

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

De heer **A**, en zijn echtgenote, mevrouw B, samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig, bijgestaan door Mr. C, advocaat, kantoorhoudende te XXX

En

RB

met maatschappelijke zetel te XXX
Ondernemingsnr. XXX,

Eerste verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw D, bestuurder, bijgestaan door
Mr. E loco Mr. F, advocaat kantoorhoudend te XXX;

En

RO,

met maatschappelijke zetel te XXX
Ondernemingsnr. XXX,

Tweede verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw G, XXX.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 26 oktober 2012.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 18 januari 2012 door bemiddeling van eerste verweerster, bij tweede verweerster, een pakketreis boekten naar Albena (Bulgarije) voor drie personen (eisers en hun minderjarige zoon H) met heenreis op 16 augustus 2012 en terugreis op 30 augustus 2012. Deze reis omvatte de vluchten Brussel – Varna (H/T) en een all-inclusive verblijf voor 14 nachten in hotel "A". De reissom bedroeg volgens de bestelbon 2.848,60 EUR

Op datum van vertrek werd de minderjarige zoon van eisers niet toegelaten op het vliegtuig, daar hij niet over het vereiste paspoort beschikte. Aangezien Bulgarije zich buiten de Schengen-zone bevindt was een paspoort noodzakelijk. Eisers konden dan ook niet vertrekken op de door hen geboekte en betaalde reis. Eisers verwijten verweersters dat zij hen niet, minstens onvoldoende, informeerden omtrent de benodigde reisdocumenten.

2. Diezelfde dag nog richtten eisers zich tot eerste verweerster, in de hoop alsnog op reis te kunnen vertrekken. Een spoedprocedure tot het bekomen van een paspoort bleek om financiële en organisatorische redenen niet haalbaar. Volgens eisers kon of wilde tweede verweerster ook geen alternatieve reis binnen de Schengenzone aanbieden. Volgens eerste verweerster bood zij wel degelijk alternatieven aan, maar weigerden eisers om de ermee gepaard gaande omboekingskosten te betalen.

Eisers vertrokken niet op reis en eisten het bedrag dat zij hadden betaald voor de reis terug van eerste verweerster. Tweede verweerster liet eerste verweerster evenwel weten dat de kosten voor het niet-naleven van reisformaliteiten ten laste vallen van de reizigers.

Bij aangetekend schrijven d.d. 27 augustus 2012 werden beide verweersters door eisers in gebreke gesteld. Eisers vorderden het door hen betaalde bedrag van 2.848,60 EUR terug. Op 5 september 2012 liet tweede verweerster weten dat zij geen tussenkomst zou verlenen.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 26 oktober 2012 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden doordat zij niet afdoende werden geïnformeerd omtrent de nodige reisdocumenten.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 2898,60 EUR, samengesteld als volgt:

- Terugbetaling reis:	2.848,60 EUR
- Kosten:	50,00 EUR

Eerste verweerster formuleerde standpunt bij conclusies d.d. 7 juli 2013. Eisers repliceerden op 5 maart 2013, waarna op 12 maart 2013 een wederwoord van tweede verweerster volgde. Eerste verweerster maakte synthesebesluiten over op 3 oktober 2013 en tweede verweerster op 11 oktober 2013.

De beoordeling

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van eerste verweerster

5. Artikel 7 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en verweersters beheerst, bepaalt het volgende:

“De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht :

1° vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen : a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa (...)”

6. Aangezien art. 7 van de Reiscontractenwet voorziet in schriftelijke mededeling van informatie doet de discussie tussen partijen omtrent al dan niet mondeling medegedeelde informatie bij het boeken van de reis op 18 januari 2012 niet ter zake. Art. 7 laat geen enkele ruimte voor interpretatie: met louter mondelinge informatie voldoet de reisbemiddelaar/reisorganisator niet aan zijn wettelijke verplichtingen.

Vast staat dat op de dag van contractsluiting een bestelbon werd ondertekend door eisers (stuk 1 eisers). Tevens werd op hetzelfde moment een detail van de reis en een bewijs van betaling voorschot overhandigd (stuk 2 eisers).

De bestelbon bepaalt dat de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen van toepassing zijn. Deze voorwaarden bepalen in art. 3:

“De reisorganisator en / of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers

schriftelijk mede te delen:

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet- Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen; (...)

De bestelbon vermeldt: *“Kinderen dienen in het bezit te zijn van een geldige identiteitskaart met pasfoto.”* De gedetailleerde prijsberekening vermeldt: *“Vereiste documenten: Belgische burgers: ID kaart (geldig voor de duur van het verblijf); Niet Belgen: info bij hun Ambassade of Consulaat.”*

Bijgevolg staat vast dat eisers vóór de sluiting van het contract schriftelijk algemene informatie werd verschaft omtrent de benodigde paspoorten en visa, in overeenstemming met art. 3 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

7. Eisers steunen hun argumentatie in belangrijke mate op een vonnis van de Rechtbank van Eerste Aanleg te Gent (Gent 16 april 2010, *NJW* 2011, 231, noot R. STEENNOT). Tweede verweerster merkt terecht op dat het om een alleenstaande uitspraak gaat. Daarenboven zijn de feitelijke omstandigheden die aanleiding gaven tot bovenvermeld vonnis, geenszins vergelijkbaar, zodat de redenering van de Rechtbank van Eerste Aanleg *in casu* niet kan worden toegepast. Immers:

De rechtbank te Gent diende te oordelen over een contract waarvan geen schriftelijk bewijs bestond. Partijen ondertekenden geen bestelbon noch reiscontract. Bijgevolg waren de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie niet van toepassing op het contract. In huidige zaak is dit wel het geval.

Daarenboven betrof de discussie voor de Gentse rechtbank het feit dat de reisbemiddelaar niet gewezen had op de noodzaak van een transitvisum voor een niet-Europeaan die vanop de luchthaven van Zaventem naar een bestemming buiten Europa reist en een tussenstop maakt in een niet-Schengen land. Deze informatie behoorde – aldus de rechtbank – tot de parate kennis van een normaal zorgvuldig reisbemiddelaar.

Men kan daarentegen niet verwachten van een normaal zorgvuldig reisbemiddelaar dat deze op het ogenblik van boeking voor elke nationaliteit van reiziger weet wat de noodzakelijke reisdocumenten zijn voor elke mogelijke bestemming.

Tot slot betrof het vonnis van de rechtbank te Gent een reiziger die een vlucht boekte op vrijdag, om de zondag daarop te vertrekken. In huidige zaak werd de reis geboekt in januari 2012 voor afreis in augustus 2012.

8. Gezien het lange tijdverloop tussen boeking en afreis is het Arbitraal College van oordeel dat eerste verweerster voorzichtig en in overeenstemming met haar wettelijke informatieverplichting heeft gehandeld door zich voor de contractsluiting te beperken tot algemene informatie met

betrekking tot paspoorten en visa. Eerste verweerster merkt terecht op dat in zeven maanden tijd wijzigingen kunnen optreden in paspoort/visavereisten.

Belangrijk is dat eerste verweerster deze algemene informatie vóór het vertrek van eisers schriftelijk heeft aangevuld. Bij schrijven d.d. 6 juli 2012 deelde eerste verweerster samen met de saldofactuur volgende informatie mee (stuk 8a eerste verweerster):

“tevens wil ik vragen, dat jullie voor de zoon H een paspoort hebben laten maken, aangezien het niet meer voldoende is om met het witte kaartje te reizen zoals de vorige jaren. Ook kinderen moeten nu een eigen paspoort hebben, want de vermelding in het paspoort van de ouders is niet meer voldoende (zie kopij van de e-mail van RO). De reisdocumenten worden een 2-tal weken voor vertrek door RO op kantoor geleverd.”

Eisers betwisten dat zij deze brief hebben ontvangen. Nochtans werd de bijgevoegde saldofactuur betaald, zodat het Arbitraal College er van dient uit te gaan dat de brief wel degelijk ontvangen werd.

Bovendien bevatten de reisdocumenten, die konden worden opgehaald vanaf 3 augustus 2012 en effectief werden opgehaald op 9 augustus 2012, een week voor de afreis, opnieuw gedetailleerde informatie betreffende de paspoortverplichting (stuk 9a en 9b eerste verweerster):

“Personen die de Belgische nationaliteit niet hebben, doen er goed aan zich te bevragen bij de bevoegde instanties (ambassade of consulaat). Alle kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken of paspoort. (...)”

En

“Wijziging! Ook kinderen met een andere Europese nationaliteit die vertrekken vanuit België moeten een apart identiteitsbewijs hebben. Het is niet meer voldoende dat ze vermeld staan op het internationaal paspoort of het identiteitsbewijs van hun ouders.”

Eisers erkennen dat zij de reisdocumenten niet in persoon kwamen ophalen, hetgeen het voor eerste verweerster *de facto* onmogelijk maakte om de reisdocumenten persoonlijk na te kijken. Van een normaal en zorgvuldig reiziger die de documenten niet in persoon kan ophalen bij de reisbemiddelaar zoals aangeboden, mag worden verwacht dat hij/zij minstens de daarbij geleverde informatie grondig naleest. Blijkbaar is dit niet gebeurd.

Eisers kunnen dan ook niet worden gevolgd waar zij bij conclusie stellen dat zij op de datum van vertrek op de luchthaven voor het eerst te horen kregen dat hun zoon over een paspoort diende te beschikken.

9. Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat eerste verweerster eisers wel degelijk correct heeft geïnformeerd, zodat in hoofde van eerste verweerster geen fout kan worden weerhouden. De vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster is ongegrond.

B. De aansprakelijkheid van tweede verweerster

10. Tweede verweerster beschikt als reisorganisator niet over de nationaliteitsgegevens van de reizigers die door bemiddeling van een reisbemiddelaar bij haar een pakketreis boeken.

Aldus kan tweede verweerster niet meer doen dan in haar brochure en in de reisdocumenten algemene informatie over de noodzakelijke reisdocumenten opnemen. Dit is ook de enige verplichting die de reiscontractenwet aan de reisorganisator oplegt.

Uit wat voorafgaat blijkt dat tweede verweerster zich naar behoren van deze informatieverplichting heeft gekweten. De nodige algemene informatie opgenomen in de brochure en was dus voor contractsluiting beschikbaar. Bijkomende gedetailleerde informatie werd verstrekt meer dan een maand voor het vertrek en vervolgens opnieuw bij de levering van de reisdocumenten.

11. In hoofde van tweede verweerster kan dan ook evenmin een fout worden weerhouden, zodat de vordering van eisers ook tegenover tweede verweerster ongegrond is.

C. De schade

12. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweersters niet tekort zijn geschoten aan hun verplichting voortvloeiend uit de Reiscontractenwet. Bij gebrek aan fout kan ook geen verplichting tot schadevergoeding bestaan.

13. Het Arbitraal College noteert evenwel dat tweede verweerster ter zitting haar voorstel handhaaft om bij wijze van commerciële tegemoetkoming de hotelkosten die zij kon recupereren, t.b.v. 655,00 EUR, terug te betalen aan eisers.

Aan tweede verweerster wordt akte verleend van haar voorstel en zij wordt uitgenodigd om vrijwillig 655,00 EUR te betalen aan eisers.

D. De procedurekosten

14. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 253,46 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat de vordering van eisers ongegrond is. Derhalve dienen eisers beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van eisers te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover eerste verweerster toelaatbaar doch ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers tegenover tweede verweerster toelaatbaar doch ongegrond;

Verleent akte aan tweede verweerster van haar minnelijk voorstel en nodigt tweede verweerster uit vrijwillig over te gaan tot betaling van 655,00 EUR bij wijze van commerciële tegemoetkoming;

Verwijst eisers definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 253,46 EUR.