

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 24 januari 2023

Inzake:

Mevrouw A, woonachtig te XXX, XXX

Eiseres, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer B, zaakvoerder

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw E in haar 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;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

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

Gelet op het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 3 november 2022 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 op de zitting van 24 januari 2023 ;

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 en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eiseres op 2 maart 2022 bij verweerster een “boat trip” heeft geboekt met bestemming North Male - Malediven, voor de periode van 18 juni 2022 tot 25 juni 2022 voor een totale prijs van 1.012,50 EUR. Eiseres heeft geen vliegtickets geboekt bij verweerster.

Verweerster is gespecialiseerd in de organisatie en verkoop van surfvakanties.

2.

Na aankomst ter plaatse op 18 juni 2022 heeft eiseres evenwel een bericht gestuurd naar verweerster waarin zij onder meer te kennen gaf dat de boot niks voor haar was, dat zij dacht dat er surflessen inbegrepen waren en het sanitair in haar kamer niet behoorlijk werkte. Ze heeft gevraagd aan Andreas (de lokale dienstverlener) om de volgende dag uit te kunnen checken en werd naar Thulusdhoo gebracht. Zij vraagt ook of ze een deel van haar geld kan recupereren.

Ondertussen boekte zij ter plaatse bij een lokale organisator de “Learn to surf Maldives : 8 day beginner surf lessons Maldives” voor het bedrag van 1.466,94\$.

Op 21 juni 2022 liet verweerster weten dat er van terugbetaling geen sprake kon zijn aangezien eiseres uit eigen beweging de boot had verlaten en dat zij bij boeking niet voldoende informatie had gegeven om haar beter te begeleiden naar een voor haar beter geschikte trip. Bovendien stelde verweerster dat de informatie op de website voldoende was waardoor er over de reis geen valse verwachtingen geschept werden.

Eiseres was het hier niet mee eens. In de hierop volgende mailwisseling voegde ze toe dat ze op een andere boot werd ondergebracht, dat zij - als solo-vrouw tussen bijna allemaal mannen - zich niet comfortabel voelde en dat de lokale vertegenwoordiger akkoord was dat zij de boot verliet.

3.

Zij eist in haar mails van 29 juni 2022, 5 juli 2022 en 10 augustus 2022 betaling van het bedrag van 750 EUR.

Verweerster blijft bij haar standpunt dat de informatie op de website correct is en dat zij, indien eiseres duidelijker had aangegeven dat zij surflessen wou, zij haar beter hadden kunnen begeleiden bij haar keuze voor een surfvakantie.

4.

Op 22 juni 2022 biedt verweerster eiseres een commerciële tegemoetkoming van 150 EUR onder de vorm van een voucher voor een volgende reis. Deze wordt op 28 juni 2022 omgezet in een cashback van 80 EUR. Uiteindelijk biedt verweerster 250 EUR en bevestigt dit aanbod in een laatste mail van 22 augustus 2022.

Aangezien eiseres hiermee niet akkoord gaat, dient zij een dossier in bij de Geschillencommissie Reizen.

2. Voorwerp van de vordering van eiseres en het standpunt van verweerster

5.

Omdat haar reis niet is verlopen zoals gewenst, vordert eiseres dat verweerster zou veroordeeld worden tot het terugbetalen van de totale reissom ten belope van 1.012,50 EUR.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

In tegenstelling tot wat verweerster voorhoudt, is zij in casu opgetreden als organisator in de zin van artikel 1, 2° en 8° van de Reiswet.

Er werd namelijk twee reisdiensten gecombineerd en als pakketreis verkocht, met name passagiersvervoer en accommodatie.

Naar analogie kan verwezen worden naar de vaste rechtspraak en rechtsleer die stellen dat een cruise alsdusdanig steeds een pakketreis uitmaakt conform de Reiswet. De redenering kan hier doorgetrokken worden : de bootreis maakte tegelijk een vervoer en een accommodatie van de reizigers uit.

Op verweerster rusten aldus alle verplichtingen die de Reiswet oplegt aan een reisorganisator.

4. Beoordeling

7.

Samengevat is eiseres dus van oordeel dat de boot niet beantwoordde aan haar verwachtingen en dat ze dacht dat er surflessen ingebrepen waren. Ze voelde zich ook niet op haar gemak omdat er vooral mannen aan boord waren.

Het arbitraal college stelt in deze context eerst en vooral vast dat verweerster zwaar is te kort geschoten in haar precontractuele en contractuele informatieplichten, zoals opgelegd door Titel 3 – Hoofdstuk 1 van de Reiswet.

De Reiswet beschrijft in detail welke gegevens op “duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende en leesbare manier” moeten worden overgemaakt aan de reiziger, zowel in de precontractuele als in de contractuele fase.

Deze verplichtingen werden niet nageleefd.

Er blijkt ook niet uit het dossier dat er een standaardformulier werd overgemaakt aan eiseres.

Deze bepalingen van de Reiswet met betrekking tot de informatieplichten en de inhoud van de pakketreisovereenkomst zijn nochtans van dwingend recht en zijn trouwens onderhevig aan mogelijke strafrechtelijke sancties.

Het uitreiken van een eenvoudige factuur met als enige vermelding "Maldives Boattrip" (zonder te verwijzen naar een meer complete reisbeschrijving of desgevallend naar bindende gegevens op een website) en ervan uitgaan dat de beschrijving op de website (waarvoor er trouwens via een knop een "vrijblijvende" aanvraag moet worden gedaan alvorens er kan worden gecontracteerd) volstaat, beantwoordt niet aan deze wettelijke vereisten.

Daarenboven stelt het arbitraal college vast dat verweerster over de betrokken reis op deze website aangeeft :

"Je bent in handen van onze Spaanse vriend Andres. Hij leeft zijn droom al jaren op zijn boot in de Malediven en is een zeer begenadigde surfer. Samen met zijn team zorgt hij ervoor dat je de tijd van je leven zult hebben tijdens dé ultieme surfvakantie in de Malediven".

En iets verder, bij de opsomming van de diensten die in de prijs zijn inbegrepen :

"Surfguide aan boord"

Dergelijke vermeldingen zijn redelijkerwijze van aard om de doorsnee reiziger verkeerde verwachtingen te geven.

Anderzijds is het arbitraal college de mening toegedaan dat eiseres op nogal lichtzinnige wijze haar reis heeft afgebroken, alleen omdat er geen surflessen aanwezig waren. Nergens uit het dossier blijkt ook dat ze uitdrukkelijk de wens heeft geuit om lessen te krijgen. Ze heeft ook niet gezocht naar constructieve oplossingen om de reis verder te zetten. Na één nacht ter plaatse heeft ze gevraagd om de boot te kunnen verlaten. Dat er quasi alleen mannen aan boord waren is op zich ook geen geldige reden om de reisovereenkomst zondermeer te verbreken. Dat wordt trouwens betwist door verweerster.

Haar klachten met betrekking tot de boot worden ook niet voldoende gestaafd en worden tegengesproken door andere reizigers.

Daarom acht het arbitraal college dat er in casu sprake is van een gedeelde aansprakelijkheid tussen eiseres en verweerster en dat deze laatste bijgevolg dient veroordeeld te worden tot de helft van de reissom.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een som van 506,25 EUR.

Wijst de vordering af voor het overige.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 24 januari 2023.