

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 september 2024

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 3 oktober 1957, en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 17 september 1960, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A

Tegen:

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

Eerste Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat met kantoor te XXX, XXX en XXX, XXX

En

Cruisemaatschappij CMIJ, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX (Frankrijk), XXX en bijhuis in België te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Tweede Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat met kantoor te XXX, XXX en XXX, XXX

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 2 augustus 2024 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 5 augustus 2024 om te verschijnen op de zitting van 23 september;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 23 september-2024;

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F 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 G 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 20 november 2023 boeken eisers bij eerste verweerster een pakketreis met bestemming Porto (Portugal) voor 2 personen voor de periode van 31 maart 2024 tot 7 april 2024.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Porto, de riviercruise “Het goud van de Douro” aan boord van M/S Queen Isabel 5* in een 2-persoons bovendeckse deluxe cabine en de transfers van Mol naar de luchthaven en terug. De cruise werd uitgevoerd door tweede verweerster.

De totale prijs van deze reis bedraagt 5.360,00 euro.

3.

Op 26 maart 2024 werd door de Portugese weerkundige dienst IPMA een stormwaarschuwing gegeven. De storm Nelson zou vanaf 28 maart 2024 en gedurende het hele paasweekend hevige turbulentie en veel regen over heel Portugal en Spanje veroorzaken. Ten gevolge hiervan konden de sluizen op de Douro niet bediend worden.

Eisers vernamen echter pas ter plaatse dat de vaart niet kon doorgaan en de bezoeken per bus zouden gebeuren.

Er werd uiteindelijk slechts 2 halve dagen gevaren.

4.

Tijdens de reis zijn er diverse contacten tussen eisers en eerste verweerster. Zij verwijst naar een overmachtssituatie waardoor het programma door tweede verweerster aangepast moest worden. Eisers zijn het hier echter niet mee eens, omdat de situatie voor het vertrek gekend was.

5.

Na hun terugkeer sturen eisers opnieuw een mail aan eerste verweerster waarin ze nogmaals hun ongenoegen uiten over de prestaties van tweede verweerster, en meer bepaald

- Tweede Verweerster was op de hoogte van de gevolgen van de storm en wist dat de cruise niet zou doorgaan. Desondanks annuleerde ze de reis niet.
- De bus waarmee de uitstappen voor de Nederlandstalige reizigers werd uitgevoerd, beschikte slechts over beperkte beenruimte
- De cruisebegeleidsters hebben zich niet ten volle ingezet voor de reizigers

- Het programma werd niet uitgevoerd
- Eisers boekten een bovendekse deluxe kajuit met schuifraam. Dit raam kon niet geopend worden omwille van de stank en het storend geluid van een tegenliggend schip, dat bovendien alle licht wegnam.
- De kajuit vertoonde verschillende mankementen, nl. lekkende airco, TV werkte niet, vervuild water in de badkamer, gebrek aan douchegel en shampoo.
- Het gedrag van de Franstalige medereizigers die voor aanvang van de maaltijd alle desserts wegnamen

Zij zijn echter vol lof over de Nederlandstalige gids, de kwaliteit van de maaltijden en de bediening. Ook het onderhoud van de kajuit was over het algemeen in orde.

6.

Eerste verweerster heeft tweede verweerster hierover aangeschreven en een oplossing gevraagd voor al haar klanten. Uit commerciële overweging biedt tweede verweerster een korting van 10% op een volgende cruise in 2024 of 2025.

Eerste verweerster biedt hiernaast een commerciële tegemoetkoming van 250 euro per persoon op een toekomstige reis met minimale prijs van 1.500 euro per persoon. Dit aanbod is 1 jaar geldig. Eisers vinden dit aanbod ontoereikend.

7.

Tussenkoms van Testaankoop bracht ook geen soelaas.

Eisers dienen op 2 augustus 2024 een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in.

B. DE VORDERINGEN

8.

Met het vragenformulier d.d. 31.07.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.340,00 euro.

9.

Verweerders verzoeken in hun conclusies de vordering van de eisers ontvankelijk doch ongegrond te verklaren en de kosten van de arbitrage te hunnen laste te leggen.

C. DE RECHTSPLEGING

10.

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

11.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste 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.

Deze kwalificatie werd bevestigd zowel in de conclusies van eerste en tweede verweerster als ter zitting door hun raadsman zonder dat door eisende partij enige opmerking werd gegeven of betwisting gevoerd werd ter zitting .

E. BEOORDELING

ONTVANKELIJKHEID VORDERING EISERS

12.

Tweede verweerster is van oordeel dat zij niet als organisator in de zin van de Reiswet kan worden aangesproken aangezien eerste verweerster het reispakket inkocht bij “CMIJ” die onderaannemer is van RO die op haar een beroep deed voor de uitvoering van de reis.

Op basis van de voorgelegde stukken blijkt dat tweede verweerster in casu uitsluitend zorgde voor de uitvoering van de reisovereenkomst als contractant van eerste verweerster die optreedt als organisator. In de bestelbon op naam van RO wordt vermeld dat de reis door haar werd verkocht en in de bestelbon uitdrukkelijk wordt vermeld dat “de combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden een pakketreis is” en dat “RO ten volle verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Hieruit volgt dat tweede verweerster door eisers niet kan worden aangesproken voor de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 25 en 37 van de Reiswet.

De vordering van eisers opzichts tens tweede verweerster wordt afgewezen als onontvankelijk gezien deze niet optrad als organisator, noch als doorverkoper.

GEGRONDHEID VORDERING EISERS

A. Analyse

13.

De bepalingen opgenomen in artikel 25 van de Reiswet verplichten de organisator om reizigers te verwittigen van ingrijpende wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten die zich voor de afreis voordoen.

Hierbij mag echter niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger.W. in eerste instantie toekomt aan eisers om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten. Eisers houden in dit kader voor dat eerste verweerster reeds voor hun afreis op de hoogte moest zijn geweest ingevolge het aangekondigd weerbericht van het IPMA op 26 maart 2024, dat de rondvaart geen doorgang zou kunnen vinden, minstens dat deze ernstig bemoeilijkt zou worden, doch het Arbitraal college is van oordeel dat dit niet kan worden afgeleid uit de stukken.

Eerste verweerster argumenteert daarbij terecht dat de storm Nelson op 28 en 29 maart voor zware regenval zorgde in het Spaanse binnenland doch niet in Portugal zelf. In de gegeven omstandigheden en rekening houdende met de voorhanden zijnde stukken kan worden weerhouden dat eerste verweerster het niet doorgaan van de rondvaart had kunnen voorzien en aldus reeds voorafgaandelijk op de hoogte was (of minstens had moeten zijn) dat zij één van de voornaamste kenmerken van de aangeboden reisdiensten -zijnde de rondvaart- zou moeten wijzigen.

Het Arbitraal College is van oordeel dat er geen bewezen inbreuk is op de bepalingen van artikel 25 van de Reiswet die ook deel uitmaakte van de algemene voorwaarden van eerste verweerster in diens hoedanigheid van organisator.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Overeenkomstig artikel 37 van de Reiswet dient de organisator zonder bijkomende kosten voor de reiziger andere geschikte arrangementen aan te bieden van gelijkwaardige of hoger kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald in geval een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreis is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

Het aangeboden alternatief wordt beoordeeld in het licht van het vakantiedoel van de reiziger of wanneer dit niet duidelijk is, door wat een normale reiziger in dezelfde omstandigheden als een gelijkwaardig alternatief zou beschouwen, rekening houdende met de objectieve criteria (tijd, plaats en inhoud) alsook de subjectieve criteria die betrekking hebben op de bijzondere wensen van de reizigers die deel uitmaken van de overeenkomst.

14.

De vordering van eisers bestaat in casu uit twee onderdelen. Enerzijds menen zij dat de organisator had moeten anticiperen op het weerbericht van 26 maart 2024 dewelke het noodweer had aangekondigd waardoor de rondvaart uiteindelijk niet is kunnen doorgaan.

Anderzijds zijn eisers van mening dat de organisator is te tekort geschoten aan haar contractuele verbintenis aangezien het betrokken passagiersschip aangemeerd is gebleven en de rondvaart met bijhorend reisprogramma niet kon worden uitgevoerd. De reis was derhalve niet conform hun verwachtingen en de verbintenissen in het vooropgestelde reispakket. Het aangeboden alternatief om aan de non-conformiteit te verhelpen voldeed niet volgens eisers.

Eerste verweerster ontkent niet dat dat een en ander non-conform is verlopen gezien de rondvaart niet is kunnen doorgaan, doch stellen daarbij dat dit te wijten was aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Eerste verweerster preciseert dat de gevolgen van het noodweer (hevige stroming op de Douro) in combinatie met de beslissing van de kapitein om niet te varen aldus een overmachtssituatie uitmaakt waardoor toepassing dient te worden gemaakt van artikel 50 Reiswet in hoofde van eerste verweerster als organisator.

Zij meent tevens dat het aangeboden alternatief wel degelijk passend was (pagina 13 synthesebesluiten) waardoor eisers geen aanspraak maken op enige prijsvermindering of compensatie gezien de non-conformiteit door het aangeboden alternatief sluitend werd geredimeerd.

B. Aansprakelijkheid eerste verweerster

15.

Nadat eisers in Portugal waren aangekomen, werden zowel verweersters als zichzelf geconfronteerd met het feit dat een aanzienlijk deel van de reisdiensten door omstandigheden onafhankelijk van de wil van partijen niet kon worden uitgevoerd. De hevige regenval op de Spaanse Meseta heeft een invloed op het waterpeil van de Douro, die een te sterke stroming vertoont waardoor de kapitein de rondvaart ondanks diverse pogingen om door te varen uiteindelijk dient te staken op 2 april 2024.

In de reisbrochure werd ook opgenomen dat om technische redenen, bij slecht weer of door onverwachte omstandigheden de reisroute mogelijk kan worden aangepast, hetgeen een beslissing is die enkel toekomt aan de kapitein die rekening dient te houden met de maritieme regelgeving en veiligheid.

Artikel 2, 12° van de Reiswet definieert onvermijdbare en buitengewone omstandigheden als volgt : *onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: 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;*

Na kennisname van de stukken van het dossier, de conclusies van partijen en na deze partijen ter zitting te hebben gehoord, is het Arbitraal College van oordeel dat er in de onderhavige zaak en op grond van de elementen die haar door partijen ter beoordeling zijn voorgelegd voldoende elementen voorhanden zijn of grond bestaat om te oordelen dat er in casu effectief sprake is van een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid.

De beslissing van de kapitein om ingevolge veiligheidsredenen de rondvaart te staken wordt door eisers ook niet betwist of in vraag gesteld. Zij menen daarentegen louter dat de organisator dit had kunnen voorzien, hetgeen echter naar oordeel van het Arbitraal College op basis van de stukken niet bewezen voorkomt.

16.

Eerste verweerster heeft als organisator vervolgens beslist om de reispakketovereenkomst te laten doorgaan middels aanbieding van een alternatief gezien de geplande rondvaart op de Douro niet langer kan plaatsvinden. De rondvaart betreft onmiskenbaar de essentie van de reis en zorgt voor de totaalbeleving van de reiziger, hetgeen blijkt uit de reisbeschrijving die de reizigers voorafgaandelijk aan de bestelde pakketreis mochten ontvangen.

Uit de toelichting verschaft door verweersters blijkt dat ernstige inspanningen werden geleverd om een volwaardig alternatief reisprogramma aan te bieden, rekening houdende met de concrete omstandigheden en de korte termijn waarbinnen gehandeld moest worden. Er werd door tweede verweerster een alternatief programma uitgewerkt, waarbij elke uitstap via een autocar diende te gebeuren dewelke echter niet was aangepast aan de lang uit te voeren ritten.

Verweersters argumenteren dat zij genoodzaakt waren om zich te beroepen op plaatselijke autocaristen die niet over hetzelfde materiaal beschikken als de autocars die eerste verweerster normaliter in eigen beheer aanwendt om dergelijke verplaatsingen te maken en de vergelijking van eisers dus niet opgaat om hiervoor enige compensatie te vragen.

Het Arbitraal College is het met deze visie niet eens gezien de aansprakelijkheid van de reisorganisator beoordeeld wordt in het licht van de redelijke verwachtingen die de reiziger mag hebben op grond van

de pakketreisovereenkomst. Dat deze redelijke verwachtingen allesbehalve zijn ingelost kan op basis van de stukken, m.i.v. de bestelbon en bijhorende reisbeschrijving niet ernstig betwist worden.

Het Arbitraal College kan de stellingname van eerste verweerster aangaande de correcte aanbieding van een volwaardig alternatief niet bijtreden en is van oordeel dat het aangeboden alternatief in casu geenszins van gelijkwaardige, laat staan van hogere kwaliteit is geweest.

Dit blijkt ook omstandig uit de mail van 16 mei 2024 die eerste verweerster zond aan eisers en waarbij zij er bij tweede verweerster op aandringt om enige tegemoetkoming te voorzien. Uit de mail van 19 april 2024 gezonden door eerste verweerster aan tweede verweerster, dringt eerste verweerster aan op een serieuze compensatie gelet op het ondermaatse karakter van het aangeboden alternatief door tweede verweerster (cfr. bundel stukken eisers).

Eerste verweerster erkent m.a.w. dat het alternatief ondermaats en ongeschikt was om het reisdoel te verwezenlijken. Indien het uitgewerkte reisalternatief van een lagere kwaliteit is dan de initieel beloofde reisdienst, dan heeft de reiziger recht op prijsvermindering ten belope van het verschil (artikel 13, lid 5, al. 2 Richtl.2015/2302, omgezet in artikel 37, tweede lid Reiswet). Daarnaast heeft de reiziger recht op een bijkomende vergoeding wegens derving van reisgenot die de prijsvermindering niet compenseert (artikel 49 Reiswet). Een ongelijkwaardig reisalternatief (zonder passende prijsvermindering) levert immers een schending op van de middelenverbintenis tot schadeherstel van de non-conformiteit in natura.

18.

Niettegenstaande het duidelijk is dat tweede verweerster dus wel degelijk inspanningen heeft geleverd om het reisprogramma zo goed als mogelijk te respecteren en een alternatief aan te bieden door de verplaatsingen via autocar te laten plaatsvinden, dient te worden geoordeeld dat eisers een compleet andere reis hebben gekregen dan hetgeen contractueel werd overeengekomen.

Eisers geven aan dat de rondvaart essentieel was hetgeen ook blijkt uit de reisbeschrijving die zij voorafgaandelijk hebben mogen ontvangen. Deze rondvaart met idyllische uitzichten werd vervangen door afzonderlijke bus uitstappen dewelke oncomfortabel waren en tevens voor een compleet andere beleving hebben gezorgd dan wat initieel contractueel werd vooropgesteld middels de bestelbon en bijhorende reisbeschrijving.

Het Arbitraal College is van oordeel dat er sprake is van een non-conformiteit waarbij eisers in hun hoedanigheid van reizigers aanspraak maken op grond van artikel 37 en 48 Reiswet op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

De reizigers hebben tevens recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die zij oplopen als gevolg van de non-conformiteit (art. 49 Reiswet). Dit recht op schadevergoeding vervalt echter indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (art. 50 Reiswet).

Hierboven werd reeds toegelicht dat de onbevaarbaarheid van de Douro ten gevolge van de hevige stroming wel degelijk te kwalificeren is als een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid in de zin van artikel 2,12° Reiswet. Eisers kunnen dan ook geen aanspraak maken op een schadevergoeding lastens eerste verweerster, maar hebben op grond van artikel 37 en 48 Reiswet wel recht op een passende prijsvermindering.

C. Aangaande de passende prijsvermindering

19.

Het Arbitraal College stelt in het kader van de cijfermatige begroting vast dat verweersters zelf een commercieel voorstel hebben geformuleerd opzichts eisers, dewelke niet voorzag in een eigenlijke financiële compensatie doch louter bestond uit een tegemoetkoming in de vorm van een korting op een volgende boeking.

Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet kan het Arbitraal College deze zienswijze niet bijtreden en is zij van oordeel dat eisers aanspraak maken op een prijsvermindering die door de organisator wordt terugbetaald.

Bij de begroting van de passende prijsvermindering wordt een afweging gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten. Het gegeven dat de rondvaart die een essentieel kenmerk uitmaakte van de totale reiservaring werd vervangen door afzonderlijke oncomfortabele lange busritten strekken ertoe dat Het Arbitraal College van oordeel is dat een effectieve prijsvermindering t.b.v. ex aequo et bono 1000,00 euro in voormeld geval redelijk en billijk voorkomt.

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 tweede verweerder onontvankelijk;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerder, ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt eerste verweerder tot betaling van een prijsvermindering van 1000,00 euro (duizend euro) aan eisers;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimititeit uitgesproken te BRUSSEL op 23 september 2024.