

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**ZITTING VAN 21 NOVEMBER 2023**

**Inzake:**

De Heer **A**, Belg, geboren op 10 november 1996 en wonende te XXX, XXX en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 10 juli 1998, wonende te XXX, XXX ;

*Eisers, ter zitting persoonlijk aanwezig, bijgestaan door Mevrouw C*

**Tegen:**

**RONV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX ;

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr D, Finance Manager, en Dhr E, Contact Center Manager Benelux*

---

**Hebben ondergetekend:**

Meester F, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers ;

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

De heer J, 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 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 2 oktober 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 5 oktober 2023 om te verschijnen op de zitting van 21 november 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 november 2023;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE PERTINENTE FEITEN**

1.

Op 23 augustus 2023 boekten eisers online bij verweerster een cruise met vertrek en aankomst in Piraeus - Griekenland. De cruise zou doorgaan van 17 september 2023 tot 24 september 2023.

Eisers betaalden voor deze reis 3.006 euro.

2.

In Piraeus werd eisers de toegang tot het schip geweigerd omdat zij niet over een internationaal paspoort beschikten.

Op aanraden van RO hebben eisers onmiddellijk contact opgenomen met de Belgische ambassade in Athene. Op 18 september 2023 kwamen zij in het bezit van een internationaal paspoort. Hiermee hoopten zij, zoals hen door de medewerkers van RO was voorgehouden, alsnog in Santorini te kunnen inschepen, maar dit werd hen eveneens geweigerd.

Ook in Kusadasi mochten zij niet inschepen.

3.

Eisers verwijten verweerster dat de informatie met betrekking tot de reisdocumenten die op de website gepubliceerd wordt uiterst moeilijk is te vinden. Bovendien is deze informatie volgens hen zeer onduidelijk en zou de correcte terminologie – internationaal paspoort vs paspoort - niet gebruikt worden.

Eisers vroegen dan ook in hun e-mail van 21 september 2023 aan verweerster om restitutie van de door hen betaalde gelden.

Eisers en verweerster zijn niet tot een vergelijk gekomen. Eisers maakten dan ook huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie.

4.

In het vragenformulier waarmee de zaak aanhangig werd gemaakt bij het Arbitraal College, hebben eisers hun klacht als volgt verwoord :

*“- Onduidelijke communicatie (recht op informatie?) over boorddocumenten (zie punt 7 op cruise ticket over boorddocumenten ‘ID of paspoort’ (impliceert dit niet dat er OFWEL een ID ofwel een paspoort nodig is?). Bovendien moet er heel lang gezocht worden naar welke exacte boorddocumenten nodig zijn voor de specifieke cruise terwijl er op het cruise ticket zelf dus foutieve informatie staat (want ID OF paspoort betekent nog altijd niet dat je ze allebei op zak moet hebben). Na meerdere keren doorklikken op de website vind je een pdf van 8 pagina’s waarin alle bestemmingen genoteerd staan. Als consument moet je in dat wespennest zelf maar uitvogelen welke boorddocumenten je nodig hebt.*

- In België is een paspoort = een ID kaart (= alweer foutieve informatie op het boorddocument want er wordt geen melding gemaakt van een internationaal paspoort dat nodig zou zijn).
- Na een tijdelijk internationaal paspoort (dat nodig was voor toegang cruise voor het aan land gaan in Israël) te regelen in Athene + een check bij en telefonische goedkeuring van ambassade Tel Aviv werd ons toch nog de toegang tot het schip ontzegd. In Santorini mochten we zagezegd wel inschepen (na dag 1), maar dat was praktisch sowieso onmogelijk om te halen (gezien de tijdsperiode en afstand tussen ambassade Athene en haven van Santorini). De dag erna konden we wel perfect inschepen in Kusadasi, aangezien daar ook andere passagiers inschepen (zie website cruise, waar je een ticket kan boeken voor Kusadasi of de andere havens). Toch werd ons om heel vage reden (...“.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

## **C. DE VORDERINGEN**

In het vragenformulier waarmee de zaak aanhangig werd gemaakt bij het Arbitraal College, formuleren eisers hun vordering als volgt :

*“De totale som van de cruise:*

- Overnachting in kajuit
- Eten formule
- Extra drankenformule (deze was optioneel maar werd door ons op voorhand betaald)
- Aurea formule (zie website)

*Graag eisen wij (een deel van) de volledige reissom terug aangezien ze nooit heeft plaatsgevonden en aangezien wij alle mogelijke pistes bewandeld hebben om toch aan boord van de cruise te geraken en ons de toegang zonder duidelijke reden werd ontzegd.*

*TOTAAL: 3.006 €”.*

In hun conclusies vragen zij in ondergeschikte orde minstens de terugbetaling van de betaalde gelden die volgens hen onverschuldigd werden betaald en waarvoor geen diensten werden verstrekt (bedrag van 1.174,00 EUR). Bijkomend vragen zij de terugbetaling van – volgens hen – nutteloos gemaakte kosten uit hoofde van onjuiste info (bedrag van 300,00 EUR).

Verweerster besluit tot de ongegrondheid van de vordering van eisers en vraagt dat deze zou worden afgewezen. Zij biedt evenwel aan om de hotelservice-charges, waarvoor een bedrag van 168 euro werd betaald, aan eisers terug te betalen, vermeerderd, bij wijze van commercieel gebaar, met een korting van 100 euro op een toekomstige cruise.

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

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als reisorganisator in de zin van artikel 2, 8° 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 niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

5.

Eisers verwijten verweerster dat deze hen niet voldoende heeft geïnformeerd over de vereiste reisdocumenten voor hun cruise. Door dit gebrek aan informatie voldeden zij niet aan de inschepingsvereisten en werd hen de toegang tot het cruiseschip geweigerd.

Verweerster houdt vol dat zij eisers wel de nodige informatie ter beschikking heeft gesteld en dat het aan eisers was om zich te informeren over de reisvoorwaarden.

Het geschil tussen eisers en verweerster laat zich aldus vertalen naar de vraag of verweerster voldeed aan haar (pre-)contractuele informatieverplichting.

6.

Krachtens artikel 5, §1, 6° van de Reiswet dient de organisator aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, algemene informatie te verstrekken *“over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied”*. Deze informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt (artikel 7 van de Reiswet).

Krachtens artikel 11 van de Reiswet moet de eigenlijke pakketreisovereenkomst of de bevestiging daarvan deze informatie hernemen. Ook de informatie in de pakketreisovereenkomst wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat hij de reiziger alle wettelijke (pre)contractuele informatie heeft verstrekt.

7.

Verweerster verwijst naar haar website, waar het volgende op is genoteerd i.v.m. de benodigde reisdocumenten : *“Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de gast om alle vereiste reisdocumenten voor de gehele cruisevakantie te identificeren en te verkrijgen en deze indien nodig bij de hand te hebben. Neem contact op met uw reisagent, overheidsinstelling, ambassade of consulaat om ervoor te zorgen dat u over alle juiste documentatie beschikt om aan boord van het schip te gaan en alle landen van uw cruise te bezoeken. Gasten zonder de juiste reisdocumentatie worden het inschepen geweigerd. Reisbeperkingen voor elk land van bestemming kunnen variëren afhankelijk van het burgerschap/nationaliteit van een gast. Er worden geen terugbetalingen gedaan aan personen die niet in staat zijn om de juiste documentatie te verkrijgen”*.

Bij verdere opzoeking vindt men op voormelde website, onder de rubriek: *“Vooraleer u vertrekt”*, sub-rubriek: *“Reisdocumenten & visum”*, een ééntalig Engels document waarin, afhankelijk van het parcours van de gekozen cruise, de vereiste reisdocumenten worden vermeld. Voor cruises van het type *“GREECE, TURKEY, ISRAEL, CYPRUS, GREECE”* wordt gespecificeerd dat reizigers afkomstig uit o.m. België in het bezit moeten zijn van : *“PASSPORT ONLY WITH 3 MONTHS RESIDUAL VALIDITY (ID CARDS NOT ACCEPTED)”*.

8.

Op het *Cruise Ticket* dat aan eisers werd afgeleverd is, onder punt 6: “*Maak u klaar voor vertrek*”, het volgende vermeld: “*Zorg ervoor dat u alle benodigde reisdocumenten en visa heeft die nodig zijn om de aanleghavens op uw route te bezoeken. Voor meer informatie kunt u onze website bezoeken. Vergeet niet uw ingevulde verplichte gezondheidsvragenlijst mee te nemen, die tijdens de inscheeping moet worden ingediend*”.

9.

Zoals hiervoor aangehaald, moet de organisator van een pakketreis de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie verstrekken over o.m. de toepasselijke paspoort- en visumverplichtingen.

Het Arbitraal College is van oordeel dat dit i.c. niet, althans niet op afdoende wijze is gebeurd. De informatie is weliswaar beschikbaar op de website van verweerster, maar slechts na verscheidene malen doorklikken en eentalig in het Engels.

Door eisers niet op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie te verstrekken over de verplichtingen inzake paspoort en visum die specifiek van toepassing waren op door hen geboekte reis, voldeed verweerster niet aan haar informatieverplichting.

Anderzijds kan niet worden genegeerd dat de noodzakelijke informatie wel degelijk voorhanden was op de website van verweerster en dat ook op eisers de verplichting rustte zich te informeren omtrent de benodigde reisdocumenten. Zo zij daaromtrent nog vragen hadden, hadden zij bijv. contact kunnen opnemen met het contactcentrum van verweerster of de informatie kunnen terugvinden op de website van de FOD Buitenlandse Zaken.

Het Arbitraal College is daarom van oordeel dat partijen een gedeelde verantwoordelijkheid dragen en begroot ieders aandeel hierin *ex aequo et bono* op 50%.

## **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 ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond in de hiernavolgende mate:

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling aan eisers van de som van 1.503,00 EUR.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 21 november 2023.