

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**Zitting van 17 december 2019**

**INZAKE:** De heer **A** en de heer **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

**TEGEN:** **RB BVBA**, handel drijvend onder de naam XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer XXX.XXX.XXX met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster,*

*ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.*

---

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 10 oktober 2019 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 24 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 17 december 2019;
- het dossier van eisers alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 17 december 2019, in afwezigheid van de partijen die ter zitting niet verschenen;

---

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 verbruikers;  
Mevrouw F in haar 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, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

---

1.

Eisers boekten op 5 september 2019 een reis voor 2 personen naar Firenze, Italië van 23 september 2019 tot 28 september 2019 via de website van verweerster.

De reservering omvatte de vluchten van en naar Firenze met Brussels Airlines en een huurwagen ter plaatse.

De prijs van de boeking bedroeg 701,10 EUR.

2.

Op 23 september 2019 boden eisers zich op de luchthaven aan bij de check-in balie. Aldaar werd hen meegedeeld dat de reservering van de vlucht niet werd teruggevonden omdat er geen stoelreservaties vasthingen aan hun boekingsnummer.

Vanop de luchthaven trachtten eisers contact op te nemen met verweerster. Het Belgische noodnummer bleek verbonden met een antwoordapparaat met de mededeling om naar het Nederlandse noodnummer te bellen. Op dit nummer werden eisers 10 minuten in wacht gezet zonder iemand aan de lijn te krijgen.

Uiteindelijk waren de eisers genooddaakt om zelf twee plaatsen te boeken op dezelfde vlucht van Brussels Airlines.

Bij aankomst in Firenze stelden eisers vast dat de maatschappij "Cartrawler" waarbij de huurwagen werd geboekt, niet bestond. Eisers dienden bijgevolg ter plaatse een andere wagen te huren bij een ander autoverhuurbedrijf.

**B. DE RECHTSPLEGING**

---

3.

Wanneer een van de partijen niet deelneemt aan de mondelinge behandeling of documenten niet voorlegt, kan het College de arbitrageprocedure voortzetten in toepassing van artikel 1706, c) van het Gerechtelijk Wetboek en oordelen over het geschil op basis van de gegevens waarover het beschikt.

Krachtens artikel 12 van de algemene voorwaarden van verweerster heeft elke partij de keuze om een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen in te stellen.

Het Arbitraal College stelt vast de algemene voorwaarden, zoals bijgebracht door eisers, dateren van 11 februari 2015 en dat deze algemene voorwaarden inmiddels werden gewijzigd. De huidige versie van de algemene voorwaarden kan echter niet in rekening worden gebracht aangezien eisers zich bij

de contractsluiting akkoord verklaarden met de versie van 2015. Bovendien dient het College te oordelen op basis van de gegevens waarover het beschikt.

Gelet op bovenstaande stelt het Arbitraal College vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

4.

Uit het dossier blijkt dat verweerster in het kader van bovenvermelde feiten verschillende malen werd gecontacteerd door eisers, doch geen enkele respons gaf.

De oproepingsbrief aan partijen van 24 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 17 december 2019, bleef eveneens zonder reactie van verweerster.

Het College benadrukt dat de rechten van verdediging van verweerster in geen geval werden geschonden.

Verweerster werd elke gelegenheid geboden om argumenten, besluiten of stukken neer te leggen. De zitting nam geen aanvang tot na het beginuur vermeld in de oproepingsbrief van 24 oktober, teneinde verweerster alle kansen te bieden persoonlijk of bij vertegenwoordiging te verschijnen bij het mondeling onderzoek van de zaak. Verweerster heeft echter beslist om geen gebruik te maken van haar rechten van verdediging die zij als procespartij geniet.

Het College is dan ook aangewezen op het voorliggend dossier bij de beoordeling van onderhavige zaak.

## **C. DE VORDERINGEN**

---

5.

Middels het vragenformulier van 14 oktober 2019 vorderen eisers van verweerster een terugbetaling van de oorspronkelijke boeking ten belope van 701,10 EUR en een vergoeding van de meerprijs ten belope van 55,07 EUR die eisers dienden te betalen voor de nieuwe boeking van de desbetreffende reisdiensten.

De totale vordering bedraagt 756,17 EUR.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

---

6.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 5 september 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

7.

Verweerster bepaalt in de aanhef van haar algemene voorwaarden dat iedere boeking een afzonderlijke boeking is en niet kan resulteren in een (pakket)reisovereenkomst. Verweerster verklaart eveneens niet op te treden als reisorganisator/touroperator.

Volgens artikel 76 van de Reiswet ontslaat dergelijke verklaringen de organisator niet van de verplichtingen die krachtens deze wet op hem rusten. Bovendien zijn contractuele regelingen die bedoeld zijn om de toepassing van deze wet te ontduiken overeenkomstig artikel 75 van de Reiswet van rechtswege nietig.

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.

## **E. BEOORDELING**

---

8.

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

De organisator is op grond van artikel 45 van de Reiswet eveneens aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt indien hij heeft aanvaard de boeking van een pakketreis te regelen.

De reiziger die een non-conformiteit vaststelt, zoals het niet-uitvoeren van de reisdienst die deel uitmaakt van een pakketreis, kan bij toepassing van artikel 36 van de Reiswet de non-conformiteit zelf verhelpen en de terugbetaling van de nodige uitgaven verzoeken.

9.

In onderhavige zaak is verweerster haar verplichtingen als reisorganisator niet nagekomen.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat er tijdens het boekingsproces één of meerdere fouten zijn gemaakt, zowel bij boeking van de vlucht als bij boeking van de huurwagen. Door het stilzwijgen van verweerster kan de precieze aard van deze fouten niet worden achterhaald.

Eisers trachtten bij vaststelling van het probleem onmiddellijk verweerster te contacteren, die evenwel onbereikbaar bleek.

In de gegeven omstandigheden waren eisers gerechtigd om bij toepassing van artikel 36 van de Reiswet zelf nieuwe boekingen te plaatsen en de gemaakte kosten op verweerster te verhalen.

Hun vordering ten belope van 756,17 EUR is derhalve gegrond.

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers gegrond en veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 756,17 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 december 2019.