

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 22 MAART 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 19 oktober 1974, **mevrouw B**, Belg, geboren op 23 november 1972, beiden wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting aanwezig;

Tegen:

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

Eerste Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C.

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

Tweede verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C.

Samen hierna “verweersters” genoemd.

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw E in haar 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, 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 G 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 11 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 11 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 op 23 april 2021 bij eerste verweerster een pakketreis naar Breathless Punta Cana Resort gelegen in de Dominicaanse Republiek. De pakketreis zou doorgaan van 11 november 2021 tot en met 25 november 2021. De pakketreis bestond uit twee lange afstandsvluchten en een verblijf in het Punta Cana Resort voor twee personen. De website gaf aan dat er 91% korting op deze pakketreis was, wat de totaalprijs op 545,00 euro bracht. Eisers voegden extra ruimte voor bagage toe en boekten de reis aan 685,80 euro.

2.

De heenvlucht stond gepland op 11 november 2021 om 7.00u en de terugvlucht op 25 november 2021 om 15.10u. In september 2021 werden de vluchten door de uitvoerende luchtvaartmaatschappij geschrapt ten gevolge van een nieuwe opstoot van de corona-pandemie. De heenvlucht werd omgeboekt naar 10 november 2021 en de terugvlucht naar 24 november 2021.

3.

In de maanden voorafgaand aan de geplande dag van vertrek ontvingen eisers alle gebruikelijke informatie en documentatie met betrekking tot hun reis.

4.

Op 18 september 2021 stelden verweersters vast dat een materiële vergissing had plaatsgevonden bij het opstellen van de prijs van de pakketreis. Het zou gaan om een input en software fout. De correcte prijs zou 6.173,00 euro zijn. Verweersters lieten eisers weten dat de boeking zonder kosten gewijzigd of geannuleerd kon worden. Zij verwezen naar hun bijzondere reisvoorwaarden waarin vermeld staat dat de prijs vast is, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

Op 24 september 2021 merkten eisers op dat het openstaande saldo werd aangepast en dat dit nu een bedrag van 3.911,60 EUR vermeldde.

Eisers besloten niet te voldoen aan deze gewijzigde voorwaarden en boekten een andere reis naar de Dominicaanse republiek.

Verweersters betaalden eisers de reissom ten belope van 685,80 euro terug.

5.

Eisers konden zich niet akkoord verklaren met de argumentatie van verweersters en maakten huidig geschil aanhangig bij de geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

In hoofddeorde vragen eisers een vergoeding van 4.597,00 euro, hetgeen volgens eisers het bedrag is dat hen zou toelaten een reis gelijkend op de aanvankelijk geboekte reis bij verweersters te boeken.

In ondergeschikte orde vragen eisers een vergoeding van 4.241,00 euro, zijnde de prijs van de vervangende reis naar de Dominicaanse Republiek die zij ondernamen.

Verweerster vraagt de vordering van eisers ontvankelijk maar ongegrond te verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster 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.

E. BEOORDELING

6.

In hun conclusie stellen verweersters dat geen pakketreisovereenkomst tot stand kwam gezien er sprake was van een kennelijk materiele vergissing. Om deze reden zou er nooit wilsovereenstemming zijn geweest tussen partijen omtrent de essentiële elementen van de overeenkomst en zou er bijgevolg geen overeenkomst tot stand gekomen zijn. Eén van de voorwaarden voor de geldigheid van de overeenkomst zou immers ontbreken (artikel 1108 van het Burgerlijk Wetboek).

Verweersters beargumenteren dat het voor eisers overduidelijk moest zijn dat een reis van twee weken naar de Dominicaanse Republiek voor 545,80 euro niet mogelijk was. Zij stellen dat kortingen van 91% ongezien zijn in de reissector en dat een normaal consument dit ook moest weten.

Verweersters verwijzen verder naar hun bijzondere voorwaarden waarin staat vermeld dat de in het contract overeengekomen prijs vast is en alle vermelde diensten, belastingen en taksen zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

7.

Eisers duiden op het feit dat de originele prijs in de aanbieding doorstreept was, dat het kortingspercentage werd vermeld en dat de te betalen reissom in het rood werd aangegeven. Verder duiden zij er op dat verweersters hun fout niet rechtzetten totdat maanden later de vluchten dienden te worden omgeboekt.

8.

De geschillencommissie is van oordeel dat tussen eisers en eerste verweerster wel degelijk een pakketreisovereenkomst tot stand kwam. De overeenkomst tussen eisers en eerste verweerster werd bevestigd in de bestelbon van 23 april 2021. Gedurende verschillende maanden corrigeerden verweersters hun materiele fout niet. Zij stuurden eisers alle nodige informatie en documentatie toe. Als consument konden deze er bijgevolg redelijkerwijs van uit gaan dat de overeengekomen prijs, hoewel erg laag, de juiste was.

De wet van 21 november 2017 is van dwingend recht. Contractuele regelingen of verklaringen van een reiziger die direct of indirect inhouden dat hij afstand doet van de rechten die hij uit hoofde van deze wet geniet, of dat deze rechten worden beperkt, of die bedoeld zijn om de toepassing van deze wet te ontduiken, zijn van rechtswege nietig (artikel 75, tweede lid van de wet van 21 november 2017). Het contractueel beding waarin verweersters bepalen dat de in het contract overeengekomen prijs vast is en alle vermelde diensten, belastingen en taksen zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing, dient bijgevolg buiten toepassing te worden gelaten.

9.

Artikel 45 van de wet van 21 november 2017 stelt:

De professioneel is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is en, indien hij heeft aanvaard de boeking van een pakketreis te regelen, is hij aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt.

10.

De materiele fout die verweersters maakten, is een boekingsfout zoals bedoeld in artikel 45 van de wet van 21 november 2017. Uit niets blijkt dat deze fout te wijten is aan de reiziger zelf of aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Bijgevolg is verweerster aansprakelijk voor de fout die zich klaarblijkelijk in haar boekingssysteem heeft voorgedaan.

11.

Verweersters merkten hun fout uiteindelijk op minder dan twee maanden voor het geplande vertrek. Zij weigerden de pakketreis nog uit te voeren tegen de aanvankelijk overeengekomen prijs en stelden voor de prijs van de pakketreis drastisch te verhogen.

Artikel 25 van de wet van 21 november 2017 stelt in dit verband:

Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen bedoeld in artikel 11, 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1° de voorgestelde wijziging aanvaarden, of

2° de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst opzegt, kan de reiziger voor een vervangende pakketreis kiezen indien die door de organisator wordt voorgesteld. Indien mogelijk moet deze van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

Verweerster stelde voor de prijs van de pakketreis met meer dan 8%. Eisers aanvaardden de voorgestelde wijzigingen niet. Zij zegden de pakketreis op in toepassing van artikel 25, eerste lid, 2° van de wet van 21 november 2017.

12.

Artikel 28 van de wet van 21 november 2017 stelt:

Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 25, eerste lid, 2°, of van artikel 26, 3°, wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator

alle door of namens de reiziger betaalde bedragen zonder onnodige vertraging en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug. Artikelen 48 tot 52 zijn van overeenkomstige toepassing.

Krachtens de artikel 48 tot 52 van de wet van 21 november 2017 heeft de reiziger recht op een passende schadevergoeding.

13.

Verweersters betaalden eisers de reissom terug. Eisers tonen niet aan dat zij werkelijk schade hebben geleden ten belope van het gevorderde bedrag.

De schade die eisers werkelijk leden, is gelegen in het feit dat zij kort voor de geplande datum van vertrek geconfronteerd werden met het feit dat verweersters de pakketreisovereenkomst niet langer wouden uitvoeren aan de overeengekomen prijs. Eisers dienden zo, om alsnog op reis te kunnen vertrekken, een nieuwe reis te boeken. Zij beschikten over minder tijd om een reis aan voordelige voorwaarden te boeken.

De geschillencommissie bepaalt de schadevergoeding verschuldigd door verweersters wegens het eenzijdig verbreken van de pakketreisovereenkomst op 545,80 euro.

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 verweester ontvankelijk en deels gegrond;

Veroordeelt verweester tot betaling van een schadevergoeding *ex aequo et bono* bepaald op 545,80 EUR;

Wijst de vordering voor het overige af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 22 maart 2022.