

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 1 februari 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 13 april 1984, **mevrouw B**, beiden wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig;

Tegen:

RB1, 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 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 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 F 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 29 november 2021 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 2 december 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 februari 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 februari 2022.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 4 oktober 2019 boekten eisers door bemiddeling van doorverkoper RB2 bij verweerster een cruise voor twee personen naar de Baltische Staten, de cruise "Baltic Explorer", aan boord van de MS van de rederij Y. De cruise zou doorgaan vanuit Amsterdam met vertrek op 23 mei 2020 en terugkeer op 6 juni 2020.

De totale reissom bedroeg 6.273,00 EUR. Eisers betaalden een voorschot van 1.900,00 EUR.

2.

Op 7 maart 2020 liet de rederij Y aan alle reizigers weten dat voor cruises met vertrek voor 31 mei 2020 de mogelijkheid werd geboden deze te annuleren. Voor het bedrag van de annulatiekost zou aan de reizigers een tegoedbon worden toegekend ("Future cruise credit"), te gebruiken voor een cruise van latere datum.

Eisers maakten van deze mogelijkheid gebruik. Zij annuleerden de cruise met voorziene vertrekdatum op 23 mei 2020 en boekten onmiddellijk een nieuwe cruise met vertrek op 25 juli 2020.

De annulatiekost bedroeg 1.091,00 EUR. Ten belope van dit bedrag ontvingen eisers een "future cruise credit" dat zij aanwendden voor de nieuwe boeking.

Nadien bleek dat de cruise van 23 mei 2020 ten gevolge van de corona-pandemie niet doorging. Op dat ogenblik hadden eisers hun cruise reeds zelf omgeboekt naar juli 2020.

Op 21 mei 2020 liet RB2 aan eisers weten dat de cruise met voorzien vertrek op 25 juli 2020 door de rederij werd geannuleerd. Aan eisers werd een gedeelte van het betaalde voorschot nl. 809,00 EUR terugbetaald.

RB2 deelde eisers mee dat zij geen terugbetaling konden eisen van het saldo van het door hen betaalde voorschot, het zogenaamde future cruise credit, noch van verweerster, noch van de rederij. Zij duidde verweerster aan als organisator. Eisers konden dit saldo – aldus RB2 – wel gebruiken voor een toekomstige boeking in het komende jaar.

3.

Eisers gingen niet akkoord met het door RB2 ingenomen standpunt.

Bij aangetekend schrijven van 26 augustus 2020 vorderden zij de terugbetaling van het saldo van hun voorschot door RB2.

In haar reactie van 2 september 2020 verwees RB2 naar de door de rederij gehanteerde voorwaarden voor het gebruik van de "future cruise credit".

Aangezien partijen er niet in slaagden een akkoord te bereiken, maakten eisers op 10 oktober 2020 hun vordering aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekte ertoe terugbetaling te bekomen van het saldo van het door hen betaalde voorschot ten belope van 1.091,00 EUR.

In haar sententie SA 2021-021 van 13 juli 2021 wees de arbitrale commissie de vordering van eisers tegen doorverkoper RB2 af als ongegrond, stellende dat RB2 slechts de doorverkoper en niet de organisator van de pakketreis was.

4.

Eisers richtten vervolgens een aangetekend schrijven tot verweerster en vroegen haar de terugbetaling van het deel van het voorschot dat zij nog niet terugbetaald hadden gekregen.

Verweerster ging niet akkoord met het standpunt van eisers.

Eisers maakten daarop een nieuwe vordering aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen betreffende dezelfde pakketreis, ditmaal tegen verweerster.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van het resterende bedrag van het door hen betaalde voorschot, zijnde 1.091,00 euro.

Verweerster vraagt de vordering af te wijzen als zijnde ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

De kwalificatie van verweerster staat ter discussie.

Vast staat dat eisers via doorverkoper RB2 een pakketreis aankochten bij verweerster. Verweerster beweert echter geen organisator van deze pakketreis te zijn maar slechts doorverkoper.

E. BEOORDELING

5.

Ingeval van annulering van een pakketreis door de organisator geldt artikel 31 van de wet van 21 november 2017. Dit artikel bepaalt dat de organisator de pakketreisovereenkomst kan opzeggen indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er zonder onnodige vertraging en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

Artikel 31, §2 wet van 21 november 2017 bepaalt vervolgens dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt omwille van onvermijdbare omstandigheden, hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

De verplichting tot terugbetaling rust enkel op de organisator, niet op de doorverkoper.

De organisator is een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt. Professioneel is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaats of publiek is, die met betrekking tot onder deze wet vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener. Een organisator stelt een pakketreis samen uit verschillende reisdiensten zoals passagiersvervoer, accommodatie of gegidste rondleidingen. Een doorverkoper is een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld.

Terwijl er voor éénzelfde pakketreis slechts één organisator kan zijn, kunnen er verschillende doorverkopers zijn.

6.

Eisers brengen enkel een bestelbon met betrekking tot de geannuleerde cruise met vertrekdatum op 23 mei 2020 bij, geen bestelbon van de tweede cruise met vertrekdatum 23 juli 2020. Op bestelbon UB.a.2019.825 d.d. 4 oktober 2019 van RB2 staat verweerster ondubbelzinnig aangegeven als "touroperator". Ook in de correspondentie naar eisers toe duidt RB2 steeds verweerster aan als "touroperator" en de rederij als "de rederij".

Eisers hadden enkel contact met RB2. Zij mochten er bijgevolg redelijkerwijs van uitgaan dat verweerster de organisator van hun pakketreis was. Ook de eerdere sententie van de geschillencommissie wijst in die richting.

7.

Verweerster brengt nu echter documenten bij waaruit blijkt dat zowel de eerste als de tweede cruise door haar bevestigd werden aan RB2. Op deze documenten duidt zij uitdrukkelijk de rederij aan als "reisorganisatie". RB2 was bijgevolg op de hoogte dat niet verweerster maar de rederij optrad als organisator.

Hier moet opgemerkt worden dat zowel verweerster als RB2 verouderde (reisagent, touroperator) en verwarrende (reisorganisatie, leverancier) termen gebruiken.

8.

Verweerster verkocht een pakketreis aan RB2 die deze pakketreis op haar beurt doorverkocht aan eisers en daarvoor een commissie van 538,60 euro ontving. Uit de stukken van het dossier blijkt niet dat verweerster is opgetreden als organisator van de pakketreis.

Zoals zij aangeeft in haar schriftelijke stellingname is niet verweerster maar de rederij de organisator van de pakketreis. De rederij biedt cruises aan, inclusief excursies op het vaste land. Het is de rederij die een pakketreis samenstelt uit verschillende reisdiensten en deze via doorverkopers verkoopt aan de reiziger. Ook verweerster verkocht deze pakketreis louter door. Zij combineerde geen reisdiensten tot een pakketreis.

9.

Op de zitting van 13 juli 2021 beschikte de geschillencommissie niet over de stukken waarover zij nu beschikt. Daar eisers geen vordering tegen verweerster aanhangig maakten en haar niet betrokken in de zaak, kon zij haar argumenten op dat ogenblik niet doen gelden. Hadden eisers ook verweerster

betrokken bij de vordering die zij aanhangig maakten tegen RB2, dan had verweerster reeds op 13 juli 2021 kunnen beargumenteren dat niet zij maar wel de rederij de organisator van de pakketreis was.

Uit de stukken die nu voorliggen blijkt dat de rederij de organisator van de pakketreis was. Zoals reeds eerder hoger uiteengezet bepaalt de wet van 21 november 2017 dat wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt omwille van onvermijdbare omstandigheden, hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetaalt, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn. Eisers dienen zich voor de terugbetaling van het voorschot dan ook te richten tot de rederij.

10.

Overeenkomstig artikel 5 e.v. wet van 21 november 2017 rust zowel op de organisator als op de doorverkoper een uitgebreide precontractuele informatieplicht. Overeenkomstig artikel 5 §2, 2° delen zowel de organisator als de doorverkoper de reiziger de handelsnaam en het geografisch adres van de organisator en van de doorverkoper mee, alsook hun telefoonnummer en e-mailadres.

11.

Verkeerdelijk duidde RB2 verweerster aan als organisator van de pakketreis en ondanks verweerster haar bevestigde dat de organisator niet zijzelf maar de rederij was. De reiziger werd niet juist geïnformeerd over wie de organisator van zijn reis was. RB2 schond haar informatieverplichting opgenomen in artikel 5 t.e.m. 7 van de wet van 21 november 2017.

Dat deze fout voor eisers heel wat ongemak en achternalooop met zich meebracht, staat vast. RB2 is evenwel geen partij in deze zaak. Bijgevolg kan de geschillencommissie niet oordelen over een eventuele compensatie lastens RB2 omwille van de schending van de informatieverplichting.

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 ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 februari 2022.