

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 september 2024

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 10 december 1951, en Mevrouw B, Belg, geboren op 18 augustus 1951, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B

Tegen:

De BV RO, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 4 augustus 2024 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 augustus 2024 om te verschijnen op de zitting van 23 september 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 23 september 2024;

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw G in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 19 augustus 2023 boeken eisers bij verweerster de rondreis “Livingstone achterna” met bestemming Botswana, Namibië, Zambia en Zimbabwe voor twee personen voor de periode van 16 tot 29 oktober 2023.

De boeking omvat de vluchten, de rondreis en het verblijf op diverse kampeerplaatsen en lodges volgens programma in een tweepersoonskamer en een annulatieverzekering.

De totale prijs van deze reis bedraagt 16.188 euro, voor de annulatieverzekering betaalden eisers 988 euro.

3.

Na hun terugkeer sturen eisers een mail aan verweerster waarin ze melden teleurgesteld teruggekomen te zijn van deze reis. Het tweedaagse bezoek aan de “kleine Okavango” en het tweedaags verblijf in Bwabwata National Park werd geannuleerd ten gevolge van een hotelwijziging.

Omdat geen antwoord komt op hun klacht schakelen eisers Testaankoop in. Ook op hun schrijven komt geen reactie van verweerster.

4.

Eisers dienen op 4 augustus 2024 een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in.

B. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier d.d. 04.08.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 2.280 euro, hetzij 15% van het reisbedrag.

6.

Verweerster verklaart de lodge wijziging aan eisers meegedeeld te hebben tijdens de voorreisvergadering op 18 september 2023, hetzij een maand voor vertrek, wat de eisers nog de mogelijkheid gaf de reis te annuleren.

Verweerster verzoekt dan ook de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

7.

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

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie werd ter zitting door beide partijen bevestigd en staat geenszins ter discussie.

E. BEOORDELING

Ontvankelijkheid vordering eisers

9.

Er bestaat geen betwisting omtrent de ontvankelijkheid van de vordering die eisers instelden opzichts van verweerster, zodat de vordering ontvankelijk is.

Gegrondeheid

10.

Conform de bepalingen opgenomen in artikel 25 van de Reiswet wordt de reisorganisator verplicht om reizigers te verwittigen van ingrijpende wijzigingen in de reisdiensten die zich voor de afreis voordoen.

Uit hun uiteenzetting in besluiten en ter terechtzitting, is gebleken dat tijdens de voorreisvergadering van 18 september 2023 de wijziging van de hotels werd doorgegeven doch niet de wijziging van de excursies die dit tot gevolg had, hetgeen een communicatiefout betreft in hoofde van de organisator.

Zoals blijkt uit de mail van eisers, gericht aan verweerster op 31 oktober 2023, betekende de hotelwijziging dat de excursies ter plaatse zeer beperkt waren en dat de geplande en geboekte tweedaagse excursie aan de “Kleine Okavango” en het tweedaagse verblijf in het Bwabwata National Park niet konden doorgaan.

Omtrent de hotelwijziging waren eisers tijdig in kennis gesteld zodat zij nog de mogelijkheid hadden de overeenkomst op te zeggen bij gebrek aan instemming/akkoord.

Omtrent de gewijzigde excursies zijn eisers van oordeel dat zij onvoldoende werden geïnformeerd. Deze wijziging betrof een essentiële aanpassing van de door hen afgesloten pakketovereenkomst waarbij het aangeboden alternatief niet van gelijkwaardige kwaliteit was.

Het Arbitraal College is van oordeel dat op basis van de uiteenzettingen door partijen in besluiten en ter terechtzitting alsook de neergelegde stukken, geen bewijs wordt bijgebracht dat verweerster, eisers tijdens de voorreisvergadering correct heeft geïnformeerd aangaande de wijziging van de excursies.

In die zin is het Arbitraal College van oordeel dat verweerster de bepalingen van artikel 25 van de Reiswet heeft geschonden.

11.

Verder bepaalt artikel 37 van de Reiswet dat :

“Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het ook op de voorzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.”

Verweerster heeft de excursies die aanvankelijk waren voorzien aan de “Kleine Okavango” en het tweedaagse verblijf in het Bwabwata National Park vervangen door tweemaal dezelfde tour rond de Chobe Camp Lodge en een kanotocht op de Chobe river en dit zonder eisers hiervan voorafgaandelijk te informeren.

Naar het oordeel van het Arbitraal College bewijst verweerster niet dat dit arrangement van een gelijkwaardige of hogere kwaliteit was dan deze die aanvankelijk was bepaald in de pakketreisovereenkomst, zodat er sprake is van een non-conformiteit.

12. Bepalen prijsvermindering

De tweede alinea van artikel 37 van de Reiswet bepaalt dat:

“Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.”

Eisers vorderen een vergoeding van 15 % van de reissom hetzij 2.280 euro als compensatie voor de niet genoten excursies.

Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet is het arbitraal college van oordeel dat eisers aanspraak maken op een prijsvermindering die door de organisator wordt terugbetaald, rekening houdend met de alternatieve excursies die hen werden aangeboden.

De organisator kan een communicatiefout worden verweten waar hij de hotelwijziging voorafgaandelijk aan de eisers/reizigers had meegedeeld maar niet de wijziging van de excursies.

Bij de begroting van de passende prijsvermindering wordt een afweging gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten.

De geboekte tweedaagse excursie aan de “Kleine Okavango” en het tweedaagse verblijf in het Bwabwata National Park, werd vervangen door tweemaal dezelfde tour in het Chobe River Camp te Ngoma en een kanotocht op de Chobe river. Verweerster bewijst niet dat deze alternatieve excursie

van dezelfde kwaliteit was dan de geboekte excursies door eisers die dit als een essentieel onderdeel beschouwden van hun reiservaring.

Dit strekt ertoe dat het arbitraal College van oordeel is dat een bedrag ten titel van passende prijsvermindering t.b.v. ex aequo et bono 750,00 euro in de huidige zaak redelijk en billijk voorkomt.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 750 euro;

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 23 september 2024.