

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 15 maart 2018

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX XXX, XXX.

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw B.

Tegen:

De NV XXX, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX XXX, XXX
ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door XXX en XXX, Quality Team

Hebben ondergetekenden:

De Heer C, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw E in haar 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 Mevr. H in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 17 januari 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 15 maart 2018;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college kan worden afgeleid dat eisers voor zichzelf en hun twee minderjarige kinderen een reis hebben geboekt bij verweerster in Val Thorens (Frankrijk) in de periode van 25 februari 2017 tot 4 maart 2017, via hun reisagent (niet inzake).

De prijs van deze reis bedroeg 1.228,- €, of 1.238,- € inclusief 10,- € dossierkosten aangerekend door de reisagent.

2.

Op 17 februari 2017 hebben eisers hun reis geannuleerd omwille van de medische situatie van de vader van Mevrouw XXX.

Eisers hebben hiervoor op dat moment een medisch attest overgemaakt aan hun reisagent.

3.

In toepassing van haar algemene voorwaarden heeft verweerster voor deze annulatie annulatiekosten in rekening gebracht gelijk aan 75% van de reissom, meer bepaald 921,- €.

Zij heeft hiervoor een kredietnota opgemaakt voor de reisagent waardoor deze laatste over het saldobedrag van 307,- € beschikte dat aan eisers toekwam.

4.

Eisers hebben vervolgens via hun reisagent getracht om de annulatiekosten terug te vorderen via de annulatieverzekeraar.

Deze heeft evenwel geweigerd om tussenkomst te verlenen en is niet overgegaan tot terugbetaling van de annulatiekosten.

5.

Eisers hebben hun zaak uiteindelijk aanhangig gemaakt voor de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vorderen eisers de terugbetaling van de annulatiekosten ten belope van een bedrag van 928,5 €.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

6.

In het kader van huidige procedure zijn beide partijen van mening dat verweerster als reisorganisator beschouwd dient te worden, zodat er geen discussie bestaat omtrent de kwalificatie van eiseres als reisorganisatie en derhalve dient vastgesteld te worden dat er een contract tot reisorganisatie is tot stand gekomen tussen eisers enerzijds en verweerster anderzijds.

3. De beoordeling

7.

Eisers hebben een reis geboekt bij verweerster die zou plaatshebben in de periode van 25 februari tot 4 maart 2017.

Op 17 februari 2017 hebben eisers hun reis geannuleerd.

In toepassing van artikel 16, lid 1 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna “ de Reiscontractenwet”), kan de reiziger te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken.

Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, dient hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking te verhoeden zonder dat deze schadevergoeding meer dan ten hoogste eenmaal de prijs van de reis mag bedragen (art. 16, lid 2 Reiscontractenwet).

Verweerster voorziet in artikel 5.2.2 van haar Bijzondere Voorwaarden dat de reiziger annulatiekosten verschuldigd is ten belope van 75% van de reissom in geval van annulering vanaf de 14^{de} tot de 8^{ste} dag voor vertrek.

Er bestaat geen betwisting omtrent de toepasselijkheid van deze Bijzondere Voorwaarden en het feit dat de annulatiekosten ten belope van 75% van de reissom verschuldigd zijn.

Verweerster heeft alsoo een bedrag van 921,- €, ofwel 75% van de reissom exclusief de dossierkosten aangerekend door de reisagent, in rekening gebracht.

Een bedrag van 307,- € werd terugbetaald aan eisers, via hun reisagent die over dit bedrag kon beschikken en diende terug te betalen.

Het Arbitraal College is van mening dat verweerster op deze wijze correct gehandeld heeft en haar niets verweten kan worden.

8.

De grieven die eisers inroepen en betrekking hebben op de al dan niet correcte toepassing van de voorwaarden van de annulatieverzekering dienen eisers te formuleren ten aanzien van hun wederpartij in deze contractuele relatie.

Verweerster is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst en kan hiervoor dan ook niet aangesproken worden.

Het kan haar evenmin verweten worden dat zij beloofd zou hebben dat er betaling zou volgen, aangezien deze voorgehouden belofte niet afkomstig is van verweerster maar wel van de reisagent van eisers, die niet inzake is.

9.

Op basis van het voorgaande wijst het Arbitraal College de vordering van eisers ten aanzien van verweerster af.

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 doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimiteit op 15 maart 2018.