

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

Inzake

De heer A, bediende, wonende te xxx;

Eiser,

ter zitting aanwezig;

En

RB, met zetel te xxx met ondernemingsnummer xxx

Eerste verweester;

ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd;

En

RO (e)bvba, met maatschappelijke zetel te xxx, - Ondernemingsnr xxx;

Tweede verweester;

ter zitting vertegenwoordigd door mter A loco mter B, kantoorhoudende te xxx;

Hebben ondergetekenden:

1. De heer xxx, jurist, met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
3. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

I Over de rechtsmacht:

AANVANG: De stukken van de procedure werden onderzocht. Deze procedure begon tegen *eerste verweerster* met de toezending van het ingevulde vragenformulier. Dit formulier werd door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 16 februari 2012. Hierdoor werd die vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd vervolgens betaald op 8 maart 2012 (art. 11 Geschillenreglement).

Navolgend werd op 22 november 2012 een tweede klachtenformulier, nu *tegen tweede verweerster*, aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen overgemaakt. Hierdoor werd die tweede vordering pas op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt.

AKKOORD TOT ARBITRAGE:

- Eiser heeft zijn akkoord tot arbitrage (scheidsgerecht) schriftelijk bevestigd met de ondertekening van het vragenformulier. De handtekening van dhr. A werd immers voorafgegaan door het volgende verzoek: *“Ondergetekende verzoekt de Geschillencommissie Reizen om het geschil aan het arbitraal College voor te leggen en verklaart zich te onderwerpen aan het reglement van de Geschillencommissie Reizen vzw”*.

- Voor eerste en tweede verweersters mag het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in hun relatie met de klant. Artikel 18 van deze contractvoorwaarden bepaalt dat een verweerster de arbitrale keuze van eisers zal respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1.250. Eiser vordert € 1.000 (zie verder). De wilsuiting van eiser over de rechtsmacht verbindt dus ook verweersters die hierover overigens geen opmerkingen hebben doen gelden.

AANSTELLING ARBITERS: De vzw Geschillencommissie Reizen werd door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het arbitraal College. Deze aanwijzing gebeurde volgens de regels in artikel 5 van het Geschillenreglement. Ons arbitraal College is derhalve bevoegd om van onderhavig geschil kennis te nemen.

VERLOOP: Op 14 augustus 2012 had eerste verweerster reeds haar schriftelijke argumentatie overgemaakt aan de Geschillencommissie. Voor eiser werd een bundel overgemaakt op 21 januari 2013. De eerste besluiten voor tweede verweerster werden overgemaakt op 25 februari 2013. Eiser repliceerde hierop middels een schrijven d.d. 21 maart 2013. Voor tweede verweerster werden synthesebesluiten bekomen op 8 april 2013.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven d.d. 21 december 2012 om te verschijnen op de zitting van 25 april 2013 (mededeling van het uur van de zitting per gewone brief op 12 april 2013).

II Over de grond van de zaak:

De Feiten

Eiser boekte in september 2011 online een skireis met bestemming Oostenrijk, Kaprun, met verblijf in Hotel A, 4*, half pension, met vertrek op 28 oktober 2011 en met terugkomst op 05 november 2011. Hij betaalde hiervoor € 997.

Eiser beklagt zich lastens beide verweersters, blijkens de beide klachtenformulieren (rubriek 17), over het hierna volgende:

“ + *Inschrijving “Vorbereitung Landes 1*

+ *Bevestiging*

+ *Bij aankomst en groepsindeling: geen groep ‘vorbereitung landes 1’ voorzien*

+ *Dhr. B om antwoord verzocht (was ter plaatse)*

+ *B geeft aan dat ik in lagere groep zit*

+ *Aan B te kennen gegeven dat dit niet conform de inschrijving is.”*

Verweersters hebben geen vergoeding voorgesteld.

Bij gebreke aan een minnelijke regeling tussen partijen wordt onderhavige zaak voorgelegd aan het arbitraal College van de Geschillencommissie Reizen in zijn bovenvermelde samenstelling.

Ter zake de klachten vordert eiser in de huidige procedure een schadevergoeding t.b.v. € 1.000 (zie rubriek 20- vragenformulier)

Beoordeling

Lastens eerste verweester

Het reisaanbod dat de basis vormde van de onderhavige reis werd blijkbaar uitsluitend online geformuleerd.

Eiser kan van dit aanbod enkel maar enkele screenshots voorleggen. De titelpagina van de homepage ‘xxx’ vermeldt: “xxx, indoor/outdoor, xxx, * tel xxx * GSM xxx Erkend touroperator lic. xxx * BTW BE xxx”.

Eerste verweester biedt aldus op haar eigen website én uitsluitend onder haar eigen naam (een andere naam wordt immers niet vermeld) meerdere skistages aan in Oostenrijk. Het aanbieden van een reispakket onder eigen naam vormt onmiskenbaar een ‘activiteit van reisorganisatie’ [art. 1, Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, verder als RCW afgekort, B.S. 1 april 1994]. Eerste verweester is dan ook als dusdanig aanspreekbaar. Zij is immers verantwoordelijk voor haar eigen aanbod. Minstens mag de wederpartij (hier *i.c.* de reiziger) zich hierop in vertrouwen laten voorstaan.

Vooreerst worden op haar website de Oostenrijkse opleidingen (Aspirant, Anwärter, Landes 1, Landes 2, Alpine) aangeboden en vervolgens de voorbereidende stages (Aspirant/ Anwärter en Landes).

De voorbereidende stages werden aangeboden tijdens het herfstverlof van 2001 (30 oktober 2011 tot 6 november 2011), meer bepaald van vrijdag 28 oktober tot zaterdag 5 november 2011. De eigenlijke ‘Opleiding Landes 1’ werd pas navolgend aangeboden, d.i. van woensdag 16 tem zondag 27 november 2011.

Het is dus duidelijk, mede rekening houdend met de geboekte reisperiode (vertrek op 28 oktober 2011 en terugkomst op 05 november 2011), dat eiser voor het ‘Vorbereidingsprogramma Landes 1’ heeft gekozen.

Dit wordt ook bevestigd middels een schrijven voor eerste verweerster, als antwoord opeen vraag van A : *“er is inderdaad met Allerheiligenverlof een voorbereiding Landes 1 voorzien in Kaprün. Je kan je via onze website aanmelden voor deze stage...”* (emailbericht van eerste verweerster aan eiser d.d. 30 augustus 2011)

Dit wordt overigens ook niet betwist door tweede verweerster (zie p. 2 van haar synthesebesluiten).

Tevens opteerde eiser voor een single kamer (supplement € 102) en de mogelijkheid tot het afleggen op het einde van de stage van de toelatingsproef LS1 (supplement € 40).

De heer A had zeer bewust gekozen voor deze groep « *voorbereiding Landes 1* », omdat hij zich hiermee wilde voorbereiden richting Skileraar-niveau BVSI. Zijn keuze was gebaseerd op de inhoud van het programma ‘voorbereiding Landes 1’, zoals dat op de website werd weergegeven (zie de door eiser ingebrachte screenshots van de website van eerste verweerster alsook de elektronische correspondentie d.d. 30 november 2011).

Dat is wat de heer A wou en verwachtte, maar niet heeft gekregen. Dit wordt door verweersters evenmin betwist.

In het ongedateerde schrijven (maar daterend van na de reis) heeft eiser onder de titel ‘tekst en uitleg’ als volgt uiting aan zijn ongenoegen gegeven:

“Medio september 2011 heb ik bij RB een Outdoor Voorbereiding Landes (zie website) geboekt. In de mail van 21/10 is er sprake van een groep met 16 personen die deze opleiding volgen. Echter bij aankomst en tijdens de openingsavond/groepsindeling is er geen sprake van een Voorbereiding Landes 1 groep. Ik heb dhr. B (ter plaatse aanwezig) daarover aangesproken en hij geeft aan dat hij mij in de groep van Anwarters voorzien heeft. Tevens heb ik hem op de hoogte gebracht dat dit niet conform de inschrijving is.”

De heer A had nochtans vooraf uitdrukkelijk geïnformeerd of hij aan die opleiding kon deelnemen en kreeg daarop als antwoord *“Als je instructeur bent kan je deelnemen aan de voorbereiding Landes 1”*(email d.d. 30 augustus 2011 van eerste verweerster aan eiser). Hierbij werd geen enkel voorbehoud gemaakt noch gesproken over enige toelatingsproef in het begin (proef die er overigens ook niet was in het begin).

Uit dit alles moet worden geconcludeerd dat de heer A niet bekomen heeft wat hij geboekt heeft. De heer B (RB) roept als verweer in dat volgens de Oostenrijkse trainer de heer A niet sterk

genoeg zijn zou om met de voorbereiding Landes 1 mee te skiën.

Hierover schrijft dhr. B, verantwoordelijk voor RB, het volgende:

“De groepsindeling valt onder de verantwoordelijkheid van het Oostenrijkse beroepsverband van Wenen.

Bij de groepsindeling wordt rekening gehouden met:

- + *Het eigen technisch kunnen van de deelnemer*
- + *Het reeds verworven skidiploma van de deelnemer*
- + *De wensen van de deelnemer*

(...)

Verder wil ik nog melden dat A mij na de eerste ski dag aangesproken heeft over de volgens hem niet terechte groepsindeling.

Ik heb zijn Oostenrijkse trainer C hierover geïnterpelleerd en hem de vraag gesteld of A niet met de hogere Landes groep mee kon skiën.

C heeft mij formeel gemeld dat A één van de zwakkere deelnemers van zijn groep was en dat het voor A onverantwoord zou zijn om met de hogere groep Landes mee te skiën, daar hij daar technisch niet sterk genoeg voor is.

Verder meldde C mij dat als A enige kans wilde maken om te slagen in de toegangstest hij in zijn groep moest blijven.

Ik heb A dit advies van C overgebracht en hij heeft zonder verdere replek of reclamatie ook niet bij C, zijn groep verder de week vervoegd.”

(Schrijven van 14 augustus 2012 van eerste verweerster aan de Geschillencommissie Reizen VZW)

Van deze beweringen wordt verder geen enkel afdoend bewijs voorgelegd. En zelf al zou eiser op competentieniveau wat tekortschieten, feit is en blijft dat hij ingeschreven was voor een opleiding die hij vervolgens niet als dusdanig gekregen heeft. Zoals hierboven reeds vermeld werd aan eiser nooit vooraf meegedeeld dat hij bij de aanvang op proef zou worden gesteld en werd er vooraf geen enkel voorbehoud hieromtrent gemaakt (zie ook nog emailverkeer tussen partijen van 23 september en 21 oktober 2011). Wel integendeel, steeds werd voorgehouden dat hij als instructeur kon deelnemen (email d.d. 30 augustus 2011 van eerste verweerster aan eiser).

Volledigheidshalve : er bestaat in deze zaak nogal wat verwarring over de toelatingsproef. Deze proef is geen toelatingsproef die in het begin van de opleiding moet worden afgelegd om te worden toegelaten, maar wel een proef die op het einde van het verblijf kon worden afgelegd om toegelaten te worden tot de eigenlijke Landes 1.

Lastens tweede verweerster

Tweede verweerster houdt preliminair voor dat de vordering jegens haar zou zijn verjaard.

De pakketreis werd op 5 november 2011 beëindigd. De eenjarige verjaringstermijn die ex artikel 30§1 RCW van toepassing is, werd overschreden doordat de vordering pas op 22 november 2012 lastens tweede verweerster werd ingesteld.

Derhalve is onderhavige zaak tegen tweede verweerster verjaard en dient de eis jegens haar te worden afgewezen.

Nopens de schade-eis en de kosten

Het arbitraal College is van oordeel dat de economische minderwaarde van de reis én de derving van het reisgenot die eiser heeft ondergaan op grond van de bewezen verklaarde klacht, passend (*ex aequo et bono*) wordt vergoed door toekenning van een globale schadevergoeding van € 300.

Objectieve maatstaven voor de beoordeling van de schade zijn in deze omstandigheden uiteraard niet voorhanden. De schade behelst in hoofdzaak het missen van de beloofde techniekverbetering op niveau van *buckel*, *offpiste* en *reuzeslalom*.

Naast het in rekening brengen van deze schade heeft ons arbitraal College bij de schade-evaluatie ook rekening gehouden met de reissom en met de prestaties die wel verleend werden.

Als verliezende partij dient eerste verweerster ook de gedingkosten te betalen (zie art. 28 Geschillenreglement).

**OM DEZE REDENEN,
HET ARBITRAAL COLLEGE**

Alle andere of ruimere argumenten worden verworpen als ongegrond, niet ter zake dienend of gewoon overbodig;

Verklaart zich bevoegd om van de vorderingen kennis te nemen;

Veroordeelt eerste verweerster om aan eisers de som van € 300 [driehonderd Euro] te betalen als schadevergoeding, te vermeerderen met de gerechtelijke intresten vanaf heden tot de dag der algehele betaling;

Veroordeelt eerste verweerster tevens in betaling van het door eisers betaalde klachtengeld, zijnde € 100 [honderd Euro].

SA2013-0007

Wijst de vordering tegen tweede verweerster af wegens de tussengekomen verjaring;

Aldus uitgesproken, met unanimiteit, te Brussel op 25 April 2013.