

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**ZITTING VAN 8 AUGUSTUS 2019**

**Inzake:**

Mevrouw **A** en mevrouw **B**, beiden woonachtig te XXX, XXX

*Eerste eiser persoonlijk aanwezig*

**Tegen:**

**NV RB**, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 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 verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De Heer G 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 H in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. De rechtspleging**

**1. Algemeen**

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 juni 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- het dossier van eisers alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproepingsbrief aan partijen van 20 juni 2019 om te verschijnen op de zitting van 8 augustus 2019;
- de brief van verweerster van 5 juli 2019;
- het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd op de zitting van 8 augustus 2019.

**2. De bevoegdheid van het College**

1.

Artikel 19.1 van de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen stelt dat eisers een arbitrageprocedure kunnen instellen voor de Geschillencommissie Reizen indien er geen verzoeningsprocedure werd ingesteld, dan wel een verzoening is mislukt.

Verweerster richtte op 5 juli 2019 een brief aan de Geschillencommissie Reizen waarin zij de bevoegdheid van de Commissie ten aanzien van haar bedrijf met klem betwistte en te kennen gaf dat zij derhalve geen besluiten zou neerleggen, noch op de zitting zou verschijnen, noch een eventuele uitspraak zou erkennen of uitvoeren.

De door verweerster opgemaakte bestelbonnen van zowel 20 maart 2019 als 22 maart 2019 vermelden echter uitdrukkelijk dat de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen voorrang hebben op alle overige hiermee tegenstrijdige voorwaarden.

Bijgevolg stelt het College vast dat verweerster wel degelijk de bevoegdheid van de Geschillencommissie en diens Arbitraal College erkent, gelet op artikel 19.1 van de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

Volledigheidshalve wijst het College erop dat de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden niet werden overgemaakt aan het College door de partijen, doch deze inzake het vaststellen van de bevoegdheid irrelevant zijn aangezien de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in de bestelbon uitdrukkelijk voorrang krijgen op andere tegenstrijdige voorwaarden.

Gelet op bovenstaande stelt het College vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

2.

Bij toepassing van artikel 19.3 van de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen kan verweerster slechts een arbitrageprocedure weigeren wanneer het bedrag van de vordering 1.250,00 EUR of meer bedraagt.

Bovendien dient verweerster de arbitrageprocedure te weigeren via een aangetekende brief aan de eiser, conform artikel 7 van het Geschillenreglement van de cel Arbitrae. Verweerster dient eveneens haar weigering te melden aan het secretariaat van de Geschillencommissie binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin verweerster wordt geïnformeerd dat een dossier bij de Geschillencommissie werd geopend.

In onderhavige zaak ligt het bedrag van de vordering van eisende partij onder de grens van 1.250,00 EUR, zodat verweerster de arbitrageprocedure niet kan weigeren.

### **3. De rechten van verdediging**

Wanneer een van de partijen niet deelneemt aan de mondelinge behandeling of geen documenten voorlegt kan het College de arbitrageprocedure voortzetten in toepassing van artikel 1706, c) van het Gerechtelijk Wetboek en oordelen over het geschil op basis van de gegevens waarover zij beschikt.

Het College stelt vast dat het dossier bijzonder weinig objectieve elementen bevat, te meer doordat verweerster ten onrechte weigert deel te nemen aan de arbitrageprocedure. Het College betreurt dat verweerster meent niet te moeten verschijnen, ook al werd zij rechtmatig opgeroepen via de aangetekende brief van 20 juni jl. Verweerster meent eveneens geen argumenten, nota of besluiten te moeten neerleggen, noch een stukkenbundel voor te leggen.

Het College benadrukt dat de rechten van verdediging van verweerster in geen geval werden geschonden. Verweerster werd elke gelegenheid geboden om argumenten, besluiten of stukken neer te leggen. De zitting nam geen aanvang tot na het beginuur vermeld in de oproepingsbrief van 20 juni, teneinde verweerster alle kansen te bieden persoonlijk of bij vertegenwoordiging te verschijnen bij het mondeling onderzoek van de zaak. Verweerster heeft echter beslist om geen gebruik te maken van haar rechten van verdediging die zij als procespartij geniet.

Het College is dan ook aangewezen op het voorliggend dossier en de uiteenzetting van eerste eiser ter zitting bij de beoordeling van onderhavige zaak.

## **B. Ten gronde**

### **1. De feitelijke voorgaanden**

Eisers boekten op 20 maart 2019 een reis naar Zuid-Afrika voor 2 volwassenen voor een periode van 19 april 2019 tot 27 april 2019.

De reservering omvatte de vluchten heen en terug, en een verblijf in het Neptune Pwani Beach Resort Sport Spa in een 2-persoons deluxe kamer, regime all-in. De prijs van de boeking bedroeg 2.800 EUR en werd door eerste eiser voldaan.

Diezelfde dag hebben eisers echter de reis naar Zuid-Afrika geannuleerd om redenen die hun eigen zijn.

Op 22 maart 2019 boekten eisers een reis naar Thailand voor de periode van 18 april 2019 tot 25 april 2019.

Deze reservering omvatte een verblijf in het Khaolak Merlin Resort, kamertype 2a in half pension voor een bedrag van 2.900 EUR.

Beide partijen ondertekenden een tweede bestelbon, waarna eisers werden geïnformeerd dat zij niet alleen de meerwaarde van de reis naar Thailand verschuldigd waren, zijnde 100,00 EUR, maar ook een annulatiekost voor de eerste reis naar Zuid-Afrika, ten belope van een bedrag van 1.000,00 EUR.

Beide sommen werden voldaan, zodat eisers in totaal 3.900,00 EUR aan verweerster betaalden.

Eerste eiser sloot op eigen initiatief een annulatieverzekering af bij Europ Assistance, zonder tussenkomst van verweerster.

Eerste eiser verklaart ter zitting dat zij de annulatiekost zonder voorbehoud betaalde, omdat zij had begrepen dat dit bedrag via haar annulatieverzekering zou worden terugbetaald.

## **2. Voorwerp van de vordering**

Middels het vragenformulier van 12 juni 2019 vorderen eisers de som van 1.170,00 EUR.

Ter zitting verduidelijkt eerste eiser dat de betaalde annulatiekost van 1.000,00 EUR wordt teruggevorderd.

## **3. Kwalificatie van de contractuele relatie**

De overeenkomsten tussen verweerster en eisers werden gesloten op 20 en 22 maart 2019, zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Eisers identificeerden in het vragenformulier Thomas Cook als doorverkoper en verweerster als organisator van de reis, onder de naam 'Vera' en het adres 'Multiservice Reizen incentives, Centrumlaan 4, 9400 Ninove.

Uit de stukken van het dossier blijkt echter dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper ten aanzien eisers, in de zin van artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017.

De administratieve vergissingen in het vragenformulier hebben geen consequenties voor onderhavige procedure, aangezien verweerster gemakkelijk identificeerbaar is in de zin van artikel 13 van het Geschillenreglement van de cel Arbitrage en artikel Art. XVI.25,§7,b) van het Wetboek Economisch Recht.

## **4. Beoordeling**

Artikel 11.1 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen stelt in navolging van artikel 36 van de wet van 21 november 2017 dat de reiziger de pakketreisovereenkomst te allen tijde kan opzeggen. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzeggingsvergoeding aan de organisator.

De omvang van de opzegvergoeding kan in de overeenkomst op een gestandaardiseerde wijze worden bepaald in functie van het tijdstip van de opzegging en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Als er echter geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en

inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Artikel 29 lid 3 van de wet van 21 november 2017 voegt hieraan toe dat indien de reiziger hierom verzoekt, de organisator een verantwoording verstrekt van het bedrag van de opzegvergoedingen.

Het college stelt vast dat verweerster in onderhavig dossier niet zorgvuldig tewerk is gegaan noch volledig duidelijk, klaar en transparant heeft gehandeld ten aanzien van eisers.

De bestelling die op 22 maart 2019 werd ondertekend, bevatte geen vermelding van de annulatiekost van 1.000,00 EUR die verweerster na ondertekening mondeling ter kennis gaf aan eisers. Bovendien blijkt uit de reisbevestiging van de touroperator dat de werkelijke annulatiekosten 1.060,00 EUR bedroegen en dat de reis naar Thailand 1.631,82 EUR per deelnemer kostte, hetgeen eveneens niet overeenstemt met de bestelbon.

De discrepanties tussen de reisbevestiging van de touroperator en de ondertekende bestelbon zijn evenwel in het voordeel van de eisers.

Wat betreft de annulatiekost verklaart eerste eiser ter zitting als antwoord op een vraag van de arbiters dat zij op 22 maart 2019 voorafgaand aan de ondertekening van de bestelbon niet op de hoogte was van enige annulatiekost. Eerste eiser verklaart dat zijn de annulatiekost na ondertekening wel heeft aanvaard en betaald, in de veronderstelling dat dit bedrag zou worden terugbetaald door haar eigen verzekeraar.

Evenwel blijkt ter zitting dat eerste eiser inzake geen aangifte deed bij haar verzekeraar, naar eigen zeggen omdat wij wachtte op een bevestiging van de annulatiekost door verweerster. Eerste eiser stelt echter ter zitting dat zij zich niet bij haar verzekeraar informeerde over de te nemen stappen.

Zodoende kan niet met zekerheid vastgesteld worden dat de verzekeraar zou tussenkomen in de annulatiekost.

Eisers hadden moeten weten dat zij de annulatiekost dienden aan te geven bij hun verzekeraar teneinde een terugbetaling te kunnen bekomen. Minstens dienden eisers zich bij hun verzekeraar te informeren over te nemen stappen om dergelijke terugbetaling te kunnen bekomen. Door geen enkel contact op te nemen met hun verzekeraar zijn eisers nalatig geweest en hebben zij hun eigen rechten niet beschermd.

Er rustte op verweerster geen enkele verplichting om aan eisers te melden of te adviseren om aangifte te doen bij hun verzekeraar, aangezien verweerster niet betrokken was bij het afsluiten van de annulatieverzekering.

De vordering van eisers is derhalve ongegrond.

#### **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 ontvankelijk doch ongegrond

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 8 augustus 2019

