

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 5 SEPTEMBER 2024

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 8 oktober 1974, Mevrouw B, Belg, de Heer C, de Heer D en Juffrouw E, samenwonende te XXX, XXX8

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester F, loco Meester G, met kantoor te XXX, XXX

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Meester H, loco Meester I, met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

Meester J, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer K, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer L, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

De heer N, 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 O, 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 24 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, doorgevoerd op de zitting van 5 september 2024 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Op 18 januari 2023 boekten eisers bij verweerster een reis naar Canada voor vijf personen die zou doorgaan van 4 juli 2023 tot 16 juli 2023.

Deze boeking omvatte de heenvlucht van Brussel naar Vancouver via Montreal, de terugvlucht van Vancouver naar Brussel via Frankfurt, een rondreis in Canada met huurwagen vanaf Vancouver Airport met drop-off te Calgary, het verblijf in diverse hotels en enkele excursies in Vancouver en Whistler.

De reis zou uitgevoerd worden door RO, die niet in deze procedure betrokken is.

Eisers betaalden voor deze reis 31.042 euro.

2.

Gedurende de reis wordt uitvoerig gemaïld tussen eisers en verweerster over diverse problemen, ongemakken en andere tekortkomingen waarmee ze geconfronteerd worden.

Bij aankomst in Vancouver blijken twee reiskoffers te ontbreken.

Verder is er onduidelijkheid over het pick-up punt van de huurwagen. Volgens de voucher zou de auto opgehaald moeten worden op de luchthaven, volgens eisers in het centrum. Verder stond de auto exclusief op naam van de heer A, terwijl op de voucher staat dat mevrouw B de hoofdbestuurder is.

Tenslotte klagen eisers over de accommodatie in Vancouver die niet voldoende luxueus is en slecht geïsoleerd.

Reeds op de eerste dag van hun reis verzoeken eisers voor het vervolg van de rondreis deftig slaapcomfort te regelen, de wagen pas aan te rekenen vanaf 7 juli 2023 aangezien ze die in Vancouver niet nodig hebben en ze op dit punt dus door verweerster slecht geadviseerd waren, het programma van de excursies aan te passen en op korte termijn de verloren bagage te recupereren.

Later tijdens de reis worden nog verschillende klachten geformuleerd.

3.

Na hun terugkeer stuurt de raadsman van eisers een aangetekende brief aan verweerster waarin hij hen in gebreke stelt voor deze tekortkomingen en hiervoor een substantiële prijsvermindering vraagt.

De raadsman van verweerster laat weten dat niet zij, maar wel RO de organisator is van deze pakketreis. Verweerster trad louter op als doorverkoper, en is daarvoor niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis, althans volgens verweerster.

De raadsman van eisers kan met dit antwoord niet akkoord gaan omdat alle precontractuele contacten verliepen via verweerster, het reiscontract afgesloten werd met verweerster, de factuur door verweerster werd verstuurd en aan verweerster werd betaald. Zij beantwoordde ook alle vragen van eisers gedurende de reis.

4.

Op 23 januari 2024 dienen eisers een aanvraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen. Deze wordt door verweerster aanvaard, doch leidt niet tot een bevredigende oplossing.

5.

Op 25 juni 2024 ontvangt de Geschillencommissie Reizen het vragenformulier waarmee ze werd gevat.

Hun klachten tegen verweerster formuleren ze als volgt :

“Zonder limitatief te zijn wordt verwezen naar :

- *De penibele kwaliteit van de hotelkamers, die als aftands, onvoldoende geluidswerend, met veel te kleine bedden en als onfris dienden bestempeld en geenszins de toets van het VIP label konden doorstaan ;*
- *De slechte afspraken rond de huurwagen in Vancouver, waarvan het reisdocument voorzag in een ophaling ervan aan de luchthaven, terwijl de wagen - overigens aanvankelijk niet rijvaardig - diende opgehaald op afstand van 25 minuten rijtijd ;*
- *De tijdelijk ontbeerde bagage die niet was meegereisd vanuit Montreal en voor veel overlast en het gemis aan medicatie zorgde, en de bijzonder lakse en amateuristische opvolging nadat de vele problemen per e-mail werden gemeld.*

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier begroten eisers de schade voorlopig ex aequo et bono op een prijsvermindering van 30% ten bedrage van 9.312,60 euro.

Verweerster vraagt dat de vordering als ongegrond wordt afgewezen.

D. BEOORDERLING

1. Ontvankelijkheid

De heer A heeft het vragenformulier op 21 juni 2024 (laten) invullen en ondertekenen door zijn raadsman. De medereizigers werden vermeld op het vragenformulier. Het vragenformulier werd enkel ondertekend door de raadsman.

Verweerster is van oordeel dat enkel de heer A als gedingpartij aanzien kan worden en verzoekt om de vordering van de overige mede-reizigers ten aanzien van haar af te wijzen als onontvankelijk. De Geschillencommissie Reizen volgt dit standpunt niet.

Op de zitting van 5 september 2024 werd door de raadsman van de eisende partij, voor zoveel als nodig, verklaard dat hij ook mandaat heeft voor de andere gezinsleden en mede-reizigers van de heer A. Dit moet tot bewijs van het tegendeel als een rechtsgeldige vertegenwoordiging aanzien worden. Het feit dat handtekening van de medereizigers niet is vermeld op het vragenformulier, levert dit tegenbewijs niet.

Bovendien werd op 24 juli 2024 ook een conclusie neergelegd, mede namens de medereizigers vermeld op het vragenformulier. Dit geldt als vrijwillige tussenkomst (artikel 813 Ger.W.) zodat ook zij hun belangen kunnen verdedigen.

Om de bovenstaande redenen is de vordering van eisers - de heer A en zijn medereizigers - ontvankelijk.

2. Kwalificatie

1.

De Geschillencommissie Reizen dient zich eerst te buigen over de vraag of verweerster (ook) als reisorganisator kan worden aanzien.

Een doorverkoper is onder artikel 2.9° Reiswet (idem: artikel 3.9° Pakketreisrichtlijn): *“Doorverkoper: een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld”*. Het is van belang de notie “doorverkoper” te plaatsen naast de omschrijving van “organisator”. Een “organisator” is volgens artikel 2. 8° Reiswet *“een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt, of de professioneel die de gegevens van de reiziger aan een andere professioneel overdraagt”* (quasi-identiek aan artikel 3.8° Pakketreisrichtlijn).

Een feitelijke beoordeling dringt zich op (F. Van Bellinghen, “Reisbemiddelaar en doorverkoper aan de pij kent men de monnik niet”, *D.C.C.R.* 2021, afl. 2, 54, zie ook Geschillencommissie Reizen 23 maart 2023, SA 2023-013, onuitgegeven).

2.

Volgens verweerster kan zij slechts als doorverkoper worden aanzien. De Geschillencommissie Reizen volgt dit standpunt van verweerster niet.

Ten eerste brengt verweerster geen precontractuele documenten voor, laat staan dat deze in “*duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende*” aanduiden wie de reisorganisator was (artikel 5 j° 7 Reiswet j° artikel VI.6 WER). Stuk 4 van verweerster is een bundel waarin de zin “*binnenkort vertrek je naar Canada*” (p. 1) staat vermeld. Dit lijkt niet te behoren tot de informatie die voorafgaand aan het *boeken* van de pakketreis aan eisers is meegedeeld, zoals door verweerster wordt voorgehouden. Dit doet eerder vermoeden dat deze bundel deel uitmaakt van de communicatie die heeft plaatsgevonden ná het sluiten van de overeenkomst maar wel voor afreis. De doorverkoper, die als tussenpersoon optreedt, heeft er alle belang bij om duidelijkheid te verschaffen bij de te koopaanbieding (of minstens bij de contractsluiting) dat niet hij de organisator van de pakketreis is met aanduiding van wie de werkelijke organisator is. Hij moet inderdaad kunnen aantonen dat hij is zoals de richtlijn en wet zegt “*anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld*”. Nét om deze reden legt de Reiswet op dat deze informatie reeds voorhanden moet zijn in de precontractuele fase.

Ten tweede heeft verweerster ook nadien geen kopie van de pakketovereenkomst aan eisers overgemaakt met aanduiding “*in heldere en begrijpelijke taal*” van wie de reisorganisator is (artikel 10 Reiswet). Opnieuw dient te worden opgemerkt dat stuk 4 van de bundel van verweerster louter “RB Travel” vermeldt, en geen enkele verwijzing bevat naar de reisorganisator of haar handelsnaam RO.

Ten derde – en meer algemeen - wordt opgemerkt dat verweerster in het kader van haar ondernemingsactiviteiten ook als reisorganisator optreedt (zie artikel 10 van de “*bijzondere reisvoorwaarden RB N.V.*”, stuk 2.a bundel eisers – stuk 3 bundel verweerster). Van een gemiddelde consument kan niet worden verlangd om zelf na te gaan in welke hoedanigheid verweerster in zijn dossier optreedt, minstens heeft verweerster er zelf belang bij om de consumenten duidelijk te maken wie de reisorganisator is zodat zij, *a contrario*, louter als doorverkoper kan worden aangesproken. Van de gemiddelde consument kan niet worden verwacht dat hij uit de tekst ‘*TO LANGE AFSTAND buiten EG*’, met vervolgens veel open ruimte en slechts een vermelding van ‘*RO*’, zonder verdere toelichting of specificatie zoals een ondernemingsnummer, contactgegevens of adresgegevens, zou afleiden dat het om een specifieke reisorganisator of relevante informatie gaat (stuk 2.a bundel eisers). Zonder dergelijke essentiële details blijft de tekst vaag en onvoldoende duidelijk om de consument op de hoogte te stellen van de hoedanigheid van reisorganisator, hetgeen, het weze herhaald, bovendien in de precontractuele fase reeds dient te worden meegedeeld.

Dat het door eisers ingevulde vragenformulier van 21 juni 2024 evenwel verweerster aanduidt als doorverkoper (en niet als reisorganisator) is niet als een voor eisers nadelige bekentenis te begrijpen maar louter een gevolg van wat voor hen nadien is duidelijk geworden (artikel 8.30 BW).

3.

De sanctie bij de miskening van een wettelijke verplichting – zoals in casu artikel 5 j° artikel 7 j° artikel 10 Reiswet en artikel VI.6 WER) of de miskening van de algemene zorgvuldigheidsnorm is het rechtsherstel. Dit betekent dat de fout ongedaan wordt gemaakt in functie van het doel van de miskende norm (N. Van Damme, *Wetsontduiking. Fraus legis*, Antwerpen, Intersentia, 2020, nr. 117; S. De Rey, *Herstel in natura*, Brugge, die Keure, 2019, 25-26, nr. 33 en 27, nr. 36). In casu wordt de fout weggenomen of wordt de toestand waarin de fout bestaat opgeheven, door eisers in die toestand te plaatsen waarin hij zich bevonden zou hebben indien de fout niet was gemaakt en verweerster bijgevolg wel degelijk de reisorganisator werd aangeduid zodat deze kon overgaan tot het ageren in

rechte. De Geschillencommissie Reizen merkt op dat geen van beide partijen klaarblijkelijk bereid was om RO bij huidig geding te betrekken. Het staat de in het ongelijk gesteld partij uiteraard wel vrij om navolgende initiatieven te nemen (in het geval van verweerster conform artikel 53 Reiswet).

3. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

Eisers brengen stukken bij die toelaten om de beweerde individuele non-conformiteiten te verifiëren.

Op 4 juli 2023 liep het fout met de bagage van mevrouw Kristien Hofman en juffrouw Margot A en de plaats waar de huurwagen zou kunnen worden opgehaald en de staat van de wagen (zie stuk 4). Bovendien bleek, volgens eisers, een huurwagen (nog) niet nodig te zijn gelet op de ligging van het hotel in het centrum van Vancouver (stuk 5 bundel eisers). Verder zou de huurwagen enkel bestuurd mogen worden door de heer A die – zo verklaarde de raadsman van eisers op de zitting – op dat ogenblik nog een verbod had om te rijden (zie ook stuk 5 bundel eisers). Er werd ook melding gemaakt van het feit dat de brochures die men ter plaatste had voorzien gedateerd waren. Verweerster betwistte deze non-conformiteiten in conclusies niet.

Ook op 5 juli 2023 verbleven eisers in Vancouver. Volgens de reisbrochure van verweerster zou hen een “*Premium Marina & City View Room – logies alleen*” worden aangeboden (stuk 4 bundel verweerster). Eisers klaagden over de breedte van de bedden en het afwezig zijn van voldoende geluidsisolatie in hun eerste hotel. Dit alles zou niet overeenstemmen met het VIP-label en bijkomende prijs die zij hadden betaald, aldus eisers.

Op 9 juli 2023 tot en met 11 juli 2023 verbleven eisers in Clearwater. Volgens eisers was er geen wifi beschikbaar en diende één medereiziger in een – zelf te installeren - zetelbed te slapen (stuk 9 bundel eiser).

Op 11 juli 2023 tot en met 13 juli 2023 zouden eisers verblijven in een hotel in Jasper. Uit stuk 8 in de bundel eisers blijkt dat hen twee hotelkamers naast elkaar werden beloofd, hetgeen uiteindelijk niet zo bleek te zijn. De kamers voldeden volgens eisers ook niet aan de beschrijving “VIP Premier Deluxe Room” (stuk 9 bundel eisers maakt melding van kleine bedden, onfrisse geur...).

iii. Schade

Eisers stellen één schadebegroting van 30% van de reissom voor (9.312,60 EUR) en bespreken niet individueel elke verschillende non-conformiteit. Verweester betwist deze schadebegroting en stelt – in ondergeschikte orde - dat de er slechts een bedrag van 2% van de reissom van 31.042 EUR vergoedbaar is (620 EUR).

De Geschillencommissie Reizen maakt hierbij een onderscheid tussen enerzijds de internationale vluchten en anderzijds het verblijf ter plaatse.

Om een schatting te maken van wat de kost is van de retourtickets voor vijf volwassenen van de internationale vluchten in business class met Air Canada en Lufthansa in het totale reisbudget van 31.042 EUR wordt, bij gebreke aan andere gegevens, *ex aequo et bono* de helft van het totale reisbedrag weerhouden. Dit komt neer op 3.104,20 EUR per volwassene voor de trans-Atlantische retourtickets in business class. Rond deze vluchten werd geen non-conformiteit gemeld door eisers.

Dit laat een resterend bedrag van 15.521 EUR over voor andere uitgaven zoals accommodatie, vervoer binnen Canada, activiteiten, en maaltijden (zijnde de helft van 31.042 EUR). De reis duurde 13 dagen, en hoewel er op diverse ogenblikken non-conformiteiten werden gemeld (zie hierboven), zijn er ook tal van reisdiensten genoten waar er geen sprake was van non-conformiteit.

Rekening houdend met voormelde uitgangspunten – de kostprijs van de vliegreis, de duurtijd van de reis en de besproken non-conformiteiten – weerhoudt de Geschillencommissie Reizen een vergoeding *ex aequo et bono* begroot op 15% van 15.521 EUR, zijnde 2.328,15 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eerste tot en met vijfde eiser ontvankelijk en gegrond in volgende mate.

Dienvolgens veroordeelt verwerende partij tot betaling van een bedrag ten belope van 2.328,15 EUR tot titel van een passende prijsvermindering.

Voormeld bedrag dient vermeerderd te worden vanaf 4 juli 2023 met moratoire interesten aan de wettelijke interestvoet (de wet van 5 mei 1865) en vanaf 25 juni 2024 tot datum van algehele betaling met gerechtelijke interesten aan eenzelfde interestvoet.

Aldus uitgesproken met unanimititeit, te Brussel, op 5 september 2024