

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 5 september 2024**

### **Inzake:**

**De Heer A**, Belg, geboren op 22 mei 1984, **Mevrouw B**, Belg, geboren op 27 december 1990, handelend zowel voor zichzelf als voor **juffrouw C**, Belgische, geboren op 10 februari 2014, samenwonende te XXX, XXX

*Eisers, De heer A is ter zitting aanwezig*

### **Tegen:**

**RO**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX (Suisse), XXX

*Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

---

### **Hebben ondergetekend:**

Meester D, in zijn 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 verbruikers;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

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

bijgestaan door mevrouw I, handelend 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 22 juni 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 25 juni 2024 om te verschijnen op de zitting van 5 september 2024 ;

- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 5 september 2024 ;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE PERTINENTE FEITEN**

1.

Op 26 april 2024 boekten eisers, althans volgens het standpunt van verweerster, een reis naar Spanje (Marbella) die zou doorgaan van 30 juni 2024 tot 9 juli 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten Brussel – Malaga met SN Brussels Airlines heen en terug en het verblijf in hotel Barcelo Marbella, 4\*, in een tweepersoonskamer zwembadzijde, in regime kamer met ontbijt, en kost 2.950,90 euro.

De boekingsbevestiging en factuur worden diezelfde dag automatisch via mail aan eisers bezorgd.

2.

Eisers ontvangen herhaaldelijk aanmaningen waaraan zij geen aandacht besteden omdat zij dachten dat het over SPAM ging.

Op 16 mei 2024 nemen eisers contact op met verweerster en benadrukken dat zij geen reis boekten en ook niet van plan zijn op reis te gaan in de nabije toekomst.

Op 18 mei 2024 laat verweerster weten dat de reis niet meer kosteloos geannuleerd kan worden. De boeking werd meer dan 3 weken geleden gedaan en het vertrek is voorzien binnen 10 weken. De reis kan echter wel nog omgeboekt worden, op voorwaarde dat dit binnen de 24 uur zou gebeuren.

Eisers laten daarop weten dat zij hun gegevens enkel ingevoerd hebben in het kader van een zoektocht naar een reis, maar zij zou op geen enkel moment een bevestiging gegeven hebben om iets te boeken.

Op 24 mei 2024 worden eisers op de hoogte gebracht dat hun reis de volgende dag om 12.00 tegen de in de algemene voorwaarden vastgelegde kosten geannuleerd zal worden wanneer geen betaling wordt ontvangen.

3.

Eisers nemen contact op met hun raadsman, die echter ook geen oplossing kan bieden en eisers doorverwijst naar de Geschillencommissie Reizen.

4.

In het vragenformulier formuleert eiser zijn klacht als volgt :

*“Betreffende een reis die mij ten onrechte in rekening is gebracht. Ondanks mijn herhaalde mededelingen dat ik deze reis nooit heb geboekt, werd mij de keuze geboden om annuleringskosten te betalen of kosteloos om te boeken. Aangezien het een reis betreft die ik niet geboekt heb, acht ik het omboeken hiervan ongepast en beschouw ik dit als een verkooptechniek die ik niet kan goedkeuren.*

*Tot mijn grote verbazing en verontwaardiging dreigt men nu met een incassobureau om annuleringskosten van meer dan 1.600 euro te innen. Ik voel mij machteloos tegenover een bedrijf dat geen gehoor geeft aan mijn klachten en blijft volhouden dat er een reis geboekt is, met als gevolg dat ik zou moeten opdraaien voor de kosten.*

*Ik heb RO onmiddellijk op de hoogte gebracht zodra ik ontdekte dat er een reis ten onrechte op mijn naam stond. Ik heb geen voorschot betaald en betwist ten stelligste elke kost die mij in deze zaak in rekening wordt gebracht.”*

## **B. DE RECHTSPLEGING**

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

## **C. DE VORDERINGEN**

In het geding inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.613,14 euro, hetzij de terugbetaling van de aan hen aangerekende annuleringskosten.

Verweerster vraagt de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond te verklaren. Eisers hebben actief deelgenomen aan het boekingsproces door op de button “boek en betaal” te klikken

Eisers hebben ook geen enkel bewijs aangeleverd dat er sprake zou zijn van identiteitsfraude.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd).

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

In principe komt een overeenkomst door de loutere wilsovereenstemming van de contractpartijen en dus vormvrij of consensueel tot stand (artikel 5.28 BW). Dit is een aangelegenheid die valt buiten het bereik van de reiswetgeving en gemeenrechtelijk opgelost dient te worden.

De totstandkoming van een overeenkomst wordt vaak samengevat als het samenvallen tussen aanbod en aanvaarding. Het aanbod van de reisorganisator (art. 5.19 BW) moet hierbij betrekking hebben op de essentiële en substantiële elementen, zijnde de reisdiensten en prijs, zodat de overeenkomst tot stand kan komen door de wilsuiting van de wederpartij, in casu de aanvaarding door de reiziger (art. 5.20 BW).

Uit het dossier blijken er meerdere e-mails verstuurd naar **a@msn.com** met betrekking tot boekingsnummer **5552690**. Op **26 april 2024** om **21:50** werd een factuur met de titel "*Jouw RO factuur*" verstuurd, met een tweede factuur en dezelfde algemene voorwaarden als bijlagen. Eerder die dag, om **20:48**, stuurde verweerster de inloggegevens voor "*Mijn RO*" onder het onderwerp "*Jouw inloggegevens voor Mijn RO*". Kort daarvoor, om **20:45**, werd de boekingsbevestiging verzonden met de titel "*Jouw RO boekingsbevestiging*." Op **27 mei 2024** om **13:31** is een annuleringsfactuur met de titel "*Jouw RO annuleringsfactuur*" verzonden. Bij deze e-mail waren de annuleringsfactuur en de algemene voorwaarden van verweerster bijgevoegd.

Bij overeenkomsten die via internet worden gesloten zijn de hierboven geschetste principes ook van toepassing (art. 11 e-commercerichtlijn, zie ook o.m. F. DEBUSSERE, "Enkele verbintenisrechtelijke beginselen bekeken door de bril van de elektronische handel" in *Elektronische handel. Commentaar bij de wetten van 11 maart 2003*, Brugge, Die Keure, 2003, 151). De Geschillencommissie stelt vast, hetgeen door eisers ook niet wordt betwist, dat de bijzondere voorwaarden van verweerster stellen dat het "*belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken*" en "*op het moment dat je alle gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de algemene en bijzondere voorwaarden, beschouwt RO dit als een definitieve reservering*". Het feit dat nadien pas betaald moet worden staat daar los van. Ook de bewering dat er, volgens eiser, nog "*formeel*" iets bevestigd moet worden vooraleer de reisovereenkomst tot stand kon komen, strookt niet met de wettelijke bepalingen dienaangaande (zie aangetekend schrijven van 6 juni 2024). De reispakketovereenkomst is dus wel degelijk tussen partijen tot stand gekomen.

Overeenkomstig artikel XII.9 WER moet de dienstverlener op het gebied van de informatiemaatschappij wel zo spoedig mogelijk de ontvangst van de order van de afnemer bevestigen, met onder meer een samenvatting van de order, en worden de order en het ontvangstbewijs geacht te zijn ontvangen als ze toegankelijk zijn voor de partijen tot wie ze zijn gericht. Hoewel dit geen standpunt inhoudt ten aanzien van de vraag of de order dan wel de ontvangstbevestiging als een aanvaarding is te beschouwen, dient de Geschillencommissie wel vast te stellen dat verweerster ook deze regels heeft gerespecteerd.

De vordering van eiser is ongegrond.

\*\*\*

#### OM DEZE REDENEN

#### HET ARBITRAAL COLLEGE

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 unanimititeit, te Brussel, op 5 september 2024