

SA2014-0025

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 05 JUNI 2014

Inzake:

De heer A, wonende te XXX en mevrouw B, wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door eisers

t/

RO, handel drijvend onder de benaming “ XXX ”, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX.

Verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, Advocaat, kantoor houdend te XXX.

Hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitrale College;

Mevrouw XXX, wonende te XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de gebruikers;

De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger 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:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen voor ontvangst afgestempeld op 6 december 2013

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op 30 januari 2014 en conclusies op 28 maart 2014. Door verweerster werden conclusies opgestuurd op 26 maart en een wederwoord op 17 april 2014.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 24 januari 2014, om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2014, te Brussel, North Gate III, Koning Albert II - laan, 16, om 13.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 17 november 2012 bij verweerster, reisorganisator, een groepsreis (incl. vluchten) voor 2 personen naar MYANMAR voor een bedrag van € 3.190 voor twee personen. Samen met een excursiepakket, boekingskosten, en reis- en annuleringsverzekering bedroeg de totale prijs € 3.407,02.

Periode :29 oktober tot 19 november 2013.

Deze prijs werd bekomen via de website van "RO". De reis, en dus ook de prijs, werd bevestigd op 19 november 2012 .

Bij de ondertekening van de bestelling werd een voorschot betaald van € 830, het saldo zijnde € 2.577,02 werd overgeschreven in augustus 2013.

Eisers beklagen zich over het volgende (cfr. Art. 17 vragenformulier en conclusies) :

Op 27 september 2013 laat verweerster weten dat in feite een "landarrangement" werd geboekt en niet een "rondreis" en dat de factuur werd aangepast.met een openstaand saldo van € 2.263.

Eisers stellen dat, zowel op het origineel aanbod, als op verschillende andere documenten wel degelijk van een "rondreis" sprake is. Eisers stellen dat zij een schikking wilden treffen maar dat verweerster daar "geen oor" naar heeft.

Verweerster laat weten dat er "duidelijk een (technische) fout bij de boeking op de website geslopen is. Deze fout kon iedereen vermoeden. De brochure vermeldt een aanzienlijk hoger bedrag".

Uiteindelijk werd € 1.930 bijbetaald onder voorbehoud.

SA2014-0025

Eisers zouden, bij wijze van minnelijke schikking, voor vertrek, een aanbod gedaan hebben om € 1.200 terug te recupereren van verweerster doch zonder resultaat.

Eisers vorderen gezamenlijk van verweerster de som van € 1.200 i.p.v. de € 1.930 die zij uiteindelijk betaalden. De reden hiervoor is o.m. dat zij een minnelijke schikking wilden nastreven en bij het falen hiervan het geschil vóór de Geschillencommissie Reizen willen laten beslechten. De eis voor een hoger bedrag zou aan verweerster de mogelijkheid hebben gegeven de arbitrageprocedure te weigeren (zie art. 6 van het geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen).

Verweerster stelt in haar besluiten – kort samengevat - dat eisers al één week na de boeking op de website hadden opgemerkt dat de prijs van de reis in feite € 2.695 per persoon bedroeg. Dat blijkt uit de mail van 30 september 2013 uitgaande van eisers.

Verweerster erkent dat zij slechts zeer laat tot het besef gekomen is dat er een fout was geslopen bij het bepalen van de prijs bij de boeking via internet. Het gevolg hiervan was dat verweerster met eisers een vergelijk trof voor een bijkomende toeslag van € 1.930. Eisers hebben dat bedrag betaald weliswaar onder voorbehoud.

Verweerster blijft bij haar standpunt en beroept zich op een kennelijk materiële fout. Eisers konden de reis annuleren of voor een andere reis kiezen doch verkozen die toch te ondernemen en achteraf hun rechten laten gelden.

Bij de bespreking “in rechte” stelt verweerster dat het geschil niet tot de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen behoort. Het geschil gaat immers niet over de uitvoering van het contract maar wel over de contractsluiting, en verwijst naar de Algemene Reisvoorwaarden. De Geschillencommissie zou niet bevoegd zijn zich uit te spreken over zuivere geschillen van gemeen recht.

Verder stelt verweerster dat een geschil bij de Geschillencommissie Reizen slechts kan ingeleid worden na een periode van vier maanden volgend op het einde van de reis.

Het einde van de reis was 19 november 2013 en het geschil werd aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen met een aangetekend schrijven van 6 december 2013. De arbitrage procedure is, bijgevolg, niet rechtsgeldig opgestart.

De rechtspraak neemt aan dat een reisorganisator niet gehouden en/of gebonden is door een kennelijk materiële vergissing.

Verweerster vraagt dan ook dat het Arbitraal College zich zonder rechtsmacht zou verklaren of zich minstens onbevoegd zou verklaren om zich uit te spreken over dit geding en bijgevolg de vordering als ongegrond af te wijzen en eisers te veroordelen tot de kosten van het geding.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING.

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig doorgenomen en partijen, tijdens de zitting, aangehoord.

Voor wat betreft de rechtsmacht van het Arbitraal College om te oordelen over het geschil dat voorligt, merkt het Arbitraal College op dat art.17.2 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie stelt dat: "Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract, zoals bedoeld in artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijke letstels."

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontracten – wet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, "Reiscontracten – wet", verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Artikels 4 en 5 van de RCW handelen duidelijk over prijs van de te leveren prestaties door de reisorganisator en dit is ook het geval onder de voorwaarden bepaald in de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie.

Het Arbitraal College is, bijgevolg, van oordeel dat ze de rechtsmacht bezit om over dit geschil te oordelen.

De informatie brochure van de Geschillencommissie Reizen voorziet dat als de klacht niet is opgelost binnen de vier maanden vanaf het einde van de reis of vóór het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier blijkt dat er geen minnelijkje schikking mogelijk is, dan spreekt men van een geschil en kan de vordering aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

Het Arbitraal College is van oordeel dat al vóór het verstrijken van de vier maanden na het einde van de reis het duidelijk was dat er geen minnelijke schikking mogelijk was en dat eisers geen fout begingen door het geschil aanhangig te maken binnen deze periode.

Hierbij wenst het Arbitraal College ook te benadrukken dat het feit dat aan de oorsprong ligt van het geschil al veel langer dan vier maanden na afreis gekend was.

In casu zijn ook de rechten van verweerster hierdoor niet in het gedrang gekomen en dient het verweer van verweerster op dat punt te worden afgewezen.

Uit het betoog van eisers tijdens de zitting bleek dat de reis die zij boekten, via de website van verweerster, en waarvoor zij een bevestiging ontvingen, wel goedkoop was doch aanvaardbaar gelet op de vergelijking van min of meer analoge reizen en de vroegboeking. Inderdaad dateren de betaling en de reisbevestiging ca. één jaar vóór de aanvang van de reis.

Het Arbitraal College is van mening dat, in casu, geen sprake kan zijn van een "kennelijke materiële vergissing".

Verweerster heeft kort na de boeking de prijs veranderd/verhoogd zonder evenwel contact op te nemen met eisers. Hiermede heeft ze 10 maanden gewacht tot anderhalve maand voor vertrek.

Aan eisers werd door verweerster op 1 oktober 2013 wel de mogelijkheid geboden om de reis, die een aanvang moest nemen op 29 oktober 2013, te annuleren of een andere reis

SA2014-0025

te boeken. Eisers hadden toen alle regelingen getroffen voor deze reis (visums, verlof op het werk, etc.) zodat zij in feite voor een voldongen feit gesteld werden om de geplande reis toch mee te maken.

Verweerster ontkent niet dat er bij haar een fout is gebeurd.

Uit hetgeen voorafgaat is het Arbitraal College, eenparig, van mening dat moet worden ingegaan op de, redelijke, eis (zijnde in totaal € 1.200) van eisers. Verweerster dient dan ook een bedrag van € 600 aan elk van de eisers te storten en dient tevens in te staan voor de betaling van het klachtengeld, voorgeschoten door eisers, en begroot op € 120 waarvan elk van de eisers gerechtigd is op 50% van deze som zijnde € 60.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond.

Veroordeelt verweester om te betalen aan elk van de twee eisers een bedrag van 600 (zes honderd) euro binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Vertoordeelt verweerster om te betalen aan elk van de twee eisers een bedrag van 60 (zestig) euro, zijnde, samen, de procedurekosten van huidig geschil door hen voorgeschoten. Deze betaling moet geschieden binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Aldus uitgesproken, met eenparigheid, te Brussel op 5 juni 2014.