minister de intentie had om het MB van toepassing te laten zijn op reizen die reeds voor de inwerkingtreding van het MB werden geannuleerd omwille van de coronacrisis.

In een schrijven van 15 april 2020 verduidelijkte Minister van Economie en Consumenten MUYLLE dat een tegoedbon kon worden uitgegeven voor alle reizen die ten gevolge van de coronacrisis werden geannuleerd wanneer er op de datum van inwerkingtreding van het MB nog géén effectieve terugbetaling was gebeurd.

Europees Commissaris REYNDERS trad dit standpunt enigszins bij in zijn aanbeveling van 13 mei 2020, door mee te delen dat een tegoedbon kon worden uitgegeven voor reizen die geannuleerd werden vanaf 1 maart 2020.

Gelet op bovenstaande stelt het College vast dat het ministerieel besluit van 19 maart 2020 van toepassing is op de reis van eisers die op 14 maart 2020 geannuleerd werd.

7.

Eisers stellen dat bij toepassing van de Reiswet de terugbetaling diende te gebeuren uiterlijk 28 maart 2020, zijnde binnen 14 dagen na datum van de annulering.

Ondergeschikt argumenteren zij dat de uitgiftedatum van de tegoedbon niet later zou mogen zijn dan deze uiterste terugbetalingstermijn.

Verweerster neemt hieromtrent geen standpunt in, doch leverde een tegoedbon af met uitgiftedatum 19 juni 2020.

7.1.

Het College merkt op dat het ministerieel besluit van 19 maart 2020 geen uitvoering geeft aan de Reiswet maar aan artikel XVIII.1 van het Wetboek Economisch Recht.

Artikel XVIII.1 WER geeft een mandaat aan de minister om maatregelen te nemen wanneer uitzonderlijke omstandigheden de goede werking van de economie geheel of gedeeltelijk in gevaar brengen.

De bepalingen van het MB zijn aldus niet geënt op de Reiswet, maar werken een uitzonderingsmaatregel uit. Het MB herschrijft de Reiswet niet, noch spreekt het de Reiswet tegen.

Het MB werkt louter een begeleidende maatregel uit die ertoe strekt om in zeer uitzonderlijke omstandigheden, zijnde een internationale pandemie die ook België treft, de wettelijke en financiële verplichtingen van de reisorganisator tijdelijk op te schorten zonder deze af te schaffen.

Met deze maatregel tracht de minister financiële ademruimte te geven aan de reissector.

Te dien einde voorziet het MB dat de reiziger om terugbetaling kan vragen wanneer de tegoedbon niet wordt besteed binnen een termijn van één jaar na uitgifte. De organisator heeft dan een termijn van zes maanden om tot betaling over te gaan.

Weze opgemerkt dat hieruit blijkt dat de terugbetalingstermijn van 14 dagen, zoals bepaald in de Reiswet, niet wordt toegepast in het MB voor de terugbetaling van de waarde van de tegoedbon.

Volledigheidshalve wijst het College op de aanbeveling van Europees Commissaris Reynders om te voorzien in een automatische terugbetaling van de tegoedbon binnen 14 dagen na einde van de geldigheidsperiode, waarbij de reiziger de keuze wordt gelaten om deze tegoedbon al dan niet te aanvaarden. Dit is echter slecht een niet-bindende aanbeveling.

7.2

Het College stelt vast dat het MB rechtsgeldig is en niet indruist tegen de Europese richtlijn 2015/2302.

Krachtens artikel 2 derde lid laat de Europese richtlijn de algemene bepalingen van het nationale verbintenissenrecht immers onverlet voor zover deze aspecten niet in de richtlijn worden geregeld.

Een van deze aspecten is het algemeen rechtsbeginsel van overmacht. In het Belgisch verbintenissenrecht is er sprake van overmacht wanneer een contractspartij ten gevolge van een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis, onafhankelijk van haar wil, verhinderd wordt haar contractuele verplichtingen na te komen.

Indien de overmacht leidt tot een tijdelijke onmogelijkheid om een contractuele verplichting uit te voeren, dan wordt de uitvoering van de verbintenis slechts tijdelijk opgeschort.

Het ministerieel besluit van 19 maart 2020 voorziet eveneens slechts in een tijdelijke opschorting van de verplichting van de organisator om de reiziger terug te betalen, in het geval de organisator beslist om aan de reiziger een tegoedbon af te leveren.

7.3.

Verweerster heeft op de laatst mogelijk dag, 19 juni 2020, een tegoedbon uitgegeven aan eisers. Hoewel verweerster niet verplicht was om eerder te handelen, betreurt het College dat verweerster onnodig lang heeft gewacht met de uitgifte van de tegoedbon.

Het College heeft begrip voor de feitelijke omstandigheden waarin verweerster zich na de annulatie van de reis op 14 maart bevond, zijnde de (rechts)onzekerheid in aanloop van de publicatie van het ministerieel besluit, de toestroom van annulleringen en de technische moeilijkheden om tegoedbonnen voor alle geannuleerde pakketreizen uit te schrijven.

Desondanks had verweerster meer inspanningen kunnen leveren om eisers na de annulatie van hun reis te informeren. Uit het dossier blijkt dat eisers steeds zelf contact dienden op te nemen met verweerster om informatie te bekomen.

Het College meent dat verweerster de rechten die het MB haar verleent op een jammerlijke wijze heeft gebruikt.

Dit neemt niet weg dat verweerster de tegedbon tijdig heeft uitgegeven.

Gelet op bovenstaande is de vordering van eisers ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond,

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 23 juni 2020.