

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**ZITTING VAN 12 augustus 2024**

**Inzake:**

De heer **A**, Belg, geboren op 29 september 1948, gedomicilieerd te XXX, XXX

en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 7 januari 1950, gedomicilieerd te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd;*

**Tegen:**

De **NV RB**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

*Eerste Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. C, Quality Team Supervisor;*

en

De **NV RO**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

*Tweede Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. C, Quality Team Supervisor;*

---

**Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
  - het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29 mei 2024 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 30 mei 2024 om te verschijnen op de zitting van 12 augustus 2024;
  - de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
  - het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 12 augustus 2024;
-

**Hebben ondergetekenden:**

Meester D in haar 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 verbruikers ;

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

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

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 28 februari 2024 boeken eisers bij eerste verweerster een pakketreis met bestemming Platania (Griekenland - Kreta) voor 2 personen, uit te voeren door tweede verweerster, voor de periode van 17 mei 2024 tot 24 mei 2024.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Oostende - Chania, het verblijf in het Minoa Palace Resort, 5\* in een dubbele kamer met balkon, formule all-in. Eisers sluiten geen bijkomende verzekering af bij de boeking en delen mee aan eerste verweerster dat zij reeds over een annulatieverzekering beschikken, verbonden aan hun kredietkaart.

De totale prijs van deze reis bedraagt 3.120,70 euro.

3.

Op 9 februari 2024 betalen eisers het voorschot ten belope van 993,20 euro als volgt :

- TUI Cheque (VA-DI-CO-WE-TH-RE) VA3A4076	500 euro
- TUI Cheque (VA-DI-CO-WE-TH-RE) VA3A3864	300 euro
- Kredietkaart Mastercard / MAESTRO 7505	193,20 euro

4.

Op 12 april 2024 zien eisers zich genoodzaakt om hun reis te annuleren wegens ziekte.

Conform de contractuele annuleringsvoorwaarden voor een annulering van vakantievluchten middellange afstand vanaf de 56<sup>e</sup> tot en met de 29<sup>e</sup> dag voor de vertrekdatum, wordt 35% van de reissom als annulatiekost aangerekend, hetzij 1.183,74 euro.

Eisers betalen op 12 april 2024 het slotbedrag van 190,54 euro via dezelfde kredietkaart.

5.

Eisers dienen een aanvraag tot terugbetaling van de annulatiekost in bij de verzekering verbonden aan hun kredietkaart.

De verzekeringsmaatschappij laat hierop weten dat ze *“enkel in de annulatiekosten kunnen tussenkomen op voorwaarde dat de verzekerde reis via de rekening werd betaald aan een reisorganisatie, wat niet het geval is”*. Zij verwijst hiervoor naar de geldende algemene voorwaarden.

Hierop vragen eisers dat verweersters deze cadeau cheques retourneren of het bedrag op hun rekening stort.

6.

Aangezien verweersters niet ingaan op deze vraag starten eisers een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE VORDERINGEN**

7.

Met het vragenformulier d.d. 27.05.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 800 euro, hetzij het bedrag van de cadeaubonnen.

Verweersters vragen de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

## **C. DE RECHTSPLEGING**

8.

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

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

#### **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

9.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Eerste verweerster is in onderhavige zaak opgetreden als doorverkoper volgens artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 ten aanzien van eisers. De doorverkoper betreft de professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

#### **E. BEOORDELING**

10.

Op basis van het vragenformulier verduidelijken eisers dat zij de geldwaarde van de cadeaubonnen t.b.v. 800,00 euro terugvorderen van verwerende partijen nadat zij de pakketreisovereenkomst ingevolge ziekte hebben opgezegd.

Eisers dienden ingevolge de opzeg van de pakketreisovereenkomst conform artikel 6 van de bijzondere reisvoorwaarden een bedrag t.b.v. 1.183,74 euro te betalen aan de organisator. Gelet op het reeds betaalde voorschot t.b.v. 993,20 euro d.d. 09.02.2024 werd middels kostenfactuur op 12.04.2024 nog een slotsaldo betaald door eisers van 190,54 euro. (stuk 2 verweersters)

Eisers waren in de veronderstelling dat zij na aangifte bij hun annulatieverzekeraar het betaalde bedrag t.b.v. 1.183,74 euro zouden terugkrijgen, hetgeen later niet het geval bleek te zijn, gezien de verzekeraar van eisers meent dat niet zou voldaan zijn aan de geldende contractuele voorwaarden om over te gaan tot terugbetaling.

11.

Eisers richten zich hierop tot verweersters met verzoek tot tussenkomst, hetgeen wordt geweigerd gezien op correcte wijze toepassing werd gemaakt van de contractueel voorziene annulatievoorwaarden en verweersters van oordeel zijn dat zij niets te maken hebben met de contractuele afspraken die eisers erop nahouden met een derde partij. De weigering tot terugbetaling van de verzekeraar kan aldus verweersters niet legitiem op hen worden afgewenteld.

Eisers zijn het hier niet mee eens en stellen aanvullend dat zij tijdens de boeking bij eerste verweerster incorrect dan wel onvolledig zouden zijn ingelicht aangaande de contractuele voorwaarden van de annulatieverzekering (die afzonderlijk werd afgesloten bij een derde partij). Zij stellen hierdoor een correcte terugbetaling te zijn mislopen, waardoor zij ook de gebruikte cadeaubonnen t.b.v. 800,00 euro definitief kwijt zijn.

Ingevolge voorgaande inbreuk op de informatieplicht vorderen zij aldus dat verweersters worden veroordeeld tot betaling van 800,00 euro, hetgeen overeenstemt met de waarde van de cadeaubonnen.

12.

Op basis van artikel 5-7 Reiswet dienen de organisator en de doorverkoper te voldoen aan de op hen rustende precontractuele informatieplicht.

Deze omhelst conform artikel 5 van de Reiswet :

*(1) de voornaamste kenmerken van de reisdiensten, (2) de gegevens van de organisator en doorverkoper, (3) de totaalprijs van de pakketreis en indien van toepassing alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en kosten die dienen te worden voldaan, (4) de betalingsregelingen m.i.v. het voorschot dat dient te worden voldaan alsook het tijdstip waarop dit dient te gebeuren (5) het minimum aantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de in artikel 31 §1,1° bedoelde uiterste datum voor eventuele opzegging (6) algemene informatie over het land van bestemming inzake paspoort en visumverplichtingen (7) vermelding van de opzeggingsmogelijkheden van de reiziger (8) inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand m.i.v. repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.*

Conform artikel 10-11 Reiswet dient een kopie of een bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger te worden overgemaakt met de volledige inhoud van de overeenkomst.

Op basis van artikel 29 Reiswet kan de reiziger ten allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen voor het begin van de pakketreis. Bij opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger kan deze worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding aan de organisator, dit conform de bepalingen in de pakketreisovereenkomst.

13.

Bij de beoordeling van deze vordering stelt het Arbitraal College vast dat de bestelbon tussen eisers en tweede verweerster duidelijk vermeldt dat eisers bij hun boeking niet wensten te opteren om een annulatieverzekering, reis-en bijstandsverzekering af te sluiten.

In het totaalbedrag t.b.v. 3.120,70 euro zoals vermeldt op de bestelbon, zat m.a.w. enkel de vluchten en het verblijf met formule all-in van eisers vervat. Dit werd duidelijk gecommuniceerd en toegelicht aan eisers. Aangaande de reisdiensten die deel uitmaakten van de afgesloten pakketreisovereenkomst werd op basis van de stukken ook alle noodzakelijke informatie verschaft.

Ook de inhoud van de pakketreisovereenkomst en de te bezorgen documenten werden correct overgemaakt aan eisers, hetgeen blijkt uit de overgemaakte stukken van partijen.

Eisers verwijzen in hun stukkenbundel bovendien zelf naar de bijzondere reisvoorwaarden die hen op correcte wijze door verweerster werd overgemaakt en waarin de annulatievoorwaarden duidelijk vermeld staan (stuk 3 eisers – artikel 6.1 B bijzondere reisvoorwaarden).

Dat verweersters geenszins betrokken waren bij de afsluiting van de afzonderlijke verzekeringsovereenkomst staat evenmin ter discussie tussen partijen.

14.

Aangezien eisers een afzonderlijke annulatieverzekering hebben afgesloten bij een derde partij, waar noch eerste verweerster, noch tweede verweerster bij betrokken zijn geweest, dienden eisers zich volgens het oordeel van het Arbitraal College voorafgaandelijk te informeren bij diens persoonlijke

contractant (*in casu* de annulatieverzekeraar) m.b.t. de geldende contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de onderschreven verzekeringsovereenkomst. Op basis van de stukken blijkt niet dat eisers bij hun boeking überhaupt zelfs enige relevante informatie hebben medegedeeld aan verweersters omtrent deze afzonderlijk afgesloten verzekeringsovereenkomst.

De correcte overmaking en uitlegging van de contractuele algemene voorwaarden bij deze verzekeringsovereenkomst, dan wel de geldige toepassing hiervan, betreft aldus een zuiver contractuele aangelegenheid tussen eisers en hun annulatieverzekeraar.

Verweersters zijn geenszins betrokken partij geweest bij de negotiatie of afsluiting van deze afzonderlijke verzekeringsovereenkomst die eisers zijn aangegaan bij een derde partij. Deze verzekeringsovereenkomst maakt geen onderdeel uit van de pakketreisovereenkomst die werd afgesloten.

Het Arbitraal College kan derhalve het standpunt van eisers niet bijtreden en is van oordeel dat rekening houdende met de stukken van het dossier, verweersters wel degelijk zijn tegemoet gekomen aan de op hen rustende precontractuele informatieplicht conform artikel 5-7 Reiswet.

15.

De organisator heeft na opzegging van de pakketreisovereenkomst door eisers op correcte wijze toepassing gemaakt van de geldende contractuele annuleringsvoorwaarden die voorzien in een betaling van 1.183,74 euro, (dit conform artikel 6.1 B van de overgemaakte bijzondere reisvoorwaarden).

In deze kostenfactuur werd het reeds betaalde voorschot (t.b.v. 800,00 euro via cadeaubonnen en 193,20 euro via kredietkaart) in mindering gebracht zodat door eisers nog een slotsaldo t.b.v. 190,54 euro werd voldaan via kredietkaart op 12 april 2024.

Wanneer blijkt dat de annulatieverzekeraar van eisers vervolgens niet wenst over te gaan tot terugbetaling, daarbij verwijzende naar diens persoonlijke contractuele voorwaarden, kan dit niet legitiem worden toegerekend aan de doorverkoper of organisator. Dit betreft zoals hoger uiteengezet een zuiver contractueel geschil tussen eisers en hun verzekeraar.

Het Arbitraal College deelt derhalve de visie van verweersters dat zij geen enkele bewezen toerekenbare tekortkoming hebben begaan dewelke de terugbetaling van de cadeaubonnen t.b.v. 800,00 euro enigszins zou rechtvaardigen.

16.

Het Arbitraal College is op basis van het voorgaande tot het besluit gekomen dat de door eisers ingestelde vordering tot betaling van 800,00 euro ontvankelijk doch ongegrond dient te worden verklaard.

\*\*\*

Dossier nummer: SA 2024-020

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweersters;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweersters ontvankelijk, doch ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 12 augustus 2024.