

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 juni 2025

Inzake:

De heer **A**, Nederlander, geboren op 29 augustus 1942, en Mevrouw **B** Nederlandse, geboren op 31 december 1947, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

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

Eerste Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat met kantoor te XXX, XXX

En

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Tweede Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat met kantoor te XXX, XXX

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
 - het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 8 april 2025 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 juni 2025;
 - de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
 - het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 5 juni 2025;
-

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

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

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

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

De heer H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 10 januari 2025 boeken eisers bij eerste Verweerster een pakketreis/cruise “Douro” (Portugal) voor 2 personen voor de periode van 20 april 2025 tot 27 april 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Porto, de riviercruise “Het goud van de Douro” aan boord van M/S Queen Isabel 5* in een “deluxe” cabine met balkon in formule vol pension.

De cruise wordt uitgevoerd door tweede verweerster.

De totale prijs van deze reis bedraagt 6.935,00 euro.

3.

Tweede verweerster lanceert tussen 10 en 16 februari 2025 een kortingsactie rond het Valentijnsthema, waarbij de partner aan 50% korting kan meereizen op alle cruises.

Eisers menen aanspraak te kunnen maken op deze korting en nemen contact op met eerste verweerster via mail op 22 maart 2025. Deze kon echter op deze vraag niet ingaan. De kortingen zijn niet retroactief toepasbaar en bovendien is de betrokken cruise volboekt en was de actie er dus niet op van toepassing.

Eerste verweerster kan vanwege de organisator echter toch nog korting van 10% aanbieden bij wijze van commerciële tegemoetkoming voor een bedrag van 690 euro. De aangepaste bestelbon vermeldt de totale reissom van 6.245 euro, na aftrek van de toegekende commerciële korting.

4.

Eisers nemen contact op met de Geschillencommissie Reizen en eisen de terugbetaling van 1.733,75 euro. Eisers moesten, conform de betalingsregelingen voorzien in de voorwaarden van eerste verweerster de volledige reissom betalen.

B. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.733,75 euro.

Eerste en Tweede Verweerster verzoeken de Geschillencommissie Reizen zich onbevoegd te verklaren, alleszins de vordering ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

6.

Verweerders werpen in besluiten op dat de commissie zich onbevoegd zou moeten verklaren om reden dat de klacht gaat over een boekingsincident en geen betrekking heeft op de uitvoering van de reis en dat het niet duidelijk is op welke concrete rechtsgrond eisende partij zowel de doorverkoper als de reisorganisator aanspreekt voor de niet verkregen korting.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak om reden dat eisende partij - de consument - door de ondertekening van het vragenformulier waarmee de klacht werd ingediend, heeft aanvaard om het geschil aan de Geschillencommissie Reizen voor te leggen en te laten beslechten.

Door de uiteenzetting van hun standpunt zowel schriftelijk als mondeling ter zitting hebben verweerders de bevoegdheid van de Geschillencommissie aanvaard. (artikel 8 geschillenreglement)

Aangezien eisende partijen zelf de zaak aanhangig hebben gemaakt via het door hen op 8 april 2025 neergelegde vragenformulier, hebben zij uitdrukkelijk de bevoegdheid van de commissie en het procedurereglement met betrekking tot het eventueel beroep tegen de uitkomst van de arbitrageprocedure aanvaard.

In toepassing van de artikelen 16 t.e.m. 18 van het geschillenreglement kan het arbitraal college geen rekening houden met opmerkingen, besluiten of stukken die worden neergelegd buiten de vermelde termijnen.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als doorverkoper, tweede verweerster als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

Nopens de ontvankelijkheid

De ontvankelijkheid van de vordering die eisers stellen opzichtsens verweerders is niet betwist.

Nopens de gegrondheid vordering opzichtsens eerste verweerster

Op basis van het vragenformulier stelt het arbitraal college vast dat eisers zowel de doorverkoper als de organisator in de arbitrage betrekken. Het arbitraal college stelt vast dat -middels tussenkomst van een doorverkoper- de overeenkomst is afgesloten met de reisorganisator. De klacht is ook gericht tegen RO, tweede verweerster, zodat de vordering opzichtsens eerste verweerster als ongegrond wordt afgewezen.

Nopens de analyse van de klacht van eisers

Op basis van voorgelegde stukken, is het arbitraal college van oordeel dat eisers op 10 januari 2025 een reiscontract hebben afgesloten waarbij ze de op dat moment geldende algemene en bijzondere voorwaarden alsook de prijs hebben aanvaard. Door tussenkomst van de doorverkoper is een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen en hebben eisers zich uitdrukkelijk akkoord verklaard met de erin opgenomen voorwaarden.

Conform artikel 5.69 nieuw B.W. strekt een contract dat geldig is tot stand gekomen partijen tot wet.

Eisers kunnen geen aanspraak maken op de door de tweede verweerster tussen 10 en 16 februari 2025 gelanceerde kortingsactie/Valentijns promotie waarbij de partner aan 50 % korting kan meereizen op alle cruises. Gelet op het bindende karakter van de afgesloten overeenkomst kunnen retro-actief geen kortingen meer worden toegepast. Het louter commerciële voorstel vanwege tweede verweerster ten bedrage van 10 % hetzij een bedrag van 690 euro op het factuurbedrag, is reeds een voldoende tegemoetkoming vanwege tweede verweerster opzichtsens eisers.

Hun vordering wordt als ongegrond afgewezen.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweester ontvankelijk doch ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweester ontvankelijk doch ongegrond;

Wijst de vordering van eisers af als ongegrond

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 5 juni 2025.