

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 8 augustus 2019

Inzake:

De heer **A** en mevrouw **B**, beiden woonachtig te XXX XXX;

Eisers ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

De **BVBA RO**, handel drijvend onder de naam RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX XXX XXX

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

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

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De Heer G 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 H in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. De rechtspleging

1. Algemeen

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 30 mei 2019 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 3 juni 2019 om te verschijnen op de zitting van 8 augustus 2019;
- de besluiten van eiser van 1 juli 2019;
- de besluiten van verweerster van 20 juni 2019 en van 9 juli 2019;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 8 augustus 2019;

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

2. Toelaatbaarheid van de vordering

1.

Verweerster werpt in haar besluiten van 20 juni en 9 juli de ontoelaatbaarheid van de vordering op omdat zij niet werd gevat onder haar maatschappelijke naam RO en omdat eisers haar Algemene Voorwaarden en het Geschillenreglement niet zouden nageleefd hebben.

Artikel XVI.25, 7° van het Wetboek Economisch Recht stelt op limitatieve wijze vast welke motieven de Geschillencommissie kan inroepen om een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te weigeren:

Deze redenen zijn overgenomen in artikel 13 van het Geschillenreglement van de cel Arbitrage:

- De betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend ;
- De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar ;
- De aanvraag is verzonden, kwetsend of eerrovend ;
- De aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de Geschillencommissie Reizen bevoegdheid is ;
- De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte ;
- De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie Reizen ernstig in het gedrang ;
- De betrokken onderneming weigert de behandeling van het geschil omdat de eis gelijk is aan of hoger is dan 1.250 euro.

In het vragenformulier van 30 mei 2019 werd verweerster geïdentificeerd onder de naam RO met adres te XXX XXX. Verweerster werd door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen op 3 juni 2019 eveneens onder deze naam aangeschreven op bovenvermeld adres teneinde haar in kennis te stellen van de zittingsdatum.

Uit het dossier blijkt dat de namen RO prominent aanwezig zijn op de door verweerster opgestelde bestelbon van 5 september 2018. De bestelbon bevat onderaan elke pagina in kleine letters de vermelding 'RO bvba', naast onder andere de namen RO. Verweerster ondertekende haar conclusies van 20 juni met de vermelding 'RO bvba (RO)'.

Aangezien verweerster werd gevat onder de benaming die zij in haar contact met eisers het meest profileert, en zij werd aangeschreven op het adres van haar maatschappelijke zetel, was zij in de aanvraag van eisers geïdentificeerd, minstens gemakkelijk identificeerbaar in de zin van artikel 13 van het Geschillenreglement.

2.

Artikel 17 van de Algemene Voorwaarden vereist dat de reiziger klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst zo spoedig mogelijk ter plaatse meldt, dan wel uiterlijk één maand na het einde van de overeenkomst bij de reisorganisator indient.

Artikel 19.4 van de Algemene Voorwaarden stelt dat de arbitrageprocedure slechts kan worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kan geregeld worden.

Verweerster werpt de schending van artikelen 17 en 19 van haar Algemene Voorwaarden op omdat eisers op 21 mei 2019 de Geschillencommissie hebben gevat zonder verweerster de gelegenheid te geven de klacht die zij op 20 mei had ontvangen grondig te onderzoeken.

Eiser stellen dat zij reeds op 30 april en 3 mei hun klachten aan verweerster hebben geuit.

Het proceduredossier bevat een brief van verweerster van 6 mei 2019, waarin zij verklaart dat de reisbevestiging vermeldt dat *"enkel airco was voorzien in de geboekte kajuit van 08h00 tot 22h00. Buiten deze uren was er geen airco voorzien op de boot"*. Verweerster was aldus eerder op de hoogte van de klacht omtrent de airco dan zij in haar conclusies beweert.

Verweerster stelt in haar conclusie van 9 juli eveneens dat eisers nooit hebben laten blijken dat zij een vergoeding nastreefden. Nochtans vermelden eisers in hun schrijven van 19 mei de transfer van haven Raiatea naar de luchthaven die zij zelf moesten betalen, hoewel deze transfer in de overeenkomst was inbegrepen. Aangezien eisers in hun schrijven van 19 mei verwijzen naar twee eerdere telefonische contacten met verweerster, is het onwaarschijnlijk dat eisers voorafgaandelijk geen tegemoetkoming zouden gevraagd hebben.

Verweerster werpt in haar conclusie van 20 juni op dat er geen verzoeningsprocedure werd voorgesteld door de Geschillencommissie. Evenwel stelt artikel 18.2 van de Algemene Voorwaarden duidelijk dat een verzoeningsprocedure kan worden opgestart op vraag van één van de betrokken partijen. Bovendien blijkt uit artikel 19.1 van de Algemene Voorwaarden dat eisers niet verplicht zijn een verzoeningsprocedure in te stellen vooraleer een arbitrageprocedure kan worden opgestart.

Gelet op bovenstaande is de vordering van eisers toelaatbaar.

B. Ten gronde

1. De feitelijke voorgaanden

Eisers boekten op 5 september 2018 een reis naar Frans-Polynesië en de Cook eilanden voor 2 volwassenen van 31 maart 2019 tot 28 april 2019.

De reservering omvatte de vluchten heen en terug en alle transfers tijdens de reis, twee niet-openvolgende overnachtingen in Hotel Tahiti Nui in Papeete, Frans-Polynesië en een rondreis van 10 nachten met catamaran met een verlenging naar de Cook eilanden.

De prijs van de boeking bedroeg 14.236,00 EUR.

Op 2 april 2019 begon de rondreis met de catamaran 'Polynesia Dream', waarbij eisers verbleven in een kajuit uitgerust met een individuele airco. De eerste drie dagen bleef de airco ook 's nachts draaien. Na een klacht van enkele andere passagiers over het lawaai dat de generator maakte, werd de airco vanaf de vierde nacht uitgezet na 22u.

Volgens eisers was de kajuit tijdens de vierde nacht te warm om te kunnen slapen. Ondanks de pogingen van de schipper om tot een vergelijk te komen met de andere passagiers, bleek het onmogelijk om een oplossing te vinden zodat eisers op 6 april 2019 besloten om de catamaran te verlaten. Met behulp van de schipper werd een ander logement geboekt op het eiland Raiatea.

Op 12 april 2019 sloten eisers weer aan bij het originele reisplan. Eisers dienden evenwel zelf het transport van de haven van Raiatea naar de luchthaven te betalen, hoewel deze transfer in de pakketreisovereenkomst was inbegrepen.

2. Voorwerp van de vordering

Met het vragenformulier van 30 mei 2019 vorderen eisers van verweerster een vergoeding van 4.042,00 EUR.

3. Kwalificatie van de contractuele relatie

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 5 september 2018 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster 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.

4. Beoordeling

1.

Artikel 8 van de wet van 21 november 2017 stelt dat de precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst vormt. Ze kan niet worden gewijzigd, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen. De organisator dient alle

wijzigingen aan de precontractuele informatie op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze mee te delen, voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.

De bewijslast voor bovenvermelde informatievoorschriften ligt conform artikel 15 van de wet van 21 november 2017 bij de professioneel.

Eisers verklaren ter zitting dat zij hun reis wilden boeken bij verweerster, die zich profileert als een specialist in reizen naar Oceanië omwille van de omvang en de kostprijs van de reis. Op 5 september 2018 zouden de reisdetails dan ook gedurende vier uur met verweerster besproken zijn geweest. Eisers stellen dat zij meermaals aan verweerster te kennen gaven dat de aanwezigheid van airco een doorslaggevend gegeven was bij het samenstellen van de reis.

Uit het dossier blijkt dat de brochures van verweerster expliciet vermelden dat er airco aanwezig zou zijn. Slechts op de bestelbon zelf wordt in kleine letters vermeld "*airco van 8h tot 22h*".

Verweerster argumenteert dat er inderdaad airco aanwezig was op de catamaran, doch zij zich niet heeft verbonden tot een 24-uurs werking van de airco, noch een minimum of maximum temperatuur. Bovendien stelt verweerster in haar conclusie van 20 juni 2019 dat "*de bestelbon en de reisdocumenten alle voorgaande informatie (brochure) aanvult of herroept.*"

Het standpunt van verweerster kan niet verzoend worden met artikel 8 van de wet van 21 november 2017, dat stelt dat de precontractuele informatie een integraal onderdeel vormt van de pakketreisovereenkomst. De beperking van de airco is immers een wijziging van de precontractuele informatie die op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze dient te worden meegedeeld aan eisers voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.

De handtekening van eisers onder de bestelbon creëert een weerlegbaar vermoeden dat zij akkoord waren met de doorgevoerde wijziging. De eisers verklaarden ter zitting dat alle details van de reis uitvoerig waren besproken met verweerster en dat zij erop hadden vertrouwd dat in de bestelbon alle reisdetails waren opgenomen zoals zij net hadden besproken met verweerster. Het College kan aan eisers niet verwijten dat zij in die omstandigheden de bestelbon niet meer in detail hebben nagelezen.

Bovendien doet het ondertekenen van de bestelbon geenszins afbreuk aan de informatieverplichting die verweerster op basis van de wet van 21 november 2017 moet voldoen.

Aangezien de beperking van de airco niet op een in het oog springende wijze werd meegedeeld in de bestelbon en verweerster geen blijkt geeft dat zij op een andere manier deze informatie duidelijk en begrijpelijk heeft meegedeeld, voldoet zij niet aan de bewijslast die conform artikel 15 van de wet van 21 november 2017 op haar rust.

Zodoende heeft verweerster een fout begaan in de precontractuele fase.

2.

Conform artikel 34 van de wet van 21 november 2017 is de reiziger verplicht om elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit zonder onnodige vertraging te melden aan de organisator, rekening houdend met de omstandigheden van het geval.

Uit onderzoek van het dossier en de uiteenzetting van de eisers ter zitting blijkt dat eisers gelet op de omstandigheden verweerster onmogelijk op de vierde dag in kennis konden stellen van hun klacht. Zo werd door verweerster geen noodnummer voorzien om haar indien nodig tijdens de reis te contacteren en was er een tijdverschil van 12u.

Zoende konden eisers verweerster niet contacteren conform artikel 34 van de wet van 21 november 2017 en waren zij genoodzaakt terug te vallen op de schipper van de catamaran die op zijn beurt de manager van Dream Yacht Charter contacteerde, de lokale vertegenwoordiger van verweerster.

3.

De vordering van eisers voor een bedrag van 90,00 EUR ter vergoeding van de transfer van de haven van Raiatea naar de luchthaven wordt niet betwist.

Ten gevolge van de precontractuele fout van verweerster konden eisers slechts vier van de geplande tien dagen op de catamaran overnachten.

De kostprijs van de zes niet-genoten nachten en arrangementen wordt door verweerster in haar brief van 13 mei 2019 begroot op 2.580,00 EUR

De vordering van eisers is derhalve gegrond ten belope 2.670 EUR

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 gegrond,

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 2.670,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 8 augustus 2019.