

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 1 JULI 2021**

**Inzake:**

Mevrouw A, Belg, geboren op 5 maart 1960, wonende te xxx, xxx;

*Eiseres ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

**Tegen:**

RB, handel drijvend onder de naam B, 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.*

---

**Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26 april 2021 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 26 april 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 juli 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 juli 2021;

---

**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 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 F in haar hoedanigheid van Algemeen Secretaris.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Mevrouw A boekte op 21 juli 2019 zes retourtickets tussen Brussel en Tenerife via RB.be. De tickets aangekocht via RB.be werden aangeboden door LMIJ. Op 10 januari 2020 werd een extra ticket geboekt voor een baby.

De heenvlucht zou plaatsvinden op 30 mei 2020, de terugvlucht op 6 juni 2020.

Mevrouw A betaalde een bedrag van 2.448,46 EUR voor de volwassenen tickets en 43,90 EUR voor het ticket voor de baby.

De vluchten werden geannuleerd door LMIJ ten gevolge van de impact van COVID-19.

2.

Mevrouw A vroeg vervolgens FlightVouchers aan bij LMIJ ter compensatie van de geannuleerde vluchten.

Mevrouw A contacteerde RB in juli en augustus 2020 om te informeren naar de vouchers, doch mocht louter een standaardantwoord ontvangen van RB.

De FlightVouchers werden uiteindelijk uitgekeerd aan mevrouw A, waarop zij deze wenste te gebruiken voor een nieuwe boeking via RB, doch dit bleek niet mogelijk.

RB hield vol dat de vouchers louter bij de luchtvaartmaatschappij ingewisseld konden worden. Zij stelde verder dat de boeking gebeurde bij een low-cost maatschappij, waardoor de reiziger rechtstreeks contact dient op te nemen met de luchtvaartmaatschappij. RB verwees naar haar ticketvoorwaarden, waarna alle communicatie met mevrouw A werd beëindigd.

Mevrouw A richtte zich vervolgens tot TestAankoop en maakte de procedure aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

3.

RB maakte op 14 juni 2021 haar verweer over aan de Geschillencommissie Reizen en haalt aan dat zij als reisagent louter een booking service aanbiedt en geen (vervoers)overeenkomsten sluit. Zij haalt aan dat zij de ontvangen bedragen van reizigers meteen overmaakt aan de betreffende luchtvaartmaatschappij en dus niet in het bezit is van de gelden die eisers op grond van de (vervoers)overeenkomst aan de luchtvaartmaatschappij was verschuldigd.

RB stelt dat de luchtvaartmaatschappij het aanspreekpunt is en eiseres aldus geen enkele vordering heeft ten aanzien van RB.

Zodra zij enige restitutie zou mogen ontvangen van de luchtvaartmaatschappij zou deze meteen worden doorgestort aan de reiziger.

## **B. DE VORDERINGEN**

4.

Middels het vragenformulier van 15 april 2021 vraagt eiseres de terugbetaling van de totale kost van de vluchten ten belope van 2.492,36 EUR.

Verweerder vraagt in haar schriftelijk verweerd d.d. 14 juni 2021 de vordering van eisers af te wijzen als niet ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.

## **C. DE RECHTSPLEGING**

5.

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

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

6.

De overeenkomst tussen verweester en eiseres werd gesloten op 21 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 verweester in onderhavige zaak is opgetreden als professioneel ten aanzien van de eisers, dewelke eisers een enkelvoudige reisdienst verkocht in de zin van artikel 2, 1° van de wet van 21 november 2017.

Verweester trad geenszins op als organisator van de reisdienst.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

7.

Mevrouw A heeft de som van 2.492,36 EUR betaald aan RB. RB heeft deze gelden vervolgens overgemaakt aan LMIJ, waardoor zij aldus niet langer in het bezit is van de gelden dewelke door de reiziger werden betaald voor de vliegtickets.

De vluchten werden vervolgens door luchtvaartmaatschappij LMIJ geannuleerd.

Overeenkomstig Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert gehouden tot compensatie van de passagiers getroffen door een annulering.

In casu en overeenkomstig bovenvermelde bepaling is aldus LMIJ als luchtvaartmaatschappij gehouden tot de terugbetaling van de reissom aan mevrouw A, dewelke schade heeft geleden ten gevolge van de vluchten geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij.

RB heeft louter gehandeld als doorverkoper van een enkelvoudige reisdienst en is geenszins gehouden tot terugbetaling van de reissom.

Rekeninghoudende met de vordering en stavingsstukken van mevrouw A en het schriftelijk verweer vanwege RB, oordeelt de Geschillencommissie Reizen dat de vordering van mevrouw A ten aanzien van RB ongegrond is.

8.

De Geschillencommissie Reizen wenst RB echter wel te wijzen op de gebrekkige informatie en bijstand die zij leverde aan de reizigers die gebruik maakten van haar platform. Mevrouw A heeft meermaals contact opgenomen in verband met de annulatie en omboeking van de haar aangekochte vliegtickets. RB heeft mevrouw A hierop regelmatig van een standaardantwoord voorzien en haar foutieve informatie verstrekt.

De Geschillencommissie Reizen heeft uiteraard alle begrip voor de drukke tijden die actoren in de reissector hebben doorgemaakt aan de start van de coronaepidemie, doch had RB als professioneel mevrouw A sneller moeten wijzen op het gegeven dat de luchtvaartmaatschappij aangesproken diende te worden tot terugbetaling van de reissom.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende bij verstek,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 juli 2021.