

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 19 DECEMBER 2023

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 5 november 1975 en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 10 september 1977, samen wonende te XXX, XXX,

Eisers, ter zitting aanwezig,

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, loco Meester D, met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekend:

Meester E, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

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

bijgestaan door mevrouw H, handelend in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 6 november 2023, 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 5 oktober 2023 om te verschijnen op de zitting van 19 december 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 19 december 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Op 25 februari 2023 boekten eisers online bij verweerster de Cruise “*De Magische Middellandse Zee*” die zou doorgaan van 15 mei 2023 tot 22 mei 2023.

Deze boeking omvatte de treinrit heen en terug van Brussel naar Marseille via TGV, de cruise uitgevoerd door MSC Cruises op de *MSC Magnifica* met verblijf in een binnen-kajuit BELLA voor twee personen en een bijstandsverzekering.

Op 27 maart 2023 voegden eisers diverse excursies en het WIFI-pakket aan deze boeking toe.

Eisers betaalden voor de reis in totaal 2.732,46 euro.

2.

Op 15 mei 2023 werd op het perron van station Brussel-Zuid de rugzak van eiseres, waarin haar identiteitskaart en reisdocumenten zaten, gestolen. Eisers hebben de beveiligingsagenten van het station hierover aangesproken, maar deze konden niet helpen.

Op aanraden van de reisbegeleidster, die ondertussen contact opgenomen had met verweerster, werd beslist op de TGV te stappen en geen aangifte te doen in Brussel maar in Marseille, omdat eisers anders de trein zouden missen. Met dit aangifteformulier zouden eisers vervolgens inschepen.

Om te vermijden dat de Franse politie de aangifte zou weigeren omdat de diefstal reeds in Brussel plaatsvond, zou verweerster aangeraden hebben om te vermelden dat de diefstal op de trein was gebeurd.

3.

Na de aangifte bij de Franse politie boden eisers zich tijdig aan voor inscheping. Zij werden echter aan boord geweigerd omdat eiseres niet over een geldige ID-kaart beschikte. Het aangifteformulier noch de digitale kopie van haar gestolen ID-kaart op haar telefoon werden door de rederij aanvaard.

Diverse telefoontjes met verweerster brachten geen soelaas. Eisers keerden dan ook op 16 mei 2023 terug naar België.

Inmiddels had verweerster ook een dossier geopend bij de reisbijstandsverzekeraar.

4.

Na terugkeer namen eisers opnieuw contact op met verweerster om te informeren naar de stand van zaken met betrekking tot het dossier bij de verzekeraar, de cruisemaatschappij en verweerster zelf. Al gauw werd duidelijk dat via geen enkele weg enige terugbetaling zou worden bekomen.

Na het versturen van een ingebrekestelling aan verweerster en de rederij op 23 mei 2023 werd nog een poging tot uitklaring van de situatie ondernomen door verweerster, doch zonder resultaat. De rederij, de advocaat van verweerster en de juridische dienst van de professionele vereniging waarbij verweerster is aangesloten, bleven bij het standpunt dat inscheping geweigerd kan worden wanneer

de reiziger, zoals *in casu*, niet over een geldig identiteitsbewijs beschikt en dat geen compensatie verschuldigd is. Verweerster biedt wel een commerciële tegemoetkoming van 150 euro per persoon aan voor een volgende reis.

5.

Eisers gaan hier echter niet mee akkoord. Omdat alle partijen bij hun standpunt bleven maakten eisers huidige zaak vervolgens aanhangig bij de Geschillencommissie.

6.

In het vragenformulier waarmee de zaak aanhangig werd gemaakt bij de Geschillencommissie argumenteren eisers dat zij verkeerd geadviseerd en geïnformeerd werden door verweerster en evenmin de juiste assistentie kregen. Verweerster stelde geen andere opties voor, in het bijzonder om toch nog tijdig aan een nieuw identiteitsbewijs te geraken en hiermee in een volgende haven in te schepen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

In het vragenformulier waarmee de zaak aanhangig werd gemaakt bij de Geschillencommissie vragen eisers om een totale schadevergoeding van 3.191,38 euro, die zij als volgt berekenden :

Totale reissom : 2.684,46 euro

Extra kosten : 506.92 euro

Verweerster liet evenwel weten de arbitrageprocedure niet te aanvaarden op grond van Art 19.3 van de Algemene Voorwaarden, luidend als volgt :

“19.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.”

Hierop hebben eisers hun schade-eis herleid naar 1.249 euro.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak door eisers wordt aangesproken in hoedanigheid van doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), maar blijkt eveneens dat verweerster in werkelijkheid gehandeld heeft als reisorganisator.

De hoedanigheid van verweerster staat evenwel niet ter discussie.

E. BEOORDELING

7.

Volgens het relaas van de feiten door eisers werd eiseres' rugzak met daarin haar identiteitskaart en reisdocumenten gestolen toen eisers samen met hun medereizigers en de reisbegeleidster aangesteld door verweerster, op het perron van het station Brussel-Zuid stonden te wachten op het vertrek van de trein naar Marseille.

Deze feiten worden niet betwist.

Toen de diefstal werd vastgesteld restte eisers bijgevolg slechts een korte tijdspanne om hun opties te overwegen, gelet op het nakende vertrek van de trein. Van slag als ze waren, is het volkomen begrijpelijk dat zij het advies van de reisbegeleidster om toch de trein te nemen en aangifte van de diefstal in Frankrijk te doen, hebben opgevolgd. De reisbegeleidster, die inmiddels de kantoren van verweerster had gecontacteerd, liet hen immers verstaan dat bij eerdere soortgelijke voorvallen deelname aan de cruise geen probleem had gesteld. Wie waren eisers om aan dit advies van professionals uit de reissector te twijfelen?

8.

Het Arbitraal College is van mening dat verweerster aldus onvoorzichtig heeft gehandeld en tekort is geschoten in haar informatieplicht. Als professionele dienstverlener actief in de reissector, had verweerster haar advies minstens gepaard moeten laten gaan met het nodige voorbehoud, met name door eiseres erop te wijzen dat haar als gevolg van de diefstal mogelijks de toegang tot het schip zou worden geweigerd aangezien de voorwaarden van de cruisemaatschappij uitdrukkelijk bepalen dat voor Middellandse Zee cruises een geldige identiteitskaart die nog minstens zes maanden geldig moet zijn, vereist is.

Door hen zonder enig voorbehoud te adviseren toch de trein naar Marseille te nemen, heeft verweerster eisers een kans ontnomen, met name de mogelijkheid om te proberen, via de spoedprocedure ter zake, voor eiseres een nieuwe identiteitskaart aan te vragen zodat zij toch nog deel konden nemen aan de cruise, in voorkomend geval misschien niet van bij de aanvang maar mits inscheping later in één van de havens langsheen het traject.

Bovendien hadden, bij correct advies, de extra kosten die eisers hebben gemaakt voor taxi, trein en overnachting ten belope van 506,92 EUR kunnen worden vermeden, met name zo eisers, terdege geadviseerd, zouden beslist hebben niet naar Marseille af te reizen.

9.

Het Arbitraal College is bijgevolg van oordeel dat eisers gerechtigd zijn op volgende schadevergoeding vanwege verweerster:

- ✓ terugbetaling van de door eisers gemaakte extra kosten : 506,92 EUR,
- ✓ vergoeding wegens verlies van de hiervoor beschreven kans : 500,00 EUR, geraamd *ex aequo et bono*,

hetzij in totaal : 1.006,92 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres,

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de mate hierna bepaald gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 1.006,92 EUR.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen, te Brussel, op 19 december 2023