

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 13 JULI 2021

Inzake

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

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig,

En

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

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevr. C, Legal Counsel,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw D, 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 E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer F, 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.

De contractuele verhouding tussen eisers en verweerster wordt beheerst door de algemene voorwaarden voor pakketreisovereenkomsten van de Geschillencommissie Reizen. 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 ontvangen op 6 januari 2021.

I. De feiten

1.

Op 21 augustus 2019 boekten eisers door bemiddeling van een reiskantoor te Kortenberg bij verweerster een pakketreis naar Oostenrijk. Het betrof een busreis uit de RO Car Europe & Winter brochure, bestaande uit het vervoer per bus Royal Class en een verblijf in half pension in Fun & Spahotel Strass, met vertrekdatum op 14 maart 2020 en terugkeer op 21 maart 2020.

De reissom bedroeg 1.703,99 EUR.

Eisers betaalden bij boeking de volledige reissom.

2.

Op 23 september 2019 ging het reiskantoor failliet.

Op 1 oktober 2019 richtte verweerster een schrijven aan eisers waarin zij hen garandeerde dat de pakketreis, geboekt bij verweerster zou worden uitgevoerd en waarin zij het vertrek op 13 maart 2020 garandeerde.

In datzelfde schrijven werd vermeld dat eisers geen saldo meer verschuldigd waren aan verweerster.

Op 13 februari 2020 ontvingen eisers vervolgens de noodzakelijke reisvouchers voor deelname aan de pakketreis.

3.

Op 13 maart 2020 vernamen eisers van de busmaatschappij dat de reis niet zou doorgaan, aangezien alle afreizen werden geannuleerd als gevolg van de covid 19 pandemie.

In de daarop volgende maanden informeerden eisers meermaals per email bij verweerster of hen een coronavoucher zou worden verstrekt.

Op deze mails ontvingen eisers geen antwoord van verweerster. Telefonisch werd hen gevraagd geduld te oefenen.

Uiteindelijk deelde verweerster op 14 oktober 2020 aan eisers mee dat hen geen voucher kon worden bezorgd, aangezien verweerster geen betaling van het reiskantoor had ontvangen. Er werd eisers aangeraden zich te wenden tot het Garantiefonds Reizen of de curator van het reiskantoor.

Het Garantiefonds Reizen deelde eisers mee dat hen geen tussenkomst kon worden verleend, aangezien het reiskantoor haar verbintenissen als bemiddelaar had uitgevoerd door de pakketreis in naam van eisers bij verweerster te boeken en aangezien verweerster, de organisator van hun pakketreis, niet failliet was.

Hierop namen eisers opnieuw contact op met verweerster die hen op 4 december 2020 nogmaals meldde dat zij niet tot terugbetaling kon overgaan, aangezien de reisagent-doorverkoper de door eisers betaalde gelden niet aan verweerster had overgemaakt.

4.

Gelet op de weigering van verweerster om tot terugbetaling over te gaan, maakten eisers op 6 januari 2021 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster terugbetaling te bekomen van de door hen betaalde reissom ten belope van 1.703,99 EUR.

II. De beoordeling

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster dient te worden beschouwd als organisator van een pakketreis in de zin van artikel 2, 7° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, hierna kortweg de Reiswet genoemd. Verweerster verbond er zich immers toe een combinatie van diverse reisdiensten, meer bepaald vervoer per bus en accommodatie aan eisers te leveren.

Op 13 maart 2020 vernamen eisers dat hun reis niet kon doorgaan.

Een dergelijke mededeling komt neer op een opzegging van de organisator in de zin van artikel 31 van de Wet Pakketreizen, dat bepaalt :

' [Art. 31](#). § 1. De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

...

2° 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.'

De Reiswet definieert in haar artikel 2,12° een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid als :

'een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren'.

Tussen partijen is er geen betwisting over het feit dat de covid 19-pandemie een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid uitmaakte, zodat de organisator gerechtigd was de pakketreisovereenkomst van 21 augustus 2019 op te zeggen.

6.

Artikel 31, §2 Reiswet bepaalt dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt overeenkomstig paragraaf 1, hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 32 Reiswet voegt hier nog aan toe dat alle terugbetalingen, die op grond van artikel 31 vereist zijn, uiterlijk binnen de veertien dagen na de opzegging van de pakketreisovereenkomst moeten gebeuren.

Uit de stukken, voorgelegd door eisers, blijkt dat zij voor de pakketreis die zij door tussenkomst van het reiskantoor te Kortenberg bij verweerster hebben geboekt, een bedrag van 1.703,99 EUR hebben betaald. Het bewijs van deze betaling met Mastercard werd aan de bestelbon gehecht.

In haar schrijven van 1 oktober 2019, verzonden aan eisers na het faillissement van het reiskantoor, bevestigde verweerster de integrale betaling van de reissom door eisers.

7.

Verweerster houdt voor dat zij niet tot terugbetaling van de reissom kan gehouden zijn, aangezien het reiskantoor de door de reizigers betaalde reissom niet integraal aan haar heeft doorgestort. Verweerster houdt voor dat zij slechts 100,00 EUR mocht ontvangen vanwege de doorverkoper.

Deze bewering kan door het Arbitraal College niet worden geverifieerd, maar is ook niet relevant.

Het is een reeds jarenlang gebruik in de reissector, dat wordt erkend door rechtspraak en rechtsleer, dat de doorverkoper bij de verkoop van een reis, aangeboden en georganiseerd door een organisator van pakketreizen, optreedt als lasthebber van de reiziger, maar ook, zij het beperkt, van de organisator, in casu verweerster.

Hoewel het begrip van de 'reisbemiddelaar' uit de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling niet is overgenomen in de vervangende Wet van 21 november 2017, waar de term 'doorverkoper' wordt gehanteerd, blijft de filosofie die achter deze benaming schuil gaat identiek.

Ook onder toepassing van de Reiswet van 21 november 2017 combineert de doorverkoper een mandaat voor de reiziger met een mandaat voor de organisator.

De bemiddelaar heeft een reeks materiële taken te verrichten voor de leverancier (organisator) en int ook bevrijdend het voorschot en nadien het saldo (van de reissom). De betaling van een geldsom wordt beschouwd als een rechtshandeling, omdat zij de nakoming is van de verbintenis. De betaling in handen van de bemiddelaar is voor de reiziger dus bevrijdend, precies omdat de bemiddelaar in dat geval als lasthebber van de reisorganisator handelt. (VAN BELLINGHEN, F., 'Art. 21 Wet 16 februari 1994', in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Wolters Kluwer, 2016, 162, met verwijzing naar Kh. Antwerpen 12 mei 1986, *T.B.H.* 1988, I, 889; Rb. Antwerpen 21 mei 1993, *D.C.C.R.* 1993, nr. 21, p. 446, noot F. VAN BELLINGHEN, 'De juridische positie van de reisbemiddelaar of de leer van het dubbel mandaat', *D.C.C.R.* 1993, 449-452; J. SPEYBROUCK, 'Recente tendensen in de reissector over handelspraktijken én over reiscontracten', 61, in B. TILLEMANS, *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Larcier, Brussel 2005)

8.

De toepassing van bovenstaande principes brengt met zich mee dat eisers hun betalingsverbintenis op bevrijdende wijze zijn nagekomen door te betalen in handen van de doorverkoper. Deze doorverkoper inde de reissom in naam en voor rekening van de organisator, in deze verweerster.

Verweerster is dan ook gehouden om – in toepassing van artikel 31, §2 van de Reiswet het volledige bedrag dat eisers voor de reis betaalden aan hen terug te betalen.

Eisers betaalden voor de pakketreis een bedrag van 1.703,99 EUR.

Hun vordering die ertoe strekt terugbetaling te bekomen van 1.703,99 EUR is bijgevolg gegrond.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 1.703,99 EUR (duizend zevenhonderd en drie euro en negenennegentig eurocent) aan eisers;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 13 juli 2021.