

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 6 oktober 2020**

**Inzake:**

De Heer A, Mevrouw B, de Heer C en de Heer D, allen woonachtig te XXX, XXX.

Eisers

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

**Tegen:**

De **RO BV**, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer E, CEO.

**Hebben ondergetekend:**

De Heer F, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College,

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers,

Mevrouw H, 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 I in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. Wat de rechtspleging betreft**

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20 augustus 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 6 oktober 2020;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

## **B. Wat de grond van de zaak betreft**

### *1. De pertinente feiten*

#### **1.**

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen en het onderzoek van de zaak, kan het Arbitraal College afleiden dat eisers op 9 januari 2020 bij verweerster de “Stuga Tur Zuid-Zweden”-reis geboekt hebben, voor 4 personen en voor de periode van 12 tot 23 juli 2020. Deze reis was samengesteld door verweerster.

Deze reis omvatte onder meer het verblijf in diverse vakantiewoningen en een appartement, de eindschoonmaak van de vakantiewoning in Vetlanda en de huur van het linnengoed in het appartement in Uddevalla.

De totale prijs voor de reis bedroeg 2.520,- €.

#### **2.**

Eisers halen aan dat zij “na wat twijfel i.v.m. corona” voor het begin van hun reis, toch besloten hebben om deze zoals gepland te laten doorgaan.

Voorafgaand aan hun vertrek zouden zij meermaals de kleurcode voor Zweden hebben gecontroleerd, dit een laatste maal op 12 juli 2020 omstreeks 03u30, net voordat zij vertrokken zijn.

Op dat moment was de “kleurcode” die door de FOD Buitenlandse Zaken aan Zweden was toegekend “groen”, wat onder meer betekende dat reizen naar Zweden toegelaten was en reizigers bij hun terugkeer uit Zweden niet in quarantaine moesten gaan of een COVID-19-test moesten laten uitvoeren.

Nadat eisers hun heenreis voltooid hadden en aangekomen waren in Mörarp (Zweden) waar hun eerste verblijfplaats zich bevond, zouden zij er in de vooravond van 12 juli 2020, tijdens een telefoongesprek met het thuisfront, over geïnformeerd zijn geworden dat de “kleurcode” van Zweden intussen was gewijzigd van “groen” naar “rood”.

Dit betekende onder meer dat reizen naar Zweden niet langer toegelaten was en reizigers bij hun terugkeer uit Zweden verplicht in quarantaine moesten gaan en een COVID-19-test moesten laten uitvoeren.

Eisers zouden hierop contact hebben genomen met verweerster, die haar naar hun eigen zeggen *“goede informatie”* heeft gegeven en *“prima geholpen”* heeft. De samenwerking met verweerster zou *“dik in orde”* zijn geweest.

### 3.

Eisers hebben in de gegeven omstandigheden de beslissing genomen om op maandag 13 juli 2020 nog ter plaatse te blijven (om uit te rusten), om vervolgens op 14 juli 2020 met de wagen terug te keren naar België.

Als *“reden waarom wij terug naar België zijn vertrokken”* verwijzen zij naar hun werk (*“wij kunnen ons geen 14 quarantaine veroorloven na onze reis”*) en de studies van de kinderen (*“voorbereiden op herexamens met hulp van studiebureau”*).

Op 13 juli 2020 zouden de partijen nog in contact hebben gestaan, waarbij verweerster aangeboden zou hebben om de kosten van de repatriëring (oversteek ferry) op zich te nemen, wat voor eisers evenwel niet nodig was aangezien zij zich met hun eigen wagen verplaatsten en hun terugreis via een tolbrug en niet via een oversteek met de ferry zou verlopen.

Eisers zouden op 14 juli 2020 zijn teruggekeerd uit Zweden. Na hun terugkeer zouden zij 15 juli 2020 een COVID-19-test hebben laten uitvoeren, waarvan zij 16 juli 2020 zij de uitslag zouden hebben ontvangen (negatief).

Op 15 juli 2020 was de *“kleurcode”* voor Zweden gewijzigd, van *“rood”* naar *“oranje”*. Dit had tot gevolg dat reizigers bij hun terugkeer uit Zweden niet langer verplicht in quarantaine moesten gaan of een COVID-19-test laten uitvoeren.

### 4.

Eisers hebben na hun terugkeer contact opgenomen met verweerster ten einde de (gedeeltelijke) terugbetaling te bekomen van de bedragen die zij voor hun reis betaald hadden.

In antwoord op dit verzoek heeft verweerster hen gemeld niet bereid te zijn om de gevraagde terugbetaling uit te voeren aangezien eisers *“waren vertrokken op het moment dat de ‘kleurcode’ voor Zweden nog groen was en zij op eigen initiatief beslist hebben om hun reis vervroegd stop te zetten”*.

2. De vordering van eisers en het standpunt van verweerster

5.

In het kader van de huidige arbitrale procedure vorderen eisers de terugbetaling van de volledige reissom ten belope van 2520,- €, de kosten van de tolbruggen (179,64 €) alsook een schadevergoeding (500,- €).

Alzo vorderen eisers een totaalbedrag van 3.199,64 €.

6.

Verweerster betwist deze vordering en verzoekt het Arbitraal College deze af te wijzen.

3. Toepassing van de Reiswet en kwalificatie van de contractuele relatie

7.

Aan de hand van de stukken uit het dossier dat aan haar wordt voorgelegd, stelt het Arbitraal College vast dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op de feiten uit de onderhavige zaak en er, zoals uitdrukkelijk vermeld in de contractuele documenten (bevestiging klant, standaardinformatieformulier voor pakketreizen,...), tussen partijen een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen is.

Dit staat niet ter discussie. De vertegenwoordiger van verweerster heeft ter zitting uitdrukkelijk bevestigd dat deze kwalificatie niet betwist wordt.

4. Beoordeling

8.

Het Arbitraal College wenst er allereerst aan te herinneren dat het begin van de reis van eisers was voorzien op 12 juli 2020, enkele maanden na de uitbraak van het coronavirus in België en omstreken en de daaropvolgende verdere verspreiding ervan ("coronacrisis") die een grote impact en verstrekkende gevolgen heeft teweeggebracht op zo goed als alle facetten van het (dagdagelijkse) leven.

Naar mening van het Arbitraal College kan het redelijkerwijze worden aangenomen dat zowel het bestaan van de "coronacrisis" als de verstrekkende gevolgen ervan algemeen gekend waren.

Dit geldt eveneens voor het feit dat er in het kader van de "coronacrisis" een uitgebreid gamma aan overheidsmaatregelen zijn uitgevaardigd (met vaak verregaande vrijheidsbeperkingen en -restricties tot gevolg) die (kunnen) verschillen al naargelang de lokale/specifieke omstandigheden, de uitvaardigende overheid, de noodwendigheden/belangen/inzichten/... van het moment,... en rekening houdende hiermee ook op elk moment gewijzigd kunnen worden.

Uit de stukken van het dossier en in het bijzonder uit het reisverslag dat eisers zelf bijbrengen, kan het Arbitraal College met voldoende zekerheid afleiden dat eisers zeer goed op de hoogte waren van het bestaan, de omvang, de impact en de gevolgen van de “coronacrisis” alsook van de mogelijke gevolgen of risico’s hiervan voor hun reis.

Dit geldt eveneens voor het feit dat zij goed op de hoogte waren van de uitgevaardigde overheidsmaatregelen, het feit dat deze op elk moment gewijzigd konden worden en dit mogelijks een impact op hun reis kon hebben. Zo geven zij zelf aan dat zij voorafgaand aan hun reis *“wat twijfel i.v.m. corona”* hadden gehad (cfr. reisverslag).

Rekening houdende met hetgeen voorafgaat, kan dus met voldoende zekerheid worden aangenomen dat eisers goed op de hoogte waren van de uitzonderlijke en preciaire situatie en met kennis van zaken een geïnformeerde beslissing hebben genomen om hun reis uit te voeren en zoals voorzien aan te vatten op 12 juli 2020 (vroeg ’s ochtends).

Op dat moment was de “kleurcode” voor Zweden nog “groen”.

## 9.

Het is ná het aanvatten van de reis (meer bepaald na aankomst van eisers op hun eerste verblijfplaats “Hjortsby Torp”) en tijdens de uitvoering ervan dat eisers hebben vernomen dat de “kleurcode” voor Zweden intussen gewijzigd was van “groen” naar “rood”. Zij hebben vervolgens de beslissing genomen om hun reis eerder dan voorzien te beëindigen en op 14 juli 2020 naar België terug te keren.

In die zin kunnen eisers in ieder geval geen aanspraak maken op een terugbetaling op grond van de artikelen 29 en 30 van de Reiswet, aangezien deze bepalingen enkel van toepassing zijn in het geval van een opzegging door de reiziger *“vóór het begin van de pakketreis”*.

Zij kunnen evenmin aanspraak maken op een terugbetaling op grond van artikel 31 van de Reiswet aangezien deze bepaling enkel van toepassing is in het geval van een opzegging door de organisator. Het staat niet ter discussie dat verweerster (organisator) de pakketreisovereenkomst niet heeft opgezegd.

Het zijn daarentegen de reizigers zelf die, ná het aanvatten van hun reis en tijdens de uitvoering ervan, de beslissing hebben genomen om hun reis eerder dan voorzien te beëindigen en terug te keren naar België.

Als *“reden waarom wij terug naar België zijn vertrokken”* verwijzen zij naar hun werk (*“wij kunnen ons geen 14 quarantaine veroorloven na onze reis”*) en de studies van hun kinderen (*“voorbereiden op herexamens met hulp van studiebureau”*).

De beslissing van eisers om hun reis eerder dan voorzien hebben te beëindigen is alsoo ingegeven door redenen die op zich geen verband houden met de uitvoering van de pakketreisovereenkomst (of de reisdiensten die daarin begrepen waren).

Daarentegen hield de reden voor deze beslissing, conform de eigen verklaringen van eisers, enkel verband met de vereiste om (ingevolge de wijziging van de "kleurcode" voor Zweden van "groen" naar "rood" door de FOD Buitenlandse Zaken) bij hun terugkeer uit Zweden verplicht in quarantaine te gaan, en dus met de gevolgen van een overheidsmaatregel die eisers niet-wenselijk achtten.

Het Arbitraal College is van oordeel dat er in de gegeven omstandigheden geen verplichting bestaat in hoofde van verweerster ("organisator") om aan eisers ("reizigers") enige terugbetaling, prijsvermindering en/of schadevergoeding toe te kennen en baseert zich hiervoor op de volgende elementen:

1. De beslissing om de "kleurcode" voor Zweden van "groen" naar "rood" te wijzigen (en de verplichte quarantaine die hier het gevolg van is) betreft een overheidsmaatregel die uitgaat van de FOD Buitenlandse Zaken.

Verweerster is hier in beginsel vreemd aan en heeft *"het nieuws in verband met de veranderde kleurcode, net als de particulier, op zondagavond om 18u via de media"* vernomen.

2. De beslissing van de FOD Buitenlandse Zaken werd uitgevaardigd nadat eisers hun pakketreis hadden aangevat en tijdens de uitvoering ervan.

Voor reizigers die nog niet ter plaatse waren, had dit tot gevolg dat het hen niet langer toegelaten was om naar Zweden te vertrekken (voor niet-essentiële reizen).

Voor reizigers die wel reeds ter plaatse waren, zoals eisers, had dit tot gevolg dat zij bij hun terugkeer uit Zweden verplicht in quarantaine moesten gaan en een COVID 19-test moeten laten afnemen. De verderzetting van een reeds aangevangen reis/verblijf ter plaatse bleef toegelaten.

3. Op het moment dat eisers hun reis aangevat hebben en naar Zweden zijn vertrokken (12 juli 2020), bestond de betreffende overheidsmaatregel van de verplichte quarantaine voor terugkerende reizigers uit landen waaraan de FOD Buitenlandse Zaken de "kleurcode" "rood" had toegekend (wat op dat niet het geval was voor Zweden) al enige tijd.

Conform hetgeen hierboven onder het randnummer 8 werd aangehaald, waren eisers er zich terdege van bewust dat de overheidsmaatregelen die in het kader van de coronacrisis werden uitgevaardigd op elk moment gewijzigd konden worden en dienden zij er redelijkerwijze ook rekening mee te houden dat ook de "kleurcode" voor Zweden op elk moment kon worden gewijzigd.

Uit het dossier kan evenwel worden afgeleid dat eisers met kennis van zaken een bewuste en geïnformeerde beslissing hebben genomen om hun reis uit te voeren en zijn zij op 12 juli 2020, zoals voorzien, naar Zweden vertrokken.

4. De betreffende overheidsmaatregel legde een verplichte quarantaine op waaraan pas voldaan moest worden "bij terugkeer" uit Zweden en in het geval van eisers pas ná het einde van de pakketreis.

De verplichting om "bij terugkeer" in quarantaine te gaan op zich, diende niet noodzakelijkerwijze gevolgen te hebben voor de uitvoering van de pakketreisovereenkomst van eisers (of de reisdiensten die daarin begrepen waren). In ieder geval wordt dit niet aangetoond of aannemelijk gemaakt en door eisers ook niet ingeroepen.

5. Ter ondersteuning van hun standpunt/vorderingen roepen eisers niet in dat er sprake zou zijn van eventuele tekortkomingen in hoofde van verweerster bij de *"uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreis zijn begrepen"* (art. 32 Reiswet).

Zij houden evenmin voor dat er sprake zou zijn van een *"non-conformiteit"* tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst (art. 34 *e.v.* Reiswet), noch dat *"een aanzienlijk deel van de reisdiensten"* niet kon *"worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst"* (art. 37 Reiswet), noch van een situatie waarin *"de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen"* (art. 38 Reiswet).

Eisers bevestigen daarenboven dat de bijstand en informatie die door verweerster werd verschaft niet gebrekkig was (*"goede informatie"*, *"prima geholpen"*, *"dik in orde"*) (art. 43-44 Reiswet).

6. De Reiswet bevat geen specifieke bepalingen waarin er aan reizigers -die zich in een situatie zoals deze van eisers in de onderhavige zaak bevinden- een recht op terugbetaling, prijsvermindering en/of schadevergoeding wordt toegekend.

## 10.

Gelet op de hierboven uiteengezette overwegingen, na kennisname van het dossier van de rechtspleging, rekening houdende met alle elementen die aan haar beoordeling werden onderworpen en na rijp beraad, oordeelt het Arbitraal College dat eisers geen aanspraak kunnen maken op de door hen gevorderde terugbetalingen of schadevergoedingen.

Het Arbitraal College wijst de vordering van eisers af als 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 ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 6 oktober 2020.