

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 MAART 2025

Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 27 juli 1950 en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 25 oktober 1960, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

RB, 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 ondergetekend:

Meester C, in haar 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 verbruikers;

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

De heer G, 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 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 27 januari 2025, 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 27 januari 2025 om te verschijnen op de zitting van 18 maart 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 18 maart 2025;

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 14 februari 2024 boekten eisers bij verweerster de begeleide rondreis met bestemming Albanië die zou doorgaan van 10 september 2024 tot 17 september 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Tirana, de door een Nederlandstalige gids begeleide rondreis per luxe touringcar, verblijf in hotel Mövenpick Durres 5* te Lalez in formule halfpension, 6 middagmalen in lokale typische restaurants, alle vermelde uitstappen en inkomgelden.

Eisers betaalden voor deze reis 3.423 euro.

3.

Enkele dagen voor vertrek ontvangen eisers een aangepast programma voor de reis. Zij stellen vast dat de op dag 6 voorziene excursie naar de lagune van Karavasta, het bezoek aan het Zvernec klooster en het bezoek van de stad Vlorë vervangen worden door een vrije dag.

Op deze bewuste vrije dag sturen eisers op 14 september 2024 een e-mailbericht naar verweerster waarin zij laten weten hierdoor teleurgesteld te zijn. Zij geven aan dat het bovendien barslecht weer is en het hotel afgelegen ligt waardoor er niet echt iets te beleven valt en dit als een verloren dag van de reis wordt ervaren, die noodgedwongen op de kamer werd doorgebracht. Bovendien is er ook een lunch voorzien tijdens de excursies en dient dit nu zelf door eisers voorzien te worden.

Verder zijn eisers verbaasd dat zij 100 euro per persoon meer betaalden dan bepaalde medereizigers, niettegenstaande ze ongeveer tijdens dezelfde periode zouden hebben geboekt. Eisers vragen gelet op het voorgaande om een terugbetaling van 100 euro per persoon.

Omdat ze geen bevredigend antwoord krijgen op hun vragen sturen eisers op 15 september 2024 en op 20 september 2024 een herinnering waarin zij herhalen dat zij niet het bestelde programma kregen en dat de wijziging van het programma te laat gecommuniceerd werd.

Zij beklemtonen dat de meeste mensen van de groep misnoegd waren dat dag 6, die een van de mooiste van de reis zou zijn geweest, zomaar is weggevallen. Ze vinden dan ook dat een prijsvermindering van 100 euro per persoon meer dan billijk voorkomt.

Verweerster weigert hierop in te gaan.

4.

Eisers schakelen hun rechtsbijstandsverzekering in die op 26 september 2024 een ingebrekestelling stuurt.

Verweerster repliceert dat eisers op het ogenblik van de boeking hun akkoord gaven met de aan hen aangerekende prijs voor deze reis. Bovendien was het programma op de website van verweerster sinds december 2023, dus ruimschoots voor de boekingsdatum, reeds bijgewerkt.

De dossierbeheerder benadrukt dat een prijsverschil van 100 euro per persoon tussen eisers en medereizigers die amper één week vroeger boekten aanzienlijk is. Verder wordt aangedrongen om de relevante bewijsstukken over te maken die aantonen dat het programma op het ogenblik van de boeking correct werd bezorgd.

Verweerster reageert op 27 december 2024 een laatste keer en weigert in te gaan op de gestelde vordering van eisers. Zij beschouwt de zaak als afgesloten.

5.

Op 27 januari 2025 dienen eisers een aanvraag tot arbitrage in.

Hun klachten tegen verweerster formuleren ze als volgt :

- *Dag 6 van onze reis werd geschrapt zonder voorafgaande kennisgeving en na betaling volledige reissom*
- *Prijsverschil van 100 € per persoon ondanks dezelfde boekingsperiode*
- *Onklantvriendelijk behandeld ondanks trouwe klant -> 5 boekingen in 2024*
- *Beledigende toon (uw klanten zagen) in antwoorden van Blauwe Vogel*

B. DE RECHTSPLEGING

6.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat het bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

C. DE VORDERINGEN

7.

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 280 euro, die zij als volgt motiveren :

- *100 € per persoon = verschil prijs reis => 200 €*
- *60 € kosten GR*
- *20 € kosten opmaken dossier + aangetekende zending*

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat tussen partijen niet ter discussie.

E. BEOORDELING

- (i) Wettelijk kader

9.

Op basis van artikel 5 van de Reiswet is de doorverkoper die een pakketreis verkoopt gehouden om alle relevante informatie aangaande de pakketreis precontractueel over te maken aan de reizigers voordat deze hiertoe zijn gebonden. In het kader van deze over te maken precontractuele informatie horen daar ook de te maken bezoeken en excursies bij conform artikel 5§1, 1° Reiswet.

Artikel 8 van de Reiswet voorziet dat de precontractuele informatie die aan de reizigers wordt verstrekt, een integraal onderdeel uitmaken van de pakketreisovereenkomst. Ze kan niet worden gewijzigd, tenzij bij uitdrukkelijk akkoord en wederzijds akkoord van partijen bij de overeenkomst. Zowel de organisator als de doorverkoper zijn gehouden alle wijzigingen aan de precontractuele informatie op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze mee te delen, *voordat* de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.

Artikel 24 van de Reiswet voorziet dat de bepalingen van de pakketreisovereenkomst met uitzondering van prijswijzigingen niet eenzijdig kunnen gewijzigd worden tenzij 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en 3° de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen bedoeld in artikel 11, 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1° de voorgestelde wijziging aanvaarden, of 2° de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding. Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst opzegt, kan de reiziger voor een vervangende pakketreis kiezen indien die door de organisator wordt voorgesteld. Indien mogelijk moet deze van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

Artikel 27 van de Reiswet voorziet tot slot dat wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, de reiziger het recht heeft op een passende prijsvermindering.

10.

De reiziger moet berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks kunnen richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder onnodige vertraging aan de organisator door ingevolge artikel 41 van de Reiswet.

(ii) Aansprakelijkheid

M.b.t. de betaalde prijs

Het Arbitraal College stelt vast op basis van de stukken dat eisers op correcte wijze voorafgaandelijk de contractsluiting werden geïnformeerd van de totale prijs die zij dienden te betalen voor de pakketreis.

Het gegeven dat een andere reiziger in de groep een lagere prijs zou hebben betaald maakt geen tekortkoming of fout uit in hoofde van verweerster. Op basis van de stukken die eisers voorleggen blijkt immers dat de twee boekingen op een verschillend tijdstip hebben plaatsgevonden (*in casu* meer dan 10 dagen verschil) en geopteerd werd voor een different kamertype, hetgeen logischerwijze een invloed kan hebben op de prijs.

Zoals verweerster terecht aanhaalt stond de prijs voorafgaandelijk duidelijk vermeld, zodat eisers de vrije keuze hadden om al dan niet te boeken aan de gestelde voorwaarden. Verweerster kan dan ook geenszins gehouden worden tot terugbetaling van dit prijsverschil.

M.b.t. de informatieplicht in hoofde van verweerster

Overeenkomstig artikel 5, § 1, 1^o,e van de Reiswet was verweerster als doorverkoper verplicht om, vooraleer de reisovereenkomst af te sluiten, eisers o.m. in te lichten over de bezoeken en excursies en andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs.

De reiziger moet namelijk alle noodwendige informatie ontvangen voordat hij een pakketreis koopt, ongeacht of die wordt verkocht met behulp van communicatie op afstand, over de toonbank of via andere distributiekanaalen (zie de Memorie van toelichting voorafgaand aan de wet van 21 november 2017, Kamer, DOC 54 2653/001)

Het Arbitraal College stelt op basis van de stukken in het dossier vast dat verweerster niet aan deze verplichting heeft voldaan. In de reisbeschrijving op haar website (die op 10.02.2024 door eisers werd geraadpleegd alvorens over te gaan tot reservering van de reis op 14.02.2024), staat immers duidelijk gespecificeerd dat er op de zesde dag een excursie is voorzien naar de lagune van Karavasta, alsook

een bezoek aan het Zvernec klooster en een bezoek van de stad Vlorë. (zie pagina 7-8-9 reisbeschrijving d.d. 10.02.2024)

Verweerster haar argumentatie kan dan ook niet worden gevolgd waar zij tegen de stukken in voorhoudt dat eisers voorafgaandelijk correct werden geïnformeerd, gezien haar website op het ogenblik van boeking reeds werd bijgewerkt met het nieuwe programma en dit sinds december 2023. Het Arbitraal College stelt vast dat de reisbeschrijving op de website van verweerster zoals geraadpleegd door eisers op 10.02.2024 duidelijk de diverse uitstappen en excursies op dag zes vermeldt. Er staat geenszins te lezen dat dit gewijzigd zou zijn in een vrije dag.

Eisers hadden aldus precontractueel geen enkele kennis van het gewijzigd reisprogramma. Uiteindelijk hebben eisers door de wijziging van het reisprogramma de voorziene uitstappen en excursies op dag 6 niet kunnen maken en hebben zij deze dag op de kamer doorgebracht. Hierdoor waren eisers ook genoodzaakt om zelf te voorzien in een lunchmaaltijd. Het gewijzigd reisprogramma heeft derhalve geresulteerd in een verminderd reisgenot voor eisers.

Verweerster heeft gezien de stukken in het dossier, de bepalingen van artikel 5 en 8 van de Reiswet miskend. Bovendien heeft verweerster ook nagelaten, op het ogenblik dat zij aan eisers het definitieve reisprogramma heeft medegedeeld, met inbegrip van de wijzigingen op dag 6, eisers te wijzen op de wettelijke mogelijkheid die zij hadden om de reis, omwille van, voornoemde wijziging, te annuleren gezien de bepalingen van artikel 24-25 Reiswet. Bovendien maken eisers in voorkomend geval ook aanspraak op een prijsvermindering, gelet op de inhoud van artikel 27 Reiswet. Tot slot blijkt ook geenszins dat dat verweerster de klachten van eisers heeft overgemaakt aan de organisator zoals nochtans voorzien op basis van artikel 41 Reiswet.

Het Arbitraal College waardeert de compensatie waarop eisers gerechtigd zijn omwille van de gebrekkige informatie die zij van verweerster hebben ontvangen en de daaruit voortgevloeide schade, *ex aequo et bono* op 200,00 EUR.

Eisers vorderen eveneens de terugbetaling door verweerster van de kosten die zij hebben gemaakt voor de inleiding van de arbitrageprocedure, hetzij een bedrag van 60,00 EUR. De arbitragekost betreft evenwel een kost verbonden aan de inleiding van de procedure die nooit wordt terugbetaald, ook wanneer de eiser in het gelijk wordt gesteld, zodat hier geenszins kan worden op ingegaan.

De gevorderde additionele kosten t.b.v. 20,00 euro worden geenszins gestaafd met concrete bewijsstukken zodat het Arbitraal College dit niet kan toekennen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond in volgende mate.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 200,00 euro aan eisers.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel, op 18 maart 2025