

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 16 maart 2017

Inzake:

Mevr. A en Dhr B, XXX

Eisers,

persoonlijk niet ter zitting aanwezig, noch vertegenwoordigd,

Tegen:

RO, met zetel XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. C en Mevr. D.

hebben ondergetekend:

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. XXX, 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. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03.01.2017 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 16.03.2017;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 16.03.2017;

SA2017-0013

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 26.07.2016 bij verweerster voor 5 p. een reis met verblijf in XXX in Frankrijk boekten van 13.08.2016 tot 20.08.2016, voor de totale prijs van 1.078,00€ en hiervoor een schriftelijke reisbevestiging dd.26.07.2017 toegestuurd kregen met verzoek te betalen voor 02.08.2016.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij verweerster voor 5 p. een reis met verblijf in XXX in Frankrijk, van 13 tot 20.08.2016, voor de totale prijs van 1.078,00€ en kregen hiervoor een schriftelijke reisbevestiging/factuur dd. 26.07.2017 toegestuurd met verzoek te betalen voor 02.08.2016.

Na ontvangst van de reisbevestiging laat eiseres aan verweerster in een chatcommunicatie weten dat zij in de reisbevestiging niets terugvindt van haar vraag om onderweg enkele nachten te kunnen overnachten in de champagnestreek.

Verweerster RO vindt evenwel enkel de reservatie in XXX van 13 tot 20.08.2016 terug maar kijkt voor eiseres na of er vóór 13.08.2016 nog enkele nachten in de champagnestreek kunnen bijgeboekt worden. Verweerster vindt in de champagnestreek echter geen beschikbaarheden meer vóór 13.08.2016; waarop eiseres de chatcommunicatie van haar kant beëindigt met : "ok, maar aangezien wij geboekt hebben vanaf de 13^{de} in XXX zal dat niet lukken, toch bedankt".

Op 02.08.2016 ontvangt eiseres A van verweerster een herinnering voor:
reserveringsnummer :1001795461 bedrag: 1.078,00€ vervaldatum: 7-08-2016.
Op 02.08.2016 stuurt eiseres A aan verweerster het bericht:

"Beste, u mag de reservatie annuleren. Mvg A".

Op 02.08.2016 bevestigt verweerster ontvangst van de vraag tot annulering en deelt zij de annuleringsvoorwaarden mee.

Op 02.08.2016 antwoordt eiseres A hierop dat het nooit de bedoeling geweest was om die reis te boeken ... dat zij er van uit gaat dat er geen echte reservering is zolang ze geen voorschot betaald heeft, maar wel een soort optie die definitief wordt bij betaling.... met vraag dit alles kosteloos te laten vallen.

Op 02 en 03.08.2016 laat verweerster aan eiseres A nogmaals weten dat bij gebrek aan reactie op de ontvangen reisbevestiging enkel met toepassing van de Algemene Voorwaarden kan geannuleerd worden; in welk geval er ten spoedigste kopie van de ID-kaart van de hoofdboeker gevraagd wordt.

Op 03.08.2016 stuurt eiseres nogmaals haar hele verhaal naar verweerster ... met de vraag om dit alles zo te laten ... met aanbod om als tussenoplossing 100€ vergoeding te betalen ... met de stelling dat het nooit de bedoeling was om te boeken ... met de duidelijke melding dat zij op 13/8 niet naar Frankrijk zouden gaan en dat verweerster het verblijf dus kan verhuren ...

SA2017-0013

Op 04.08.2016 laat verweerster aan eiseres A uit commerciële overweging een voorstel geworden om de annuleringskosten voor eiseres A te drukken d.m.v. een Dossier XXX

tegoedbon ter waarde van 479,3€ (= de helft van de annuleringskost). Bij afwezigheid van akkoord hiermee zal die avond om 18.00u. de annulering worden doorgevoerd.

Diezelfde 04.08.2016 laat eiseres A nog een voor haar goedkoper 50/50-tegenvoorstel aan verweerster geworden. Hierop laat verweerster aan eiseres A weten dat " *het dossier, mits (lees: tenzij) tegenbericht van uwentwege, zal moeten geannuleerd worden met de volle 90% annuleringskosten*".

Uit verdere communicatie tussen partijen blijkt dat:

- eiseres erbij blijft dat hier geen contract is ontstaan en dat zij geen annulatie heeft gevraagd...
- eiseres niet de volledige annuleringskost wil betalen
- eiseres de betwisting verder met nieuwe en wijzigende argumenten doordrijft
- eiseres, in overleg met Test Aankoop (?), de volledige annuleringskost alsnog onder voorbehoud betaalde

Op 12.08.2016 stelt eiseres A dat verweerster contractbreuk pleegde door eenzijdig te annuleren en stelt zij verweerster in gebreke om de 958,70€ annuleringskosten onmiddellijk terug te betalen.

Met aangetekende schrijvens dd. 13.08.2016 en 31.08.2016 benadrukt eiseres A haar standpunten en vordert zij van verweerster:

- terugbetaling van de 958,70€
 - forfait 50,00€ kosten
 - 100,00€ schadevergoeding
- totaal: 1.108,7€

Op 09.09.2016 laat verweerster eiseres weten hierop niet te kunnen ingaan en formuleert zij de aanbeveling een verzoeningsprocedure op te starten bij de Cel Verzoening van de Geschillencommissie Reizen.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03.01.2017 – wordt het geschil voorgelegd aan het arbitraal college van de Geschillencommissie Reizen. Eisers formuleren er als klacht tegen verweerster: *Op eigen initiatief en onterecht annuleren van mijn reis. Tegenpartij annuleerde op 4/8/16 terwijl ik tot 7/8/16 betaaltermijn had, en respecteerte geen enkele bepaling uit de algemene & bijzondere voorwaarden hieromtrent. > volledige motivatie zie uiteenzetting in feite en in rechte*

en vordert van verweerster betaling van 1.188,70€ schadevergoeding voor:

- | | |
|---------------------------------|---------|
| - annulatiekost terug | 958,70€ |
| - forf. schadevergoeding | 100,00€ |
| - abonnementskost Test Aankoop | 20,00€ |
| - aangetekend schrijven | 35,00€ |
| - procedure geschillencommissie | 75,00€ |

Van de meermaals door eiseres aangekondigde tussenkomst van Test Aankoop is in het voorliggende dossier niets te vinden.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster voor 5 p. een reis met verblijf in XXX in Frankrijk, van 13 tot 20.08.2016, voor de totale prijs van 1.078,00€ en kregen hiervoor een schriftelijke reisbevestiging/factuur dd. (dinsdag) 26.07.2017 toegestuurd met verzoek te betalen voor 02.08.2016.

SA2017-0013

Na ontvangst van de reisbevestiging vraagt eiseres meteen aan verweerster of zij voor en na het geboekte verblijf (van 13 tot 20.08.2016) onderweg enkele nachten zouden kunnen overnachten in de champagnestreek.

Verweerster RO vindt hiervoor in de champagnestreek geen beschikbaarheden meer; waarop eiseres de chatcommunicatie van haar kant beëindigt met :*" ok, maar aangezien wij geboekt hebben vanaf de 13^{de} in XXX zal dat niet lukken, toch bedankt"*.

Op 02.08.2016 ontvangt eiseres A van verweerster een herinnering voor:
reserveringsnummer :1001795461 bedrag: 1.078,00€ vervaldatum: 7-08-2016.

Op 02.08.2016 stuurt eiseres A aan verweerster het bericht: *"Beste, u mag de reservatie annuleren. Mvg A"*.

Op te merken valt dat eiseres tot dan nergens haar boeking voor 13 tot 20.08.2016 noch het bestaan van een rechtsgeldig reiscontract in twijfel trekt of tegenspreekt.

Aldus kan hier in de geest van Art. 9 reiscontractenwet alleen maar vastgesteld worden dat tussen partijen wel degelijk een rechtsgeldig reiscontract was ontstaan.

Wanneer verweerster op 02.08.2016 ontvangst bevestigt van de vraag tot annulering en de annuleringsvoorwaarden meedeelt gaat voor eisers blijkbaar het hek van de dam.

Pas na haar niet mis te begrijpen annulering op 02.08.2016 gaat eiseres blijkbaar het bestaan van een rechtsgeldig contract in twijfel trekken met de stelling dat het nooit de bedoeling geweest was om die reis te boeken ... dat zij er van uit gaat dat er geen echte reservering is zolang ze geen voorschot betaald heeft, maar wel een soort optie die definitief wordt bij betaling.... en met vraag dit alles kosteloos te laten vallen.

Het hoeft na eenvoudige lezing van Art.9 reiscontractenwet geen uitvoerig betoog om te begrijpen dat deze stelling van eiseres kant noch wal raakt, om niet te zeggen dat zij volledig verkeerd en in strijd met de wet is.

Volkomen terecht laat verweerster aan eiseres op 02 en 03.08.2016 derhalve nogmaals weten dat bij gebrek aan reactie op de ontvangen reisbevestiging enkel met toepassing van de Algemene Voorwaarden kan geannuleerd worden; in welk geval er ten spoedigste kopie van de id-kaart van de hoofdboeker gevraagd wordt.

Op 03.08.2016 handhaaft eiseres haar stelling en stuurt zij nogmaals haar hele verhaal naar verweerster met de vraag om dit alles zo te laten met aanbod om als tussenoplossing 100€ vergoeding te betalen met de stelling dat het nooit de bedoeling was om te boeken en met de duidelijke melding dat zij op 13/8 niet naar Frankrijk zouden gaan en dat verweerster het verblijf dus aan anderen kan verhuren

Op 04.08.2016 laat verweerster aan eiseres A uit commerciële overweging een voorstel worden om de annuleringskosten voor eiseres A te drukken d.m.v. een tegoedbon ter waarde van 479,3€ (= de helft van de annuleringskost). Bij afwezigheid van akkoord hiermee zal die avond om 18.00u. de annulering worden doorgevoerd.

Eiseres ziet het echter niet zitten om annuleringskost te betalen en laat eiseres diezelfde 04.08.2016 nog een voor haar goedkoper tegenvoorstel aan verweerster worden. Hierop laat verweerster aan eiseres A weten dat *" het dossier, mits (lees: tenzij) tegenbericht van uwentwege, zal moeten geannuleerd worden met de volle 90% annuleringskosten"*.

Aldus kan hier na grondig onderzoek van het volledige dossier met alle stukken en alle zowel schriftelijke als mondelinge argumenteringen van partijen alleen maar vastgesteld worden

- dat tussen partijen wel degelijk een rechtsgeldig reiscontract was ontstaan
- dat dit contract op verzoek van eiseres werd geannuleerd
- dat verweerster hierop conform Art. 11 reiscontractenwet en haar door eiseres aanvaarde algemene en bijzondere voorwaarden terecht en correct annuleringskosten aanrekende.

Dossier 160530

Het arbitraal college neemt kennis van alle zowel schriftelijk als mondeling door partijen geformuleerde argumenten.

Wat betreft de door eisers schriftelijk ontwikkelde argumenten moet het arbitraal college vaststellen dat

- uit hun context geplukte woorden en begrippen na eenzijdige, zo niet foute interpretatie tegen verweerster verkeerd aangewend worden. Zo snijdt het verschil dat eiseres hier blijkt te

zien tussen een boeking en een reservatie die slechts na betaling tot een contract zou leiden in deze door de reiscontractenwet geregelde materie duidelijk geen hout.

- met haar vraag tot annulering eerst het bestaan van een contract door eiseres erkend wordt; vervolgens op grond van beweerde 'dwaling' en 'afwezigheid van bedoeling om te boeken' en 'optie die pas na betaling tot een contract zou leiden' het bestaan van een contract ontkend wordt ; en tenslotte met de beschuldiging dat verweerster het contract eenzijdig en ten onrechte verbrak toch weer het bestaan van een contract erkend wordt.

Het arbitraal college kan uiteindelijk alleen maar vaststellen dat alle door eisers overvloedig schriftelijk ontwikkelde argumenten terzake ontoereikend en niet dienend zijn om aan te tonen dat de vordering van eisers ergens gegrond zou zijn.

Op 12.08.2016 stelde eiseres dat verweerster contractbreuk pleegde door eenzijdig te annuleren en stelt zij verweerster in gebreke om de 958,70€ annuleringskosten onmiddellijk terug te betalen. Geen enkel van al de door eisers zowel schriftelijk als mondeling ontwikkelde argumenten laat evenwel toe in hoofde van verweerster ook maar enige fout of tekortkoming vast te stellen bij het ontstaan en de afhandeling van het reiscontract. Aldus blijkt dat de vordering van eisers tot terugbetaling van de inmiddels door hen onder voorbehoud toch betaalde annuleringskosten totaal ongegrond is.

Eisers vorderen van verweerster betaling van 1.188,70€ schadevergoeding voor:

- terugbetaling annuleringskost	958,70€
- forfaitaire schadevergoeding (art.11 Alg.Voorwaarden)	100,00€
- abonnementskost Test Aankoop	20,00€
- aangetekend schrijven	35,00€
- procedurekost geschillencommissie	75,00€

Vermits in hoofde van verweerster nergens ook maar enige fout of tekortkoming bij het ontstaan en de afhandeling van het reiscontract bewezen is, is dus geen enkele van deze schade-eisen gegrond en blijft subsidiair overigens volstrekt onduidelijk welk direct causaal verband er tussen de gevorderde schadevergoeding, de abonnementskost Test Aankoop, de aangetekende briefwisseling en de procedurekost geschillencommissie – enerzijds - en die fout – anderzijds - dan wel zou aangetoond zijn.

De vordering van eisers blijkt derhalve in al haar bestanddelen volledig ongegrond en dient dan ook volledig te worden afgewezen.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond;

Wijst de vordering van eisers derhalve volledig af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 16/03/2016.