

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 oktober 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 30 november 1952, **mevrouw B**, Belg, geboren op 29 september 1953, beiden wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd;

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 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;

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 griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 augustus 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 18 augustus 2022 om te verschijnen op de zitting van 18 oktober 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 oktober 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten via de Nieuwsblad Shop bij verweerster een pakketreis bestaande uit een cruise in de Verenigde Arabische Emiraten, heen- en terugvluchten naar en van vertrekhaven Dubai en verschillende excursies in Dubai en Abu Dhabi. De reis ging door in de periode van 5 maart 2022 tot en met 13 februari 2022. De reissom bedroeg 3.630,00 EUR.

2.

Eisers boekten hun reis online. Er was voor de boeking geen persoonlijk contact tussen eisers en eerste verweerster. Eisers gingen bij het boeken af op het “promotieblaadje” van het Nieuwsblad.

3.

Eisers vertrokken op 5 maart 2022, zoals voorzien, op reis en verbleven voor de duur van de cruise aan boord van het voorziene schip van de rederij.

De reis viel verliep echter niet zoals eisers hadden verwacht, zij formuleerden ten aanzien van verweerster verschillende klachten die als volgt samengevat kunnen worden:

- Het tapbier aan boord van het schip zou al na twee dagen op zijn geweest;
- De reisgidsen zouden niet hebben voldaan;
- De bussen zouden niet zo goed zijn geweest;
- De kajuit kon op een gegeven moment niet meer bereikt worden via de gebruikelijke weg vanwege een quarantaine aan boord van het schip, hier werd niet over gecommuniceerd;
- Er zouden geen papieren aankondigingen meer zijn geweest na een aantal dagen;
- Verschillende paviljoenen van de wereldexpo zouden zijn volgeboekt, verweerster zou eisers niet geïnformeerd hebben over de mogelijkheid op voorhand te reserveren;
- Het bezoek aan de Sjeik Zayed Moskee was niet mogelijk door een nieuwe maatregel op het vlak van het COVID-19-beleid in Dubai;

4.

Eisers konden de Sjeik Zayed Moskee nog op eigen houtje bezoeken op de dag dat normaliter de excursie naar de moskee gepland stond. Blijkbaar gold de nieuwe maatregel waardoor zij eerder geen toegang kregen enkel ten aanzien van excursiegroepen en niet ten aanzien van individuele reizigers.

Verweerster betaalde eisers de kostprijs van de excursie die niet door kon gaan terug.

5.

Eisers waren niet tevreden met enkel de terugbetaling van de excursie die niet door kon gaan en vroegen van verweerster een compensatie van 550,00 EUR.

Verweerster weigerde deze compensatie te betalen. Eisers maakten daarop huidig geschil 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.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen een financiële compensatie ten belope van 550,00 EUR.

Verweerster vraagt de vordering van eisers af te wijzen als ongegrond.

Verweerster stelt een tegenvordering in en vraagt eisers te veroordelen tot de terugbetaling van de kostprijs van de arbitrale procedure en de kosten gemaakt voor de aangetekende schrijvens. Daarnaast vraagt zij ook eisers te veroordelen tot betaling van een vergoeding van 340,00 EUR voor de uren (4) die zij nodig had om de klachten van eisers te behandelen.

Eisers vragen de tegenvordering van verweerster tegen hen af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

6.

Eisers boekten via de Nieuwsblad Shop een pakketreis georganiseerd door verweerster. Eisers betwisten niet dat alle reisdiensten die deel uitmaakten van het pakket, op de excursie naar de Sjeik Zayed moskee na, ook geleverd werden. Eisers stellen wat de andere reisdiensten betreft enkel dat deze niet goed werden uitgevoerd.

7.

Overeenkomstig artikel 33 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.

De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat onmogelijk is of het onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

8.

Verweerster liet eisers weten dat het niet mogelijk zou zijn om de Sjeik Zayed moskee te bezoeken. Dit bezoek was een reisdienst die deel uitmaakte van de pakketreis, maar die niet werd uitgevoerd. Dit maakt bijgevolg een non-conformiteit uit.

Eisers bezochten de moskee echter op de geplande dag op eigen houtje. Verweerster betaalde eisers de prijs van deze excursie volledig terug.

Het Arbitraal College is van oordeel dat verweerster eisers voldoende tegemoetkwam, ware het niet dat deze om de moskee te bereiken nog een taxi diende te nemen.

In toepassing van artikel 36 Reiswet zijn eisers gerechtigd de terugbetaling te verzoeken van de kosten die zij maakten om de non-conformiteit zelf te verhelpen. Eisers zijn gerechtigd op de terugbetaling door verweerster van de kostprijs van de taxi ten belope van 40,00 EUR.

9.

Eisers beklagen zich er ten aanzien van verweerster over dat de bussen niet zo goed waren en dat de reisgidsen slecht werk geleverd zouden hebben.

Het Arbitraal College is van oordeel dat dit een subjectief oordeel van eisers betreft, waarover zij niet vermag te oordelen. Er zijn geen aanwijzingen dat de reisgidsen of de bussen niet overeenstemden met de informatie die de reizigers daaromtrent voor de boeking was verschaft.

10.

Eisers stellen dat het tapbier al na enkele dagen op was en dat voor de rest van de reis. Deze stelling wordt tegengesproken door verweerster. Eisers brengen hier geen bewijs van bij.

11.

De excursie naar de wereld-expo in Dubai maakte deel uit van de pakketreis. Verweerster had zich er echter op geen enkel ogenblik toe verbonden voor haar reizigers plaatsen in bepaalde paviljoenen te reserveren.

Bepaalde paviljoenen waren reeds volgeboekt. Het was echter aan eisers en niet aan verweersters om zich te informeren over het gegeven of alle paviljoenen op de wereld-expo steeds toegankelijk waren. Verweerster organiseerde enkel de excursie zonder te moeten garanderen dat alle paviljoenen toegankelijk waren.

12.

De overige klachten van eisers betreffen in essentie een stroeve communicatie tussen hen en de medewerkers van verweerster. Eisers brengen hieromtrent geen stukken bij. Er zijn bovendien geen aanwijzingen dat deze vermeende moeilijke communicatie tussen eisers en de medewerkers van verweerster er toe zou hebben geleid dat de reisdiensten die deel uitmaakten van de pakketreis niet goed zouden zijn uitgevoerd.

Het Arbitraal College weerhoudt ook op dit vlak geen non-conformiteit.

13.

Verweerster stelt een tegenvordering in en vraagt eisers te veroordelen tot de terugbetaling van de kostprijs van de arbitrale procedure en de kosten gemaakt voor de aangetekende schrijvens. Daarnaast vraagt zij ook eisers te veroordelen tot betaling van een vergoeding van 340,00 EUR voor de uren (4) die zij nodig had om de klachten van eisers te behandelen.

Dossier nummer: SA 2022-0049

De behandeling van klachten hoort bij de normale bedrijfsvoering van een (reis)onderneming waarvoor geen compensatie dient te worden toegekend.

De kostprijs van de arbitrale procedure blijft ten laste van eerste verweerster.

De tegenvordering van eisers dient dan ook te worden afgewezen.

* * *

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster in beperkte mate gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van 40,00 EUR aan eisers,

Verklaart de tegenvordering van verweerster tegen eisers ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 oktober 2022.