

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 24 mei 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 5 juli 1970, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B**, Belg, geboren op 15 november 1966, wonende te XXX, XXX;

Eisers, waarvan mevrouw A ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

RB BVBA, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te 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;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

Mevrouw G 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 H 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 kochten op 3 januari 2020 via verweerster vliegtickets bij Aer Lingus voor een heen- en terugvlucht Brussel – Dublin voor een totaalbedrag van 392,96 EUR.

2.

Door de COVID-19 pandemie konden de vluchten van eisers niet doorgaan. Eisers kregen van Air Lingus het bericht dat zij voor het betaalde bedrag een voucher konden krijgen. Air Lingus stuurde naar eigen zeggen de voucher op naar het e-mailadres dat verweerster gebruikte om in naam van eisers de tickets bij Air Lingus te boeken (aaaaaaaa@aaaaaaaa.de).

3.

Eisers hebben geen toegang tot het emailadres dat verweerster gebruikte om de tickets in hun naam te boeken bij Aer Lingus. Wanneer zij verweerster op 7 januari 2022 vroegen de voucher door te sturen naar hun persoonlijk e-mailadres (aaaaaaaa@aaaaaaa.be), zodat zij daarover zouden kunnen beschikken, kregen zij te horen dat zij zelf de luchtvaartmaatschappij dienden te contacteren.

Deze datum kan worden beschouwd als datum van de eerste ingebrekestelling.

4.

Daar eisers in april 2022 toch op de geplande vakantie wouden vertrekken, kochten zij gelijkaardige tickets Brussel – Dublin, ditmaal rechtstreeks bij Air Lingus, voor een bedrag van 431,96 EUR.

5.

Daar eisers van verweerster geen nuttige informatie kregen en niet konden beschikken over hun vouchers, maakten zij huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

Verweerster hanteert de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en erkent zijn bevoegdheid expliciet.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van het bedrag van 392,96 EUR dat zij voor hun vluchten betaalden, te vermeerderen met een extra “voucher-vergoeding”. Eisers vragen ook de terugbetaling van het klachtengeld.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Verweerster verkocht aan eisers een enkelvoudige reisdienst, zoals bedoeld in artikel 2,1° van de wet van 21 november 2017, die zij zelf had aangekocht bij Air Lingus.

Er kwam geen pakketreis tot stand.

E. BEOORDELING

6.

De vluchten die eisers via verweerster boekten bij Air Lingus werden geannuleerd ten gevolge van de COVID-19 pandemie. Uit de stukken va het dossier blijkt dat Air Lingus eisers een voucher zou verstrekken ter vervanging van de geannuleerde vluchten. Air Lingus kon deze voucher echter enkel opsturen naar het e-mailadres dat verweerster had gebruikt om namens eisers de tickets te boeken.

Eisers hebben geen toegang tot dit e-mailadres. Verweerster verschaft eisers hier geen toegang toe en stuurde hen de voucher ook niet door, ondanks dat zij daar om vroegen.

7.

Het arbitraal college heeft geen reden om te twijfelen aan het gegeven dat Air Lingus de voucher daadwerkelijk bezorgde aan verweerster. Dit wordt ook niet tegengesproken door verweerster.

8.

Daar verweerster in gebreke blijft de voucher aan eisers door te sturen of hen daar op een andere manier van in het bezit te stellen, past het verweerster te veroordelen tot betaling van de waarde van deze voucher.

9.

Eisers tonen niet aan wat de waarde van de voucher is, buiten het bedrag dat zij aanvankelijk voor hun vliegtickets betaalden. De vordering van eisers dient dan ook te worden afgewezen voor het meergevorderde

10.

Het klachtengeld door eisers betaald blijft te hunnen laste.

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 en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 392,96 EUR, te vermeerderen met de verwijlrenten te rekenen van de dag van de ingebrekestelling tot op datum van uitspraak, waarna de gerechtelijke intresten tot op de dag van de algehele betaling,

Wijst de vordering van eisers voor het overige af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 24 mei 2022.