

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 23 JANUARI 2024

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 2 maart 1975, handelend zowel voor zichzelf als voor zijn minderjarige dochter B, Belgische, geboren op 4 november 2012, beiden woonachtig te XXX, XXX

En

Mevrouw C, Nederlandse, geboren op 30 november 1990 en woonachtig te Nederland, XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester D, loco Meester E, advocaat met kantoor te XXX, XXX

Tegen:

De BV RB, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te XXX, XXX en die ingeschreven is in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweerster

Vertegenwoordigd door Meester F, loco Meester G, advocaat met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

Meester H, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
Mevrouw I, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De heer J, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen handelend in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw K 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 23 november 2023, 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 8 december 2023 om te verschijnen op de zitting van 23 januari 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 23 januari 2024 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Feiten

1.

Op 25 maart 2022 boekten eisers bij verweerster een reis naar Spanje – genaamd: *“Kristalheldere bergriviertjes van Gredos”* - die zou doorgaan van 10 juli 2022 tot 16 juli 2022.

Deze boeking omvatte de transfer vanaf de luchthaven van Madrid, het verblijf te Navarredonda de Gredos in volpension en 5 dagen paardrijden.

Eisers betaalden voor deze reis 4.290 euro. De reis zou uitgevoerd worden door RO.

2.

Bij de aanvang van de reis, op 10 juli 2022, brachten eisers verweerster op de hoogte van het feit dat de accommodatie die hen aangeboden werd zeer *“basic”* was en geenszins overeenstemde met hetgeen zij op basis van de hen meegedeelde foto's mochten verwachten.

3.

Verweerster zou het probleem bespreken met haar Spaanse contacten ter plaatse om na te gaan welke alternatieven aangeboden konden worden.

Echter, de Spaanse contacten van verweerster weigerden de reis verder te begeleiden en eisten dat eisers tegen de volgende ochtend het hotel zouden verlaten. Verweerster werd hiervan door eisers op 11 juli 2022 op de hoogte gebracht.

Noodgedwongen reisden eisers de volgende dag naar Madrid in de hoop om van daaruit hun vakantie nog enige vorm te kunnen geven. Dit bracht uiteraard extra kosten met zich mee. Bovendien was er van een tegemoetkoming of terugbetaling vanwege verweerster geen sprake.

4.

Eisers richtten een verzoek tot minnelijke regeling tot de Vrederechter te Merelbeke, maar verweerster liet via haar raadsman aan eisers weten hierop niet in te willen gaan.

Het verzoek was gericht aan de vertegenwoordiger van verweerster persoonlijk en niet aan de vennootschap zelf. Bovendien werd geargumenteed dat verweerster enkel opgetreden zou zijn als doorverkoper, zodat zij niet verantwoordelijk gehouden kon worden voor de goed uitvoering van de reis.

5.

Het standpunt van eisers is echter dat verweerster opgetreden is als organisator, aangezien de algemene voorwaarden gevoegd bij de reisbevestiging dit duidelijk vermelden.

Op 23 november 2023 werd klacht ingediend bij de Geschillencommissie Reizen met het oog op het opstarten van een arbitrageprocedure.

B. De vordering

6.

In het inleidend vragenformulier vorderen eisers een schadevergoeding van 5.673,30 EUR, die zij als volgt hebben berekend:

- 3 x 235 euro vliegtuigtickets = 705 euro
- 3 x 1.430 euro verblijf en paardrijden = 4.290 euro
- 1 x 33 euro treinticket naar Madrid : 33 euro
- 150,30 euro hotel Madrid = 150,30 euro
- 65 euro taxi naar treinstation = 65 euro
- 240 euro trein van Madrid naar Valencia = 240 euro
- 190 euro trein van Alicante naar Madrid = 190 euro

Totaal: 5.673,30 EUR

7.

In hun conclusies hebben eisers het bedrag van hun vordering herleid tot 4.892,30 EUR, gedetailleerd als volgt:

- reis 10 – 16/07/22 : 4.290,00 EUR – 75,00 EUR (overnachting eerste nacht) – 48,00 EUR (maaltijd eerste avond) = 4.167,00 EUR
- treintickets : 239,70 EUR + 33,00 EUR + 452,60 EUR

Totaal: 4.892,30 EUR

C. De bevoegdheid van het Arbitraal College

8.

Verweerster betwist de bevoegdheid van het Arbitraal College en werpt op *in limine litis* dat zij zich tegen de behandeling van de zaak door het Arbitraal College rechtsgeldig heeft verzet op grond van het feit dat de vordering een bedrag hoger dan 1.250,00 EUR betreft.

Het Arbitraal College dient bijgevolg voorafgaandelijk aan de beoordeling van de zaak ten gronde, te oordelen over deze bevoegdheidskwestie.

9.

Ter zake dient het volgende te worden vastgesteld:

- Per aangetekende brief van 27 november 2023 werd verweerster er door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen van op de hoogte gebracht dat een klacht tegen haar werd ingediend en werd haar het dossier van eisers overgemaakt.
- Op 4 december 2023, d.w.z. minder dan tien dagen na ontvangst van deze brief, liet verweerster via haar raadsman aan het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen per e-mail weten zich te verzetten tegen de voorgenomen arbitrageprocedure *ratione summae*, zich beroepend op artikel 19.3 van – volgens hem – het Geschillenreglement, dat luidt als volgt:

“19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt.

Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen”.

- Kopie van deze e-mail werd eveneens verzonden naar de raadsman van eisers.
- De raadsman van eisende partij reageert hierop in haar conclusies van 22 december 2023. Zij preciseert dat verweerster verwijst naar Art 19.3 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en niet van het Geschillenreglement, waarin een enigszins gelijkaardig artikel terug te vinden is, namelijk artikel 7, dat luidt als volgt:

“De eisende partij heeft de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.

Maar voor de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft de doorverkoper en/of organisator het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs, waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen (geldig bewijs van ontvangst : aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbevestiging van mail, etc.). De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.”

- Eisers argumenteren dat de weigering hen niet per aangetekende brief betekend werd en zijn van oordeel dat de arbitrageprocedure bijgevolg voortgezet moet worden.
- Verweerster is daarentegen van mening dat de weigering van de arbitrageprocedure wel rechtsgeldig aan eisers werd betekend.

10.

In de *Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten*, die aan de bevestigingsbrief van 27 juni 2022 m.b.t. de door eisers geboekte reis waren toegevoegd, wordt vermeld dat de organisator of doorverkoper die de arbitrageprocedure wenst te weigeren op grond van het bedrag van de vordering, hiervoor “beschikt [...] over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen”.

Volgens artikel 7 van het Geschillenreglement Arbitrage van de Geschillencommissie reizen heeft de doorverkoper en/of organisator voor geëiste bedragen vanaf 1.250,00 EUR “het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren” en beschikt hij hiervoor “over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs, waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen”.

11.

Zowel volgens de Algemene Voorwaarden als volgens het Geschillenreglement dient de verwerende partij de arbitrageprocedure te weigeren binnen de tien kalenderdagen nadat zij ervan op de hoogte werd gebracht dat een procedure tegen haar werd geopend. De vorm waarin dit dient te gebeuren wordt in de

Algemene Voorwaarden *niet* bepaald. Volgens het Geschillenreglement heeft de verwerende partij het recht *via een aangetekend schrijven* gericht aan eiser de arbitrage te weigeren.

Uit de lezing van de Algemene Voorwaarden en van het Geschillenreglement tezamen volgt dat het gebruik van een aangetekende brief, in tegenstelling tot de termijn van tien dagen waarin de weigering moet worden gemeld, niet bedoeld is als een geldigheidsvereiste van de weigering maar slechts als een modaliteit van de mededeling daarvan, die niet op straffe van verval is voorgeschreven noch anderszins wordt gesanctioneerd.

12.

I.c. heeft verweerster haar weigering van de arbitrageprocedure omwille van de hoogte van het gevorderde bedrag binnen de voorziene termijn van tien kalenderdagen aan het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen gemeld via e-mail en kopie van haar schrijven tegelijkertijd, eveneens per e-mail, aan de raadsman van eisers verstuurd.

Eisers kunnen bijgevolg niet redelijkerwijze betwisten – en betwisten ook niet – dat zij binnen de voorziene termijn van tien kalenderdagen door verweerster op de hoogte werden gebracht van haar weigering van de arbitrageprocedure. Het doel van de bepalingen van zowel artikel 19.3 van de Algemene Voorwaarden als van artikel 7 van het Geschillenreglement werd m.a.w. bereikt, met name het op de hoogte brengen van de eisende partij van het verzet van de verwerende partij tegen het gebruik van de arbitrageprocedure omwille van de hoogte van het gevorderde bedrag binnen een termijn van tien kalenderdagen te rekenen vanaf het tijdstip waarop de verwerende partij ervan op de hoogte werd gebracht dat een dossier tegen haar werd opgestart.

13.

Nu de weigering van de arbitrageprocedure naar het oordeel van het Arbitraal College door verweerster op een geldige manier aan eisers ter kennis werd gebracht en deze laatste het bedrag van hun vordering niet hebben gereduceerd tot een bedrag onder de drempel van 1.250,00 EUR, is het Arbitraal College niet bevoegd om kennis te nemen van het geschil tussen eisers en verweerster en dient de grond van de zaak niet te worden onderzocht.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 23 januari 2024.