

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**zitting van 02 april 2015**

**Inzake:**

Dhr. en Mvr. A - B, XXX

Eisers,

ter zitting aanwezig.

**Tegen:**

TO, met zetel te XXX,

Lic. XXX      Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd .

**hebben ondergetekenden:**

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mvr. XXX, 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 Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

**volgende arbitrale sententie geveld:**

**Wat de rechtspleging betreft:**

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29.01.2015 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 02.04.2015;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 02.04.2015;

**Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 29/06/2014 via internet bij verweerster een vakantie in Turkije voor 3 personen boekten van 29/06/2014 tot 08/07/2014 met verblijf in hotel A, all in, voor de totale prijs van 1.686 € ; reis georganiseerd door verweerster.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

**Wat de grond van de zaak betreft:**

**I. De Feiten:**

Eisers boekten bij een reissimulatie op 29/06/2014 bij verweerster via internet per ongeluk een vakantie in Turkije voor 3 personen van 29/06/2014 tot 08/07/2014 met verblijf in hotel A, all in, voor de totale prijs van 1.686 € ; reis georganiseerd door verweerster.

Van zodra eisers het boekingsnummer bevestigd kregen hebben ze met e-mail en telefoon verweerster proberen te bereiken om te melden dat het om een vergissing ging die mocht geannuleerd worden.

Wanneer eisers vernamen dat hun boeking zou geannuleerd worden, zouden ze hebben laten weten dat zij toch zouden vertrekken indien er aan de annulering kosten verbonden waren ; m.a.w. dat zij enkel kosteloos wilden annuleren.

Eisers kregen van verweerster een bevestiging / factuur toegestuurd van 1.686,00€ alsook een credit nota voor - 1.686 €.

Eisers zijn uiteindelijk niet op reis vertrokken omdat zij telefonisch bevestiging zouden gekregen hebben dat de annulering kosteloos was.

Kort daarop werden eisers door verweerster aangemaand om de 1.686 € annuleringskosten te betalen.

Volgens verweerster was de oorspronkelijke boeking van eisers tegen kosten geannuleerd. Eisers namen contact op met TO met de vraag of zij toch konden vertrekken. Wanneer verweerster eisers daarop liet weten dat hun reis opnieuw was ingeboekt, zouden eisers hebben laten weten dat zij niet meer zouden vertrekken ....

Eisers werden door verweerster aangemaand om de factuur van 1.686 € annuleringskosten te betalen en betwisten thans deze factuur omdat hen zou bevestigd geweest zijn dat de annulering kosteloos was. Eisers begrijpen nog steeds niet dat de reservatie is kunnen doorgaan zonder dat zij verdere bank- en betalingsgegevens hadden ingegeven en vorderen kwijtschelding van de factuur van 1.686 €.

**II. Beoordeling:**

Eisers boekten bij een reissimulatie op 29/06/2014 bij verweerster via internet een vakantie in Turkije voor 3 personen van 29/06/2014 tot 08/07/2014 met verblijf in hotel A, all in, voor de totale prijs van 1.686 € ; reis georganiseerd door verweerster. Volgens eisers gebeurde deze boeking evenwel per ongeluk. Van zodra eisers het boekingsnummer bevestigd kregen hebben ze met e-mail en telefoon verweerster proberen te bereiken om te melden dat het om een vergissing ging die diende geannuleerd te worden.

Tot zover lopen de versies van beide partijen nagenoeg parallel. Verder lopen de versies van partijen "woord tegen woord" uiteen zonder dat enig stuk in het dossier nog werkelijk voldoende uitsluitel kan geven, meer bepaald over wat er telefonisch zou gevraagd, gezegd of toegezegd zijn.

Grondig onderzoek van het dossier wijst echter uit dat de boekingspagina van verweerster op internet niet (meer) beantwoordt aan de vereisten van art. 46 uit Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht.

Art. 46 Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht bepaalt duidelijk dat indien het plaatsen van een bestelling inhoudt dat een knop of een soortgelijke functie moet worden aangeklikt ; de knop of soortgelijke functie op een goed leesbare wijze moet aangemerkt worden met alleen de woorden "bestelling met betalingsverplichting" of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering waaruit blijkt dat het plaatsen van de bestelling een verplichting inhoudt om de onderneming te betalen.

Aan deze vereiste is hier op de boekingspagina van verweerster niet voldaan.

Waar op deze boekingspagina van verweerster inderdaad volgens art. 46 Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht vereiste melding "bestelling met betalingsverplichting" blijkt te ontbreken, moet overeenkomstig art. 46 uit Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht vastgesteld worden dat er in deze geen bindende reservatie is.

Vermits er geen bindende reservatie is gebeurd kunnen er bijgevolg vanzelfsprekend ook geen annuleringskosten verschuldigd zijn.

De vordering van eisers tot kwijtschelding van verweersters annuleringsfactuur is dan ook volledig gegrond .

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen is voorzien dat de kosten van de procedure ten laste vallen van de partij die in de arbitrale procedure in het ongelijk wordt gesteld, weze hier verweerster.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster TO tot de kosten van het geding, weze de door eisers voorgeschoten 168,00 € klachtengeld ;

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 02.04.2015.

SA2015-0013

Eisers boekten bij een reissimulatie op 29/06/2014 per ongeluk bij verweerster via internet een vakantie in Turkije voor 3 p. van 29/06/2014 tot 08/07/2014 met verblijf in hotel A, all in, voor de totale prijs van 1.686 € ; reis georganiseerd door verweerster. Eisers wilden eerst annulering, wilden vervolgens toch vertrekken tenzij annulering zonder kosten, en zijn tenslotte niet vertrokken... Eisers vragen kwijtschelding van de annuleringsfactuur van 1.686 €.

Waar op de boekingspagina van verweerster volgens art. 46 Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht vereiste gegevens blijken te ontbreken, moet overeenkomstig dit art. 46 Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht vastgesteld worden dat er in deze geen bindende reservatie is. Vermits er geen bindende reservatie is gebeurd kunnen er bijgevolg vanzelfsprekend ook geen annuleringskosten verschuldigd zijn.

De vordering van eisers tot kwijtschelding van verweersters annuleringsfactuur is dan ook volledig gegrond. Kosten lastens verweerster.

Met meerderheid van stemmen.