

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 22 MAART 2022

Inzake:

De heer A Belg, geboren op 22 oktober 1994 en **mevrouw B**, Belg, geboren op 21 december 1996, beiden wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig;

Tegen:

RB NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C.

Hebben ondergetekenden:

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw EY in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H 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 I 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 26 januari 2022 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 31 januari 2022 om te verschijnen op de zitting van 22 maart 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 22 maart 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten via verweerster een reis naar de Malediven bij organisator RO. De reis zou doorgaan van 1 november 2021 tot 8 november 2021. De reissom bedroeg 5.747,95 euro. Volgens de bestelbon betrof het een huwelijksreis.

De bestelbon gaf aan dat de reiziger bij aankomst in de Malediven een negatieve PCR-test van maximum 96 uur oud moest kunnen voorleggen. Voor de terugreis was de reiziger verplicht een PLF-formulier in te vullen.

Zoals aangegeven op de bestelbon, maakten eisers per vliegtuig de reis van Amsterdam, via Singapore naar Malé in de Malediven.

2.

Bij aankomst in het hotel merkten eisers dat hun kamer niet speciaal was ingericht voor hun huwelijksreis. Eisers vroegen de uitbaters van het hotel meermaals om dit in orde te brengen, hetgeen uiteindelijk ook gebeurde.

In hoofde van eisers bestond onduidelijkheid over de vereisten op het vlak van gezondheid voor de terugreis. Als antwoord op een vraag van eisers antwoordde verweerster dat voor de terugvlucht naar Amsterdam een corona-certificaat op dat ogenblik nog voldoende was. Een test was aldus verweerster niet nodig.

De reis verliep verder zonder noemenswaardige problemen.

3.

Eisers begaven zich op 8 november 2021 naar de luchthaven van Malé om er hun terugvlucht te nemen. Tegen hun verwachtingen in werd hen daar de toegang tot hun vlucht geweigerd tenzij zij een negatieve PCR-test aflegden. Eisers ondergingen de test, waarna de heer A corona-positief werd bevonden.

Eisers werd de toegang tot hun terugvlucht geweigerd. Zij moesten veertien dagen in quarantaine blijven op een door de lokale overheid aangewezen locatie. Naar eigen zeggen konden eisers organisator RO niet bereiken op diens noodnummer. Met verweerster hadden eisers wel contact.

4.

Tussen eisers en verweerster vond in de weken na de geplande terugkeerdatum uitgebreide correspondentie plaats. Hieruit blijkt dat verweerster in nauw contact stond met eisers, met organisator RO en met verzekeraar VMIJ.

De verzekeraar nam de kosten van het verlengd verblijf in quarantaine en de terugvlucht voor zijn rekening.

Het kwam tot een discussie tussen partijen. Eisers verwijten verweerster onder meer dat zij hen niet correct zou hebben geïnformeerd over de vereiste PCR-test bij de terugvlucht. Tot een minnelijke oplossing komen bleek onmogelijk.

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 de volledige reissom ten belope van 5.747,95 euro.

Verweerster vraagt de eis van eisers ontvankelijk, doch ongegrond te willen verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat RO 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. Verweerster trad ten aanzien van eisers op als doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

5.

Eisers formuleren ten aanzien van verweerster zes klachten. De duidelijkheid gebiedt dat deze afzonderlijk behandeld zouden worden.

6.

Ten eerste was de kamer van eisers niet klaargemaakt voor hun huwelijksnacht, ondanks de "Honeymoon" vermelding.

De bijzondere opmaak van hun kamer, waar eisers aanspraak op menen te kunnen maken, was niet opgenomen op de bestelbon. Er werd niet extra voor betaald. Zoals verweerster stelt wordt dit louter opgenomen op de bestelbon en doorgegeven aan de verstrekkers van reisdiensten. De verstrekkers van reisdiensten beslissen dan zelf wat zij hier verder mee doen. Deze vermelding houdt geen belofte of verplichting van de doorverkoper in.

7.

Ten tweede zou het contract informatie geven over de verplichtingen op het vlak van gezondheid die gelden voor vertrek en aankomst in België, dat terwijl eisers vertrokken en aankwamen in Amsterdam.

Het feit dat eisers het vliegtuig namen in Amsterdam en daar ook aankwamen, wil niet zeggen dat informatie over de gezondheidsmaatregelen in België foutieve of niet ter zake doende informatie is. Zoals verweerster terecht opmerkt begonnen eisers hun reis in België en keerden zij ook terug naar België. De informatie aangaande maatregelen op het vlak van gezondheid zoals deze gelden in België, zoals het verplicht invullen van een PLF-formulier, is dan ook ter zake dienend.

8.

Overeenkomstig artikel 5, §1, 6° van de wet van 21 november 2017 moet de doorverkoper de reiziger informatie geven over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied.

Verweerster stelde eisers er niet van in kennis dat een negatieve PCR test vereist was voor de terugvlucht. Verweerster informeerde eisers dat een corona-certificaat zou volstaan.

Verweerster erkent dat zij eisers deze informatie, volgens haar afkomstig van de organisator, verkeerdelijk heeft verstrekt. Zij stelt wel dat eisers ter bestemming werden geïnformeerd dat een PCR-test nodig was, hetgeen eisers ontkennen.

De bestelbon vermeldt dat de maatregelen en formaliteiten altijd kunnen wijzigen en dat de klant wordt aangeraden zich tijdig te informeren. Reizigers en reisprofessionals hebben een gedeelde verantwoordelijkheid. Het is aan de reisprofessional om de reiziger algemene informatie te verstrekken en hem er op te wijzen dat er formaliteiten gelden. Het is aan de reiziger om kennis te nemen van deze informatie en de waarschuwingen van de reisprofessional ter harte te nemen. De reiziger moet zich ook steeds zelf informeren en er voor zorgen dat hij aan alle vereisten voldoet.

In casu verstrekte verweerster eisers verkeerde informatie. Ook indien verweerster eisers wel correct had geïnformeerd, hadden zij echter positief getest en hadden zij in quarantaine moeten blijven.

9.

Ten vierde en aansluitend beklagen eisers zich er over dat zij langer in de Maldiven moesten blijven ten gevolge van hun quarantaine. Zoals gezegd hadden eisers hoe dan ook in quarantaine moeten blijven ten gevolge van de positieve test van de heer A. Het kan niet aan verweerster verweten worden dat hij positief testte op het coronavirus.

10.

Ten vijfde zouden de noodnummers niet bereikbaar zijn geweest.

Overeenkomstig artikel 43 van de wet van 21 november 2017 rust de verplichting om bijstand te verlenen aan de reiziger in moeilijkheden op de organisator, niet op de doorverkoper.

Verweerster was niet wettelijk verplicht om eisers bijstand te verlenen. Uit de stukken van het dossier blijkt dat zij desalniettemin alles deed wat binnen haar mogelijkheden lag om eisers te helpen.

11.

Eisers konden genieten van hun reis zoals vooropgesteld. Immers, eisers testten pas positief toen zij hun vlucht huiswaarts wouden nemen. Desalniettemin vragen eisers terugbetaling van de volledige reissom. Hiertoe bestaat echter geen grond. De enige tekortkoming van verweerster, het feit dat zij verkeerde informatie verstrekte, leidde niet tot bijkomend ongemak voor eisers. Verweerster kan niet verweten worden dat eiser positief testte voor het coronavirus en bijgevolg in quarantaine moest blijven.

12.

Het klachtengeld door eisers betaald, blijft te hunnen laste.

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 maar ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 22 maart 2022.