

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

VIDEOZITTING VAN 30 november 2021

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 10 juli 2002, wonende te XXX, XXX;

Eiseres, ter zitting vertegenwoordigd door de heer B,

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C,

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer 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 12 september 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 14 oktober 2021 om te verschijnen op de zitting van 30 november 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 30 november 2021;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

Op 28 juni 2021 boekte eiseres een reis naar LLORET DE MAR bij verweerder die zou doorgaan van 6 september 2021 tot 15 september 2021.

De reissom bedroeg in totaal 617 euro. Eiseres betaalde hiervan niets.

Op 30 juni 2021 stuurde eiseres verweester een mail met de boodschap dat er bij haar iets zeer onverwachts was tussengekomen waardoor zij niet mee kon. In deze mail stelde eiseres verweester de vraag of het mogelijk was om de reis voorlopig enkel voor haar te annuleren en niet voor haar kamergenote mevrouw H die mogelijk nog een vervanger voor eiseres zou aanbrenge.

Ook op 30 juni 2021 stuurde verweester eiseres een mail met uiteenzetting van de kosten die aan de annulering verbonden zijn en de vraag aan eiseres te bevestigen dat zij definitief wou annuleren. Verweester begrootte de kosten op 268 euro.

Op 12 juli stuurde verweester eiseres en haar kamergenote een mail met uiteenzetting van de kosten die aan de annulering verbonden waren en die zij begrootte op 199 euro per persoon. Verweester stelde in haar mail op de bevestiging van de annulatie van eiseres en haar kamergenote te wachten die zij verweester per mail konden bezorgen.

Eiseres bleef vervolgens alle communicatie m.b.t. de reis ontvangen.

Eiseres zou op 11 september 2021 tenslotte nog een mail verstuurd hebben naar verweester met een voorstel om tot een vergelijk te komen. Bij mail van 13 september 2021 liet verweester eiseres weten niet op het voorstel te willen ingaan.

De reis ging normaal door, evenwel zonder eiseres. Verweester dringt bij eiseres aan op de betaling van het bedrag van 617 euro vanwege haar "no-show".

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiseres vraagt

- in hoofdde, de volledige vrijstelling van het betalen van enige vergoeding aan verweester;
- in ondergeschikte orde, dat zij slechts een opzegvergoeding van 199 euro zou moeten betalen aan verweester, evenwel verminderd met het klachtengeld ten belope van 50 euro.

Verweester vraagt de eis van eisders 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 eiseres, 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

1.

Overeenkomstig artikel 29 van de wet van 21 november 2017 kan de reiziger te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen voor het begin van de pakketreis.

In dat geval betaalt de organisator alle bedragen terug die door of namens de reiziger voor de pakketreis zijn betaald, eventueel verminderd met de passende opzegvergoeding.

2.

Eiseres boekte op 28 juni 2021 bij verweerster een jongerenvakantie. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eiseres op 30 juni 2021 aan verweerster meldde dat er voor haar iets zeer onverwachts was tussengekomen waardoor zij niet meer meekon. Eiseres vroeg op dat moment aan verweerster of het mogelijk was de reis voorlopig enkel voor haar te annuleren.

Diezelfde dag zette verweerster in een bericht aan eiseres de annuleringskosten uiteen. Zij stelde alvorens definitief te annuleren te wachten op bevestiging door eiseres en op haar keuze tussen een gewone annulering en een annulering met plaatsvervanger.

Op 13 juli 2021 zette verweerster opnieuw de annuleringskosten uiteen die nu weliswaar lager waren doordat ook de kamergenote van eiseres had aangegeven de reis niet langer te willen maken. Verweerster stelde opnieuw te wachten op bevestiging vanwege eiseres alvorens de reis definitief te annuleren. Zij vroeg deze annulering via mail te doen.

3.

Overeenkomstig artikel 8 van de bijzondere voorwaarden van verweerster moet de annulering aan vormvoorschriften voldoen en moet zij de in het artikel voorgeschreven gegevens bevatten. De annulering kan bij mail.

4.

Ondanks dat verweerster zowel op 30 juni 2021 als op 13 juli 2021 expliciet om bevestiging van de annulering vroeg, bleef deze bevestiging uit. Eiseres bleef alle meldingen vanwege verweerster ontvangen maar liet na haar annulering te bevestigen en verweerster mee te delen of zij gewoon wou annuleren of wou annuleren met een plaatsvervanger.

Verweerster vroeg tot twee maal toe de annulering te bevestigen. Met een verwijzing naar haar bijzondere voorwaarden had verweerster nog duidelijker kunnen maken dat zij een bevestiging verwachtte in de vorm voorzien in artikel 8 van haar bijzondere voorwaarden.

Niettemin kan worden aangenomen dat elke normale, vooruitziende en zorgvuldige reiziger had geantwoord op de berichten van verweerster en de nodige stappen had genomen om de annulering te bevestigen. Dit is des te meer het geval daar eiseres in de aanloop naar de reis alle informatie met

Dossier nummer: SA 2021-043

betrekking tot de reis alsook verschillende herinneringen voor het niet betaalde voorschot bleef ontvangen.

Het arbitraal college is dan ook van oordeel dat de reis door eiseres niet werd geannuleerd.

5.

Alle reisdiensten konden worden geleverd, de reis ging gewoon door. Noch eiseres noch verweerster zegden de pakketreis op. Bijgevolg waren zij beiden tot uitvoering van de reisovereenkomst gehouden. Alle reisdiensten konden door verweerster perfect geleverd worden. Eiseres kwam echter niet opdagen.

Er is geen reden eiseres vrijstelling van betaling van de reissom te verlenen. Eiseres is verweerster de volledige reissom verschuldigd.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 30 november 2021.