

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 24 mei 2022

Inzake:

Dhr A, Belg, geboren op 14 februari 1949, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B**, Belg, geboren 1 maart 1949, wonende op hetzelfde adres.

Eisers, waarvan de heer A ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door de heer C, Supervisor Customer Care Team

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer C

Hebben ondergetekenden:

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

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mevrouw H in haar 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 I 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 maart 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 22 maart 2022 om te verschijnen op de zitting van 24 mei 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 24 mei 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eind 2021 boekten eisers bij verweerster een cruise op de Noordzee die zou doorgaan van 10 februari 2022 tot en met 18 februari 2022. De cruise zou onder andere Southampton in het VK aandoen. Omdat eisers niet van plan waren om van boord te gaan in Southampton, namen zij geen paspoort mee.

2.

Eisers registreerden zich enkele weken voor vertrek online via de website van verweerster. Hen werd het paspoortnummer of het identiteitskaartnummer gevraagd. Eisers gaven hun identiteitskaartnummer op en konden zich succesvol registreren.

3.

Op 10 februari 2022 begaven eisers zich naar de haven van Zeebrugge om er aan hun reis te beginnen. Nadat zij waren toegelaten tot de haven, werd hen echter de inscheping geweigerd daar zij niet de nodige reisdocumenten bij zich hadden. De medewerkers van verweerster lieten eisers weten dat zij zonder paspoort niet konden inschepen.

4.

Eisers beargumenteerden ten aanzien van verweerster dat deze hen niet de nodige informatie had verstrekt en dat het hen bijgevolg niet duidelijk was dat zij ook een paspoort nodig hadden wanneer zij niet van boord zouden gaan in Southampton. De andere aanleg havens die tijdens de cruise zouden worden aangedaan, bevonden zich in lidstaten van de Europese Unie, zodat een (Belgische) identiteitskaart kon volstaan. Op deze grond vroegen eisers de terugbetaling van hun cruise.

Verweerster beargumenteerde dat wel degelijk de nodige informatie werd verstrekt en dat eisers er van op de hoogte waren, minstens er van op de hoogte moesten zijn, dat zij een paspoort nodig hadden om te kunnen inschepen.

5.

Eisers en verweerster konden niet tot een vergelijk komen. Eisers maakten huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie.

6.

De dag voor de zitting legden eisers nog stukken neer. Daar deze stukken niet tijdig werden neergelegd en niet werden overgemaakt aan verweerster, werden zij uit de debatten geweerd.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiser vraagt de terugbetaling van de reissom (2.086,10 EUR), de kosten van de op voorhand betaalde treinritten (100,40 EUR) en de kosten van de taxiritten (41,10 EUR) voor een totaal bedrag van 2.227,60 EUR.

Verweerder vraagt de vordering van eisers ontvankelijk te verklaren, maar haar af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweester 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.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

7.

Eisers verwijten verweester dat zij hen niet voldoende adequaat geïnformeerd heeft over de vereiste om voor inscheping over een paspoort te beschikken. Ten gevolge van deze inadequade informatie beschikten eisers niet over een paspoort en werd hen de toegang tot hun cruise geweigerd.

8.

Artikel 5, 6° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) bepaalt dat de organisator voor de contractsluiting aan de reiziger moet verstrekken:

“algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied”

De pakketreisovereenkomst of de bevestiging ervan herhaalt deze informatie.

Het wetsontwerp van de Reiswet verduidelijkt:

“De reiziger moet ook informatie krijgen over de in het land van bestemming geldende formaliteiten op het vlak van paspoort- en visumplicht. Informatie over de termijn die bij benadering nodig is voor het verkrijgen van een visum kan worden verstrekt in de vorm van een verwijzing naar officiële informatie van het land van bestemming, bijvoorbeeld via een hyperlink naar deze officiële informatie over de in het land van bestemming geldende paspoort- en visumplicht.”

9.

Verweester verstrekte eisers voor vertrek uitgebreide informatie. Enkele weken voor vertrek bezorgde verweester eisers een informatiebundel “Cruise Ticket”. Op pagina 13 van deze bundel staat te lezen onder de hoofding “Reisdocumenten & visa”:

“Zorg ervoor dat u alle benodigde reisdocumenten en visa heeft die nodig zijn om de aanleghavens op uw route te bezoeken. Voor meer informatie kunt u onze website bezoeken of de rubriek "Nuttige informatie" in onze brochure raadplegen. Vergeet niet uw ingevulde verplichte gezondheidsvragenlijst mee te nemen, die tijdens de inscheeping moet worden ingediend.”

Verweerster verwijst hiermee naar haar website waar meer uitgebreide informatie wordt gegeven over reizen naar het Verenigd Koninkrijk. Deze website vermeldt dat passagiers uit de Europese Gemeenschap over een geldig paspoort moeten beschikken dat nog zes maanden geldig is na het ontschepen van de cruise.

10.

Verweerster haalt aan dat in de afgelopen jaren uitgebreid in de media gerapporteerd is over het feit dat het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie heeft verlaten en dat als gevolg daarvan er opnieuw grenscontroles zijn en men een paspoort nodig heeft om het land binnen te komen.

Het arbitraal college volgt eiser hierin dat algemeen geweten is dat men een paspoort nodig heeft om naar het Verenigd Koninkrijk te reizen.

11.

Eisers betwisten niet dat zij op de hoogte waren van het feit dat zij over een paspoort dienden te beschikken om het Verenigd Koninkrijk binnen te komen. Zij redeneerden echter dat, aangezien zij in de haven van Southampton niet zouden uitschepen, zij het Verenigd Koninkrijk niet zouden binnenkomen en dus ook geen paspoort nodig zouden hebben.

Verweerster laat echter geen reizigers toe aan boord die niet beschikken over de vereiste documenten om in alle aanleghavens van boord te gaan.

12.

Eisers beargumenteren dat zij zich met hun paspoort of identiteitskaart dienden te registreren 20 dagen voor datum van vertrek, hetgeen zij ook deden. Verweerster had, aldus eisers, op dat ogenblik reeds moeten opmerken dat eisers niet over de vereiste documenten beschikten.

Verweerster beargumenteert dat het inderdaad mogelijk is voor reizigers om zich zowel met hun identiteitskaart als met hun paspoort te registreren. Zij stelt echter dat het niet haar verantwoordelijkheid is na te gaan dat al haar reizigers voor aanvang van de reis beschikken over de nodige documenten.

13.

Het arbitraal college stelt vast dat verweerster eisers de nodige informatie aangaande de benodigde reisdocumenten verstrekke, die bovendien algemeen bekend is. Eisers waren op de hoogte dat zij om in Southampton van boord te gaan een paspoort nodig hadden. Zij gingen echter uit van de verkeerde redenering dat zij, gezien zij van plan waren in de haven van Southampton aan boord van het schip te blijven, niet over een paspoort dienden te beschikken. Eisers stelden verweerster hieromtrent geen vragen voor aanvang van hun reis, zodat verweerster deze misvatting ook niet kon rechtzetten.

14.

Om bovenstaande redenen wijst het arbitraal college de vordering van eisers af als ongegrond.

Dossier nummer: SA 2022-017

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 verweerster ontvankelijk maar ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 24 mei 2022.