

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 22 MAART 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 30 oktober 1956, wonende te XXX, XXX en **de heer B**, Belg, geboren op 7 april 1990, wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer G 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 mevrouw H 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 10 januari 2022 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 11 januari 2022 om te verschijnen op de zitting van 22 maart 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 22 maart 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Begin januari 2020 boekten eisers bij verweerster een pakketreis bestaande uit een cruise in de Verenigde Arabische Emiraten en vluchten naar en van Dubai. De reis zou doorgaan van 28 november 2020 tot 6 december 2020. De reissom bedroeg 2.498,00 euro.

Omwille van de corona-pandemie werd de reis geannuleerd. Eisers boekten een nieuwe, erg gelijkaardige reis die plaatsvond van 27 november 2021 tot 5 december 2021.

2.

Het programma van de cruise werd meermaals gewijzigd voor vertrek. Op de bestelbon met PO nummer 14246 staat vermeld dat Dammam zou worden aangedaan. Dammam werd uiteindelijk niet aangedaan. Oman werd vervangen door Qatar. Van elke routewijziging werden eisers op de hoogte gebracht. Zij protesteerden bij verweerster niet tegen de routewijziging.

3.

De reis ging in de vooropgestelde periode door met de wijzigingen waarvan eisers op de hoogte waren gebracht. Het cruiseschip legde zoals gepland aan in de haven van Doha in Qatar. Zeer kort voor de aankomst van de reizigers voerde Qatar een online registratieplicht in voor iedereen die het land wou bezoeken.

Net als een groot deel van de medereizigers, lukte het eisers niet om zich te registreren. Bij gebrek aan registratie konden zij Qatar niet bezoeken.

4.

Eenmaal terug thuis gekomen, formuleerden eisers verschillende klachten tegen verweerster. Deze kunnen worden samengevat als volgt:

- Van de verschillende bestemmingen zijn Oman, Qatar en Damman weggefallen;
- De uitstap naar het eiland Sir Bani Yas voldeed niet aan de verwachtingen;
- Boven op de reissom moesten nog tal van supplementen betaald worden waarover op voorhand niet gecommuniceerd was;
- Het ticket voor de wereldtentoonstelling in Dubai was, aldus verweerster, inbegrepen in de prijs, dit terwijl het overal gratis werd aangeboden. Eisers moesten hun transport naar de wereldtentoonstelling zelf betalen;
- De begeleiding van de groep liet te wensen over doordat er slechts twee begeleiders waren, hetgeen niet voldoende is gezien de omvang van de groep.

5.

Op 9 december 2021 schreven eisers verweerster aan en zetten zij hun klachten uiteen. Zij nodigde verweerster uit hen een passende compensatie te betalen voor het gegeven dat verschillende bestemmingen niet werden aangedaan.

Verweerster antwoordde eisers op 14 december 2021 en weigerde hen een compensatie te betalen.

Eisers maakten het geschil daarop aanhangig bij 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 de terugbetaling van een gedeelte van de reissom ten belope van 1.000,00 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

6.

Eisers formuleren ten aanzien van verweerster verschillende klachten. Uit het vragenformulier blijkt dat de vordering van eisers gebaseerd is op het gegeven dat verschillende bestemmingen niet werden aangedaan of niet konden worden aangedaan. Ter zitting bevestigden eisers dat hun eis op dit gegeven gebaseerd is. Zij dringen niet verder aan wat hun andere klachten betreft.

7.

Nog voor het begin van de reis werden de bestemmingen die tijdens de cruise zouden worden aangedaan meermaals gewijzigd. Eisers werden hier schriftelijk van in kennis gesteld. Zij protesteerden niet tegen de voorgestelde wijziging van het reistraject en vertrokken op de vooropgestelde datum op reis. Eisers kunnen dan ook worden geacht de door verweerster voorgestelde wijzigingen stilzwijgend te hebben aanvaard.

De reiziger kan, indien voor het begin van de pakketreis, de organisator zich genooddaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen, de voorgestelde wijzigingen inderdaad aanvaarden of de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding (artikel 25, eerste lid van de wet van 21 november 2017).

8.

Kort voor de aankomst van de reizigers in Qatar, voerde het land een registratieplicht in. Toeristen die het land, ook via de haven van Doha, wouden binnenkomen, moesten zich op voorhand registreren. Het personeel van verweerster informeerde de reizigers terstond over deze nieuwe verplichting en trachtte het voor iedereen mogelijk te maken zich te registreren. Door problemen met het registratiesysteem lukte het vele reizigers desondanks niet om zich te registreren.

Verweerster kon de reisdiensten uitvoeren zoals overeengekomen. Een aantal reizigers slaagden er trouwens wel in om zich tijdig te registreren en konden dan genieten van de uitstap op het vasteland

van Qatar. Van een non-conformiteit als bedoeld in artikel 2, 13° van de wet van 21 november 2017 kan dan ook geen sprake zijn.

9.

Verweerster zag zich geconfronteerd met een situatie van overmacht waaraan zij zo goed mogelijk heeft pogen te verhelpen, hetgeen haar niet volledig gelukt is. Het was voor verweerster niet mogelijk om in dergelijke korte tijdsparren een volwaardig alternatief aan te bieden. De aard van de reis, zijnde een cruise, droeg hiertoe bij.

Dat door een onaangekondigde beslissing van de overheid en door het slecht functioneren van het registratiesysteem eisers niet konden genieten van de uitstap die hen door verweerster werd aangeboden, kan deze laatste niet verweten worden.

Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om aan alle vereisten te voldoen die gelden op de plaats van bestemming. Verweerster informeerde eisers over deze vereisten van zodra zij zelf op de hoogte was van de nieuwe maatregelen. Door overmacht waren eisers niet in staat om aan deze vereisten te voldoen.

10.

De teleurstelling van eisers over hun reis is begrijpelijk. Door de corona-pandemie werd de reis uitgesteld en verschillende keren aangepast. Ook toen de reis uiteindelijk doorging, werden de reizigers niet gespaard van corona-perikelen. Verweerster deed echter alles wat redelijkerwijs mogelijk was om de reis alsnog in goede banen te leiden. Dat dit niet geheel gelukt is, is te wijten aan een geval van overmacht, dat verweerster niet verweten kan worden.

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 maar ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 22 maart 2022.