

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 1 februari 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 17 september 1948, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B** Belg, geboren op 26 juni 1957, wonende op hetzelfde adres;

Eisers, ter zitting persoonlijk aanwezig;

Tegen:

RO BVBA, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door de heer C, zaakvoerder;

Verweerster, vertegenwoordigd door haar zaakvoerder de heer C

Hebben ondergetekenden:

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer Pieter-F 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 G 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 24 november 2021 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 2 december 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 februari 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 februari 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 3 oktober 2021 bij verweerster een reis naar Dubai voor de periode van 29 oktober 2021 tot en met 11 november 2021.

2.

Hoewel de reis plaatsvond tijdens de corona-pandemie, ging zij grotendeels door zoals gepland. Zowel tijdens als na de reis formuleerde eisers klachten over de uitvoering van de reisdiensten begrepen in de pakketreis.

Ten eerste was op dag vier van de reis een maaltijd voorzien in hotel Burj Al Arab voor de prijs van 107 euro per persoon. Omwille van de coronamaatregelen kon de maaltijd last minute niet doorgaan. Verweerster zag zich na het begin van de pakketreis genoodzaakt een alternatief te voorzien dat voor eisers echter niet volstond. Eisers stellen dat zij het diner in Burj Al Arab specifiek kozen vanwege de locatie.

Ten tweede volstond de gids voor eisers niet. Eisers wijzen er op dat volgens de informatiebrief de gids zou meereizen vanaf Zaventem, wat niet gebeurde. Eisers verwachtten dat de gids daarom ook Nederlands zou spreken, hetgeen niet het geval was. Bovendien beklagen eisers zich over de rondleiding die de gids gaf en over het feit dat hij slechts vier van de zeven dagen aanwezig was bij de groep.

Ten derde hadden eisers op basis van het reisvoorstel verwacht met eigen transport vervoerd te worden. Op de plaats van bestemming bleek dat het een partner van verweerster was die het vervoer naar de verschillende bestemmingen verzorgde. Eisers waren niet tevreden over deze dienstverlening.

3.

Er vond zowel tijdens de reis als nadien correspondentie plaats tussen eisers en verweerster waarbij eisers hun klachten uiteenzetten en verweerster hier uitgebreid op antwoordde.

Eisers verzochten verweerster hen een vergoeding te betalen voor de beweerde non-conformiteit. Verweerster deed eisers mee geen compensatie toe te kunnen kennen. Eisers brachten de zaak daarop voor de geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen een vergoeding op grond van non-conformiteit in de uitvoering van de pakketreis ten belope van 300 euro.

Verweerster vraagt de eis van eisers ontvankelijk, doch ongegrond te willen verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

4.

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Overeenkomstig artikel 35 van de wet van 21 november 2017 verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

5.

Enkele dagen voor het geplande diner en na de aanvang van de reis bracht verweerster eisers op de hoogte van het feit dat de maaltijd niet op de normale locatie kon plaatsvinden ten gevolge van de coronamaatregelen ter bestemming. Ter zitting geeft verweerster aan dat zij zelf slechts zeer laat op de hoogte werd gebracht van het feit dat de maaltijd niet kon doorgaan zoals gepland. Zij zou dit vervolgens terstond aan alle reizigers hebben meegedeeld. Verweerster bood eisers een maaltijd op een alternatieve locatie aan.

Eisers beklagen zich er bij verweerster over dat de maaltijd voorzien in het hotel Burj Al Arab niet kon doorgaan, dat hen geen mogelijkheid werd geboden hun geld terug te vragen en dat de vervangende maaltijd in restaurant "Ewaan" in het hotel The Palace niet volstond als alternatief.

Door een diner aan te bieden in restaurant "Ewaan" in het hotel The Palace verhielp verweerster aan hoger omschreven non-conformiteit. Eisers tonen niet aan dat het alternatief dat verweerster aanbood niet gelijkaardig was. Eisers stellen de maaltijd te hebben geboekt juist omwille van de locatie. Zij brachten deze persoonlijke voorkeur echter niet ter kennis van verweerster.

6.

Op de organisator van een pakketreis rust overeenkomstig artikel 5 e.v. van de wet van 21 november 2017 een omvangrijke informatieverplichting. De organisator is er zo toe gehouden de reiziger o.a. de voornaamste kenmerken van de reisdiensten mee te delen. Het gaat onder meer over de verstrekte

maaltijden en informatie over de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs.

Verweerster bezorgde eisers een informatiebrief met daarin onder andere informatie over de bezoeken, excursies en maatregelen.

7.

Eisers stellen dat de gids niet met hen meereisde vanuit Zaventem maar ter bestemming op hen wachtte. Verweerster erkent dat dit fout beschreven staat in de informatiebrief.

Eisers beklagen zich er over dat de gids niet Nederlandstalig was maar enkel Engels en Frans sprak. Nergens staat echter vermeld dat de gids de Nederlandse taal machtig zou zijn. Dat de gids mee zou vertrekken vanuit Zaventem impliceert daarom nog niet dat hij ook Nederlands zou spreken.

In de informatiebrief staat vermeld dat de reizigers twee dagen volledig naar eigen wens ("op eigen houtje") doorbrengen in Dubai. Uit het dossier blijkt niet dat verweerster eisers deed geloven dat de gids de volledige zeven dagen de groep reizigers zou begeleiden. Eisers beklagen zich er dan ook onterecht over dat de gids slechts "vier dagen van de zeven" aanwezig was.

Dat de gids volgens eisers niet zou voldoen als gids, is uiterst subjectief en kan niet als een non-conformiteit in de zin van artikel 34 e.v. van de Wet van 21 november 2017 worden gezien.

8.

Eisers verwachtten met eigen transport vervoerd te worden. Op de plaats van bestemming bleek dat het een partner van verweerster was die het vervoer naar de verschillende toeristische bestemmingen verzorgde.

In de informatiebrief die verweerster aan eisers bezorgde wordt aangegeven dat de transfers van de luchthaven naar het hotel en terug zouden gebeuren met een moderne bus met airconditioning. Nergens stelde verweerster echter dat het vervoer naar de verschillende bestemmingen in Dubai op dezelfde wijze zou verlopen. Verweerster stelde in haar informatiebrief enkel dat de transfers inbegrepen waren, niet dat ook deze met dezelfde luxueuze bussen zouden verlopen.

Verweerster benadrukt ter zitting dat eisers met een autocar naar alle excursies werden gebracht, buiten deze die optioneel waren. Eisers spreken dit niet tegen.

9.

Eisers stellen dat ook de andere reizigers ontevreden waren over verschillende aspecten van de reis. Zij brengen echter de communicatie tussen hen en deze medereizigers niet bij. De geschillencommissie kan hier dan ook geen rekening mee houden.

10.

Eisers stelden zich de reis duidelijk anders voor. Op basis van de informatiebrief maakten zij zich voor afreizen een beeld van hun reis dat later niet bleek overeen te stemmen met de werkelijkheid. Het is jammer dat eisers niet konden genieten van het diner in hotel Burj Al Arab. Dat ook de gids en het transport ter plekke tegen vielen, laat bij eisers ongetwijfeld een wrang gevoel na.

Uit het bovenstaande blijkt echter niet dat verweerster in hoofde van de reizigers een verkeerd beeld van de pakketreis heeft geschapen. Aan de enige non-conformiteit werd door verweerster op een adequate wijze tegemoetgekomen.

Dossier nummer: SA 2022-001

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweester ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 februari 2022.