

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 25 augustus 2016

Inzake:

Dhr. A , XXX

Mvr. B, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

RO met zetel XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C, Customer Service

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;

Dhr. XXX 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 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 eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 30/06/2016 - 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 het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.08.2016 ;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij RO een reis naar Griekenland - Kos boekten met verblijf in A van 07/05/2016 tot 14/05/2015, voor de totale prijs van 751,57€ (bestelbon).

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:

Bij de boeking onder nummer XXX van een wintervakantie naar Egypte van 05 tot 14/11/2015 ontving eiser een promotiebon van 500,00€ met codenummer XXX voor een volgende zomervakantie. Deze promotiebon maakt geen duidelijke melding van alle verdere promotievoorwaarden doch bevat onderaan in kleinere lettertjes de verwijzing: "Alle voorwaarden vind je op RO Bon enkel geldig indien de boeking XXX bevestigd is... Van enige andere uitdrukkelijke en duidelijke mededeling van de promotievoorwaarden bij de aflevering van de promotiebon is in het dossier geen spoor te vinden.

Deze onder nummer XXX geboekte wintervakantie naar Egypte werd door eiser op 05/11/2015 geannuleerd. De annuleringskost kwam voor 100% volledig ten laste van eiser.

Eisers boekten vervolgens bij RO Internet een reis naar Griekenland - Kos met verblijf in A van 07/05/2016 tot 14/05/2015, met invoering van de vroeger bij boeking XXX met code XXX verkregen korting van 500,00€

Op 10/01/2016 ontving eiser twee schriftelijke bevestigingen van deze boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€. Op 13/01/2016 ontving eiser een derde schriftelijke bevestiging van deze boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€.

Met mail van 18/01/2016 liet RO eiser weten dat hij geen recht meer heeft op deze waardebon gezien de annulatie van de vroegere winterboeking XXX.

Op 19/01/2016 ontving eiser een vierde schriftelijke bevestiging van deze boeking onder reserveringsnummer XXX, ditmaal voor de totale prijs van 1.251,57€.

Bij nazicht op RO van de "Voorwaarden actie : €500 cadeau voor je volgende vakantie" blijkt daar inderdaad vermeld te staan: " Bij annulatie van de eerste boeking vervalt het recht op de waardebon..."

Met brief van 10/03/2016 betwist eiser de nieuwe reisbevestiging en eist hij uitvoering van de reis voor 751,57€,

- omdat door de schriftelijke reisbevestiging een reiscontract voor 751,57€ tot stand was gekomen ;
- omdat de promotievoorwaarden hem niet uitdrukkelijk en duidelijk meegedeeld werden op moment van de aflevering van de waardebon.

Met brief van 18/04/2016 stelt RO dat, overeenkomstig de bij de waardebon gevoegde voorwaarden, de waardebon ten gevolge van de annulering van de reis vervallen was en dus niet meer kon

aangewend worden bij de boeking van een volgende reis. Bij niet betaling van het saldo van 500,00€ zou de boeking geannuleerd worden.

Met mail van 19/04/2016 laat eiser aan RO weten dat hij het saldo van 500,00€ betaald heeft "onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenenis...

Eiser vordert uiteindelijk terugbetaling van de waardebon van 500,00€ en 500,00€ morele schadevergoeding, namelijk samen 1.000,00€.

II. Beoordeling:

Voor zover in deze duidelijk was dat er geen minnelijke schikking meer mogelijk was, bestaat er een geschil waarvoor de vordering bij de Geschillencommissie Reizen voor het verstrijken van de termijn van 4 maanden aanhangig kan gemaakt.

Bij de boeking onder nummer XXX van een wintervakantie naar Egypte van 05 tot 14/11/2015 ontving eiser een promotiebon van 500,00€ met codenummer XXX voor een volgende zomervakantie. Deze promotiebon maakt geen duidelijke melding van alle promotievoorwaarden doch bevat onderaan in kleinere lettertjes de verwijzing: "Alle voorwaarden vind je op RO. Bon enkel geldig indien de boeking XXX bevestigd is... Van enige andere uitdrukkelijke en duidelijke mededeling van de promotievoorwaarden bij de aflevering van deze promotiebon is in het dossier geen spoor te vinden. Zo staan bijvoorbeeld ook op deze promotiebon zelf geen verdere promotievoorwaarden afgedrukt.

Deze onder nummer XXX geboekte wintervakantie naar Egypte werd door eiser op 05/11/2015 geannuleerd. De annuleringskost kwam voor 100% volledig ten laste van eiser.

Eisers boekten vervolgens bij RO Internet een reis naar Griekenland - Kos met verblijf in A van 07/05/2016 tot 14/05/2015, met invoering van de vroeger bij boeking XXX met code XXX verkregen korting van 500,00€

Op 10/01/2016 ontving eiser twee schriftelijke bevestigingen van deze boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€. Op 13/01/2016 ontving eiser een derde schriftelijke bevestiging van deze boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€.

Met mail van 18/01/2016 liet RO eiser weten dat eiser geen recht meer heeft op deze waardebon gezien de annulatie van de vroegere winterboeking XXX.

Op 19/01/2016 ontving eiser een vierde schriftelijke bevestiging van deze boeking onder reserveringsnummer XXX, ditmaal voor de totale prijs van 1.251,57€.

Enkel bij nazicht op RO van de "Voorwaarden actie: €500 cadeau voor je volgende vakantie" blijkt daar inderdaad vermeld te staan: " *Bij annulatie van de eerste boeking vervalt het recht op de waardebon...*"

In de reiscontractenwet 16.02.1994, art 9 lezen we duidelijk : "*Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.*"

De reisorganisator maakt hier gebruik van een promotiebon maar blijkt niet voldoende bij machte om de aanwending van deze kortingsbon voor volgende reizen bij de boeking meteen op correcte en transparante wijze te verwerken ... wat alles voor de consument inderdaad ook niet duidelijker lijkt te maken.

Ten deze stelt eiser terecht dat met de door RO toegestuurde schriftelijke reisbevestigingen een reiscontract tot stand was gekomen. :"

Door het toesturen van de schriftelijke reisbevestigingen aan 751,57€ - d.w.z. onder aftrek van de promotiebon – kon de reiziger redelijkerwijs alleen maar afleiden dat RO zelf is afgeweken van haar promotievoorwaarden.

Op 10/01/2016 ontving eiser twee schriftelijke bevestigingen van zijn boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€. Op 13/01/2016 ontving eiser een derde schriftelijke bevestiging van deze boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€. Door deze schriftelijke reisbevestigingen is aldus een reisovereenkomst voor 751,57€ tot stand gekomen die partijen tot wet strekt en door partijen te goeder trouw moet worden uitgevoerd.

Volkomen terecht vordert eiser dan ook terugbetaling van het saldo van 500,00€ (=bedrag van de promotiebon) dat hij toch nog heeft moeten betalen én betaald heeft “onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning...”

Eiser vordert niet alleen terugbetaling van de waardebon van 500,00€, maar ook 500,00€ morele schadevergoeding. Eiser toont in deze uiteindelijk nergens precies aan welke en hoeveel morele schade hij heeft geleden. De 387,97€ advocatenkosten zijn in elk geval niet als morele schade te aanzien.

De vordering van eisers is derhalve enkel gegrond voor de terug gevorderde 500,00€ .

De arbitragekosten dienen te worden vereffend volgens de artikelen 12, 29 en 30 van het Geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling aan eisers van 500,00€ ;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 25/08/2016.

SA2016-0055

Bij de boeking onder nummer XXX van een wintervakantie naar Egypte van 05 tot 14/11/2015 ontving eiser een promotiebon van 500,00€ met codenummer XXX voor een volgende zomervakantie. Deze promotiebon maakt geen duidelijke melding van alle promotievoorwaarden doch bevat onderaan in kleinere lettertjes de verwijzing: *“Alle voorwaarden vind je op RO. Bon enkel geldig indien de boeking XXX bevestigd is...”* Deze onder nummer XXX geboekte wintervakantie naar Egypte werd door eiser op 05/11/2015 geannuleerd. De annuleringskost kwam voor 100% volledig ten laste van eiser.

Eisers boekten vervolgens bij RO Internet een reis naar Griekenland - Kos met verblijf in A van 07/05/2016 tot 14/05/2016, met invoering van de vroeger bij boeking XXX met code XXX verkregen korting van 500,00€

RO liet eiser weten dat hij geen recht meer heeft op deze waardebon gezien de annulatie van de vroegere winterboeking XXX.

Eiser ontving drie schriftelijke bevestigingen van zijn boeking onder reserveringsnummer XXX voor de totale prijs van 751,57€. Uit de toesturing van de schriftelijke reisbevestigingen aan 751,57€ - d.w.z. onder aftrek van de promotiebon – kon de reiziger redelijkerwijs alleen maar afleiden dat RO zelf is afgeweken van haar promotievoorwaarden.

Door deze schriftelijke reisbevestigingen is aldus een reisovereenkomst voor 751,57€ tot stand gekomen die partijen tot wet strekt en door partijen te goeder trouw moet worden uitgevoerd. Volkomen terecht vordert eiser dan ook terugbetaling van het saldo van 500,00€ (=bedrag van de promotiebon) dat hij toch nog heeft moeten betalen én betaald heeft *“onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning...”*

Eiser bewijst niet welke en hoeveel morele schade hij verder heeft geleden.

Veroordeelt verweerster tot terugbetaling aan eisers van 500,00€ ; wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen