

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 15 februari 2018

Inzake:

Dhr. en Mvr. A – B, XXX , XXX

Eisers,

Niet persoonlijk ter zitting aanwezig;

Tegen:

OV, met zetel XXX, XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Niet aanwezig ter zitting, noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekend:

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

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

Mvr. E, 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. F 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 20/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 15.02.2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 15.02.2018;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij OV, XXX, voor 2 p., een rondreis boekten in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten - taksen, transfers - hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 7.370,00 €.

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.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij OV, XXX, voor 2 p., een rondreis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten, taksen, transfers, hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 7.370,00 €.

In dit pakket was blijkens de bestelbon geen reisverzekering begrepen. Eisers hadden kennelijk een afzonderlijke verzekering bij Europe Assistance.

Op 25/09/2017 annuleerden eisers hun reis. Hoeveel eisers op die datum reeds betaald hadden van de totale prijs van 7.370,00 €. blijkt niet duidelijk uit het voorliggend dossier.

Volgens de Bijzondere Voorwaarden OV bedragen de annuleringskosten tot 60 dagen voor de afreis 15 % van de reissom met een minimum van 40€ per persoon. Met brief dd. 20/12/2017 bevestigt verzekeraar Europe Assistance dan ook terugbetaling van 1.105,50€ annuleringskosten (15%) op de bankrekening van eisers.

Uit het voorliggend dossier kan niet opgemaakt worden hoeveel eisers na annulering verder terugbetaald kregen van de bedragen die zij voor de reis reeds betaald hadden.

Eisers blijken navraag gedaan te hebben bij onder meer de ombudsdienst van de verzekeringen. Waar er na het antwoord van de ombudsdienst van de verzekeringen bij eisers kennelijk nog een aantal vragen en onduidelijkheden blijven bestaan, leiden zij een dossier in bij de Geschillencommissie Reizen.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van de reisorganisator OV een schadevergoeding van 5.500,00€.

Eisers formuleren tegen de reisorganisator volgende klacht:

In eerste instantie dienden wij klacht in tegenover Europ Assistance via Test aankoop, ombudsman van de verzekeringen " en de inspecteurs. De ombudsman van de verzekeringen, Nathalie Peetooms, gaf aan dat er gaten zijn in het dossier van OV betreffende de afwijkende bijzondere voorwaarden. De procenten kloppen niet, plus waarom werd er bij onze annulatie niet doorgegeven dat er ook kon gekeken worden voor een omruiling of de reis op een later tijdstip maken. Vooral de kwestie rond de afwijkende voorwaarden zit ons dwars en volgens de ombudsman zijn de zaken niet ondertekend.

De reisbemiddelaar deelt het secretariaat van de Geschillencommissie op de vooravond van huidige zitting mee dat zij door omstandigheden slechts laattijdig kennis heeft kunnen nemen van huidige procedure doch alsnog haar verdediging zou wensen uit te bouwen.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij OV, XXX voor 2 p., een rondreis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten – taksen – transfers - hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 7.370,00 €.

Aldus is duidelijk een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen waarbij verweerster OV zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een van tevoren gecombineerde combinatie van vervoer, logies en andere diensten.(art.1 reiscontractenwet)

Uit de door eisers in het vragenformulier tegen de reisorganisator geformuleerde klacht kan wel worden opgemaakt dat er bij eisers wellicht een aantal vragen en onduidelijkheden bestaan. Voor zover de vordering van eisers enkel betrekking zou hebben op hun reisverzekeringscontract, dient te worden vastgesteld dat de afzonderlijke / niet inbegrepen Europe Assistance reisverzekering van eisers geen deel uitmaakt van het contract tot reisorganisatie. Geschillen betreffende niet inbegrepen reisverzekeringscontracten behoren hoe dan ook niet tot de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen. Het blijft dus onduidelijk welke fout of tekortkoming eisers de reisorganisator hier ten laste wensen te leggen.

Uit het thans voorliggende dossier kan onmogelijk opgemaakt worden wat precies het voorwerp van de vordering is, op welke grond dit gevorderd wordt, welke fout of tekortkoming eisers de reisorganisator hier ten laste willen leggen, welke schade eisers hierdoor zouden geleden hebben en over welke bewijsstukken partijen in deze beschikken.

Het lijkt dan ook aangewezen dat eisers nu meteen eerst hun zaak in staat stellen; d.w.z. met mededeling van alle nuttige relevante (bewijs)stukken in schriftelijke conclusies precies uiteenzetten wat het voorwerp en de reden van hun vordering is.

Temeer daar ook de reisbemiddelaar het secretariaat van de Geschillencommissie meedeelde dat zij door omstandigheden slechts laattijdig kennis kon nemen van huidige procedure doch alsnog haar verdediging zou wensen uit te bouwen, stelt het arbitraal college de behandeling van huidig dossier in voortzetting op de zitting van 27/03/2018, met opdracht aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen om beide partijen hiervan formeel in kennis te stellen met verzoek hun zaak zonder verwijl in staat te stellen.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Stelt de behandeling van huidig dossier in voortzetting op de zitting van 27/03/2018, met opdracht aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen om beide partijen hiervan formeel in kennis te *stellen; dit teneinde beide partijen de gelegenheid te geven hun zaak alsnog in staat te stellen voor uiterlijk 27/03/2018.*

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.

SA2018-0016 A / OV

Eisers boekten bij OV, XXX, voor 2 p., een rondreis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten – taksen – transfers - hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 7.370,00 €.

Uit het thans voorliggende dossier kan onmogelijk opgemaakt worden wat precies het voorwerp van de vordering is, op welke grond dit gevorderd wordt, welke fout of tekortkoming eisers de reisorganisator hier ten laste willen leggen, welke schade eisers hierdoor zouden geleden hebben en over welke bewijsstukken partijen in deze beschikken.

Het lijkt dan ook aangewezen dat eisers nu meteen eerst hun zaak in staat stellen; d.w.z. met mededeling van alle nuttige relevante (bewijs)stukken in schriftelijke conclusies precies uiteenzetten wat het voorwerp en de reden van hun vordering is.

Temeer daar ook de reisbemiddelaar het secretariaat van de Geschillencommissie meedeelde dat zij door omstandigheden slechts laattijdig kennis kon nemen van huidige procedure doch alsnog haar verdediging zou wensen uit te bouwen, stelt het arbitraal college de behandeling van huidig dossier in voortzetting op de zitting van 27/03/2018, met opdracht aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen om beide partijen hiervan formeel in kennis te stellen met verzoek hun zaak zonder verwijl in staat te stellen.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.