

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 28 januari 2020

Inzake:

Mevr A en Dhr B, XXX, XXX, XXX;

Eisers,

Mevr A en Dhr B aanwezig ter zitting, bijgestaan door Dhr. C.

Tegen:

RB nv. met zetel XXX, XXX;

Lic. 0000 Ondernemingsnr. BE 000.000.000

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door dhr D, Quality Team Supervisor

hebben ondergetekenden:

Dhr E, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

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

Mvr. G, 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. H, Secretaris Generaal, 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 19/11//2019, 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 de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 28/01/2020;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 28/01/2020;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op de website van verweerster op 17/08/2019 voor 2 personen een verblijf in Hotel I 4* in Ischgl, Oostenrijk boekten, van 04 tot 11/01/2020 voor de prijs van 2.250,00€

Derhalve werd een reisdienst afzonderlijk verkocht door een organisator of doorverkoper in de zin van art. 3,3° van de wet van 21.11.2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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:

Op 17/08/2019 boekten eisers op de website van verweerster voor 2 personen een verblijf in Hotel I 4* in Ischgl, Oostenrijk, van 04 tot 11/01/2020, Halpension, kamer type 22 voor de prijs van 2.250,00€.

Waar de boeking gebeurde op 17/08/2019, weze volop in zomerseizoen, kreeg eiseres, ook na het ingeven van de verblijfsdata van 04 tot 11/01/2020 bij de boeking op haar scherm nog steeds dezelfde in het zomerseizoen toepasselijke (brochure)informatie en voorwaarden te zien.

Alhoewel zij (op 17/08/2019) een hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 boekte, ging eiseres er, zoals zij zelf stelt, van uit dat de (brochure)informatie en voorwaarden die zij op 17/08/2019 op haar scherm te zien kreeg ook betrekking hadden op de geboekte periode van 04 tot 11/01/2020.

Bij de (brochure)informatie en voorwaarden die eiseres bij de boeking op 17/08/2019 van een hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 op haar scherm te zien kreeg las eiseres ook :
INBEGREPEN Silvretta Card: bergliften (indien geopend), zwembaden, openbaar vervoer (onder voorbehoud, kaart uitgegeven door de plaatselijke overheid).

Pas na ontvangst van de bevestiging evenwel stelde eiseres vast dat deze Silvretta Card in de geboekte periode van 04 tot 11/01/2020 niet meer inbegrepen was.

Hierop richt eiseres zich meteen tot RB en vraagt zij een compensatie wegens de foutieve informatie in het systeem van de reisorganisator.

In de daarop volgende communicatie wordt duidelijk gemaakt dat, net zoals er zomer- en winterbrochures zijn met verschillende informatie en voorwaarden voor zomer- en winterseizoen, er ook op de website zomer- en winterpagina's zijn met verschillende informatie en voorwaarden voor zomer- en winterseizoen,.

Wanneer tijdens zomerperiode (wanneer de zomerbrochure en zomerpagina van de website voorliggen) een reservatie tijdens de winterperiode gedaan wordt, bevestigt het boekingssysteem de boeking automatisch volgens de voor de winterperiode toepasselijke informatie en voorwaarden. Als die reservering volgens de wintervoorwaarden dan niet beantwoordt aan de wens van de reiziger, dan kan hij kosteloos annuleren.

Met het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11/2019, maken eisers bij de Geschillencommissie Reizen hun vordering aanhangig tegen RB met schade-eis van 684,00 € voor de Silvretta Card die zij bij hun hotelverblijf in de geboekte periode van 04 tot 11/01/2020 niet inclusief krijgen vermits zij nu een skipas moeten betalen.

In besluiten dd. 31/12/2019 stelt verweerster dat eisers duidelijk wisten dat de Silvretta Card in het winterseizoen niet inbegrepen was en toch niet gratis annuleerden zodat de schade-eis t.b.v. 684,00€ als ongegrond dient te worden afgewezen.

II. Beoordeling:

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11/2019, werd de Geschillencommissie Reizen gevat; weze binnen de termijn voorzien door art. 77 van de wet van 21.11.2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Op 17/08/2019 boekten eisers op de website van verweerster voor 2 personen een verblijf in Hotel I 4* in Ischgl, Oostenrijk, van 04 tot 11/01/2020, halfpension, kamer type 22 voor de prijs van 2.250,00€.

Waar de boeking gebeurde op 17/08/2019, weze volop in zomerseizoen, kreeg eiseres, ook na het ingeven van de verblijfsdata van 04 tot 11/01/2020 bij de boeking op haar scherm nog steeds dezelfde in het zomerseizoen toepasselijke (brochure)informatie en voorwaarden te zien en niet de voor de periode van 04 tot 11/01/2020 andersluidende informatie en voorwaarden noch de verwijzing naar andersluidende voorwaarden. Alhoewel zij (op 17/08/2019) een hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 boekte, ging eiseres er, zoals zij zelf stelt, ook na het ingeven van de verblijfsdata van 04 tot 11/01/2020 van uit dat de (brochure)informatie en voorwaarden die zij op 17/08/2019 op haar scherm te zien kreeg ook betrekking hadden op de geboekte periode van 04 tot 11/01/2020.

Bij de (brochure)informatie en voorwaarden die eiseres bij de boeking op 17/08/2019 van een hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 op haar scherm te zien kreeg las eiseres ook : *INBEGREPEN Silvretta Card: bergliften (indien geopend), zwembaden, openbaar vervoer(onder voorbehoud, kaart uitgegeven door de plaatselijke overheid).*

Volgens art.3 van de wet van 21.11.2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten is deze wet is van toepassing op ... reisdiensten verkocht door een organisator of een doorverkoper ...

Bij de boeking op 17/08/2019 kreeg eiseres, ook na het ingeven van de verblijfsdata van 04 tot 11/01/2020, op haar scherm nog steeds dezelfde in het zomerseizoen toepasselijke (brochure) informatie en voorwaarden te zien en werd zij kennelijk niet duidelijk gewezen op voor de periode van 04 tot 11/01/2020 andersluidende informatie en voorwaarden.

Pas na ontvangst van de bevestiging evenwel stelde eiseres vast dat deze Silvretta Card in de geboekte periode van 04 tot 11/01/2020 niet meer inbegrepen was. Eiseres is van oordeel dat er kennelijk een fout zit in het boekingsstelsel van RB vermits het systeem bij een boeking tijdens de zomer van een reisdienst tijdens de winterperiode steeds dezelfde in het zomerseizoen toepasselijke (brochure)informatie en voorwaarden laat zien en niet duidelijk aangeeft dat er voor die winterperiode andere informatie en voorwaarden van toepassing zijn. Daardoor kreeg eiseres een hotelverblijf zonder de inbegrepen Silvretta Card bevestigd, waardoor zij vreest nu 684,00€ extra te zullen moeten betalen voor een skipas.

Dat hiermee nu meteen een non-conformiteit is aangetoond, weze een niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis (art. 3.13° van de wet van 21.11.2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten), is helemaal niet zo zeker. Wel is duidelijk dat verweerster RB hier als verkoper allicht tekort is geschoten in haar elementaire plicht om ook bij verkoop op afstand van een reisdienst aan de koper duidelijke, begrijpelijke en niet-misleidende precontractuele informatie te verstrekken.

Door ook na het ingeven van de verblijfsdata van 04 tot 11/01/2020, op het scherm nog steeds dezelfde in het zomerseizoen toepasselijke (brochure) informatie en voorwaarden te laten zien en niet meteen duidelijk aan te geven dat voor de periode van 04 tot 11/01/2020 andersluidende

informatie en voorwaarden van toepassing zijn is verweerster dus tekort geschoten / in de fout gegaan.

Hoe dan ook is verweerster aansprakelijk voor de schade die door haar fout / tekortkoming wordt veroorzaakt. Wie vergoeding eist voor deze schade moet wel cumulatief bewijs leveren van fout én schade én causaal verband tussen beide. Die schade en dat causaal verband worden in deze evenwel niet voldoende aangetoond.

Bij de informatie en voorwaarden die eiseres bij de boeking op 17/08/2019 ook na het ingeven van een hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 op haar scherm te zien bleef krijgen las eiseres : *INBEGREPEN Silvretta Card: bergliften (indien geopend), zwembaden, openbaar vervoer onder voorbehoud, kaart uitgegeven door de plaatselijke overheid).*

Vooreerst moet worden vastgesteld dat de Silvretta Card "*onder voorbehoud, kaart uitgegeven door de plaatselijke overheid*" wordt vermeld en dus niet gegarandeerd is.

Verder moet ook worden vastgesteld dat uit het geheel van bewoordingen van deze informatie en voorwaarden nergens blijkt dat de Silvretta Card hier de "skipas" is die tijdens het winterseizoen moet aangekocht worden.

Eisers tonen tenslotte helemaal geen causaal verband aan (met name dat als de fout er niet was geweest, zij geen schade zouden hebben geleden) ; m.a.w. dat als er bij de boeking op 17/08/2019 wel meer of duidelijkere verwijzing was geweest naar de andersluidende wintervoorwaarden (dat de Silvretta Card bij hotelverblijf van 04 tot 11/01/2020 niet inclusief verkrijgbaar was) zij geen 684,00€ extra zouden moeten betalen voor de skipas.

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen de organisator RO ongegrond is.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Wijst de vordering van eisers zoals gesteld tegen RB nv af als toelaatbaar doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 28/012020.