

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 14 februari 2019

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX - XXX

Eisers

ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

De NV RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, Quality Team Supervisor

Hebben ondergetekend:

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw H 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 Mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19 december 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de besluiten van partijen.

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 14 februari 2019;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen, de argumenten ontwikkeld en het onderzoek van de zaak kan het Arbitraal College afleiden dat eisers op 23 mei 2018 in last minute een reis geboekt hebben voor 7 nachten naar Egypte – Sharm El Sheikh, beweerdelijk van 1 juni 2018 tot 8 juni 2018, via de website van verweerster.

De reservering omvatte de vluchten heen en terug en het verblijf in hotel J, in formule All-in.

De prijs van de reservering bedroeg 1.618,80 euro,

2.

Op 23 mei 2018 om 11:04 stuurde verweerster via haar website een geautomatiseerde mail ter bevestiging van de boeking. Deze mail bevatte het reserveringsnummer, de gegevens waarmee eisers kon inloggen in “Mijn RO” om hun reservering te beheren en de bevestiging voor de reis vanaf 28 mei 2018 tot 4 juni 2018.

Gezien het feit dat het om een last minute boeking ging (minder dan 30 dagen voor vertrek) moest de volledige reissom betaald worden. Eisers beschikten wel over 2 uur om te beslissen als zij de reservering wensten te behouden door al dan niet binnen deze termijn te betalen.

In desbetreffende e-mail stond uitgelegd dat de reiziger tot 13:04 beschikte om de reis te bevestigen door de betaling uit te voeren. Bij niet-tijdige betaling werd de boeking automatisch geannuleerd.

Er wordt tevens vermeld dat de definitieve boekingsbevestiging bezorgd wordt bij tijdige betaling.

3.

Eisers hebben 3 minuten later de reis definitief aanvaard door de betaling van de reissom, zoals bevestigd op 23 mei 2018 om 11:07.

De definitieve boekingsbevestiging werd opgemaakt op 23 mei 2018 om 11:10.

Op dit document wordt vermeld dat het om een internet-boeking gaat en dat het contract voor verkoop op afstand geldig en bindend is (art. VI.53 12° van het Wetboek Economisch Recht), dat de ondergetekende RO voor alle sommen die door de betrokken dienstverleners worden aangerekend, met inbegrip van reissom, annulatiekosten en wijzigingskosten zal vergoeden.

4.

Eisers houden voor dat zij direct vaststelden dat de door hen gekozen data niet overeenkwamen met de data in het bevestigingsformulier (28 mei 2018 tot 4 juni 2018 in plaats van 1 juni 2018 tot 8 juni 2018). Er werden ook andere vluchtnummers aangegeven.

Eisers hebben contact opgenomen met de klantendienst van verweerster, die hun zou hebben geadviseerd om on line te melden dat zij verkeerde data hadden ingevuld en een omruiling naar de juiste data aan te vragen.

Om 11:34 hebben eisers een wijziging van de reservering gevraagd.

Dezelfde dag liet verweerster telefonisch weten aan eisers dat zij de omruiling niet konden aanvaarden.

Eisers hebben nog pogingen ondernomen om de reisdata aan te passen, tot zelfs het betwisten van hun betaling bij Mastercard, maar zonder succes.

2. Voorwerp van de vordering

5.

Eisers vorderden de terugbetaling van de totale reissom, te weten een bedrag van 1.638,80 EUR.

3. Kwalificatie van de contractuele relatie

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er tussen haar en eisers derhalve een contract tot reisorganisatie in de zin van artikel 1 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna "de Reiscontractenwet") bestaat .

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

4. Beoordeling

7.

Uit het relaas van eisers leidt het arbitraal college af dat het enig middel dat door hen wordt aangevoerd ter ondersteuning van hun vordering er in bestaat dat verweerster foutieve data zou hebben bevestigd die afweken van de door hen gekozen data, waardoor zij recht hebben op terugbetaling van de reis.

Ten bewijze daarvan leggen zij als stuk een schermafdruck neer van hun reservering met de data die zij beweren te hebben gekozen.

8.

Verweerster laat daartegen gelden dat het boekingsproces correct en transparant is gebeurd. Zij betwist een fout te hebben begaan.

De klant kan de boeking stap voor stap volgen, van het kiezen van de bestemming en data tot de uiteindelijke bevestiging.

Door de boekingsbevestiging van 23 mei 2018 om 11u10 werd het contract tot reisorganisatie definitief afgesloten, waarbij eisers zich akkoord hebben verklaard met haar contractuele voorwaarden.

Op grond daarvan konden de data niet worden aangepast. Een wijziging of annulering van het reiscontract gaf nameijk op dat moment aanleiding tot wijzigings- of annuleringskosten gelijk aan 100% van de reissom.

Verweerster weigert dan ook om de reis terug te betalen.

9.

Het behoort toe aan eisers om de fout van verweerster te bewijzen (met name de foutieve bevestiging).

Het arbitraal college is van oordeel dat de schermafdruck ("print screen") dat door eisers wordt neergelegd om de door hen uitgevoerde reservering aan te tonen (met de data van 1 juni 2018 tot 6 juni 2018), geen afdoende bewijs vormt – zonder hierbij verder in te gaan op de authenticiteit van het stuk.

Het boekingsproces van RO is volledig geautomatiseerd en laat de reiziger inderdaad toe om op transparante wijze zijn reservering stap voor stap te volgen.

Op het moment van de bevestiging van de reis, per mail van 23 mei 2018 om 11:04, hadden eisers nog twee uur om af te zien van de boeking. Ze hebben dit niet gedaan, maar hebben de reissom volledig betaald, waarna zij een definitief reserveringsformulier hebben ontvangen die het contract tot reisorganisatie definitief maakte.

Eisers zijn gebonden door dit contract tot reisorganisatie en de daarin vervatte algemene en bijzondere reisvoorwaarden.

Deze geven duidelijk aan dat bij wijziging of annulering van een last minute reis 5 dagen voor vertrekdatum, kosten verschuldigd zijn gelijk aan 100% van de reissom.

De vordering is bijgevolg ongegrond.

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 verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid op 14 februari 2019.