

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 17 oktober 2023

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 16 april 1993 en **mevrouw B**, Belg, geboren op 29 september 1669
beiden wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig;

Tegen:

RONV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer
BE000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, Customer Care Team Coördinator.

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 mevrouw 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 28 augustus 2023
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 29 augustus 2023 om te verschijnen op de zitting van 17
oktober 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 17 oktober 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 29 augustus 2022 een cruise “Egypte, Rode Zee en Saoedi-Arabië” georganiseerd door verweerster. De reis zou doorgaan in de periode van 15 november 2022 tot en met 23 november 2022.

De cruise van eisers zou een aanvang nemen in de haven van Civitavecchia (Italië) en zou eindigen in de haven van Jeddah (Saoedi-Arabië). Eisers voorzagen zelf in het overige passagiersvervoer.

Eisers betaalden verweerster in totaal 1.783,12 EUR. Dit bedrag bestond uit de reissom ten belope van 638,00 EUR en uit extra's ten belope van 1.145,12 EUR.

2.

Eisers boden zich op 15 november 2022 tijdig in de haven van Civitavecchia aan. Zij werden echter geweigerd aan boord van hun cruiseschip omdat één van hen niet volledig gevaccineerd was. Eisers voldeden voor het overige wel aan alle voorwaarden om deel te nemen aan de cruise.

3.

Eisers verwijten verweerster dat zij hen niet informeerde over de vaccinatieplicht voor hun cruise, waardoor zij hun reis in het water zagen vallen. Eisers verwijzen daarbij naar inschepingsvereisten die zij terugvonden op de website van verweerster.

Verweerster op haar beurt voert aan dat de inschepingsvereisten die eisers bijbrengen niet de juist zijn, daar deze van toepassing zijn op gewone cruises en de cruise van eisers geen gewone cruise maar een “Grand Voyage” is. Verweerster duidt er op dat haar algemene voorwaarden vermelden dat passagiers alle nodige inentingen gekregen moeten hebben voor ze inschepen en in het bezit moeten zijn van alle nodige gezondheidsdocumenten. Volgens haar voorwaarden rust op de reiziger bovendien de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

4.

Verweerster betaalde eisers de kostprijs van de “extra's” ten belope van 1.145,12 EUR terug.

Eisers en verweerster kwamen onderling niet tot een minnelijke oplossing voor hun geschil, reden waarom eisers het geschil aanhangig maakten voor de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vermelden in het vragenformulier verschillende schadeposten, waaronder de reissom ten belope van 638,00 EUR, verschillende treintickets en verschillende vluchten. In totaal komt zij op een bedrag van 1.819,85 EUR. Zij beperkt haar eis echter tot 1.000,00 EUR.

Verweerster vraagt de vordering van eisers af te wijzen als ongegrond.

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

5.

Eisers verwijten verweerster dat deze hen niet voldoende heeft geïnformeerd over de reisvoorwaarden voor hun cruise. Door dit gebrek aan informatie voldeden zij niet aan de inschepingsvereisten en werd hen de toegang tot het cruiseschip geweigerd.

Verweerster houdt vol dat zij eisers wel de nodige informatie ter beschikking heeft gesteld en dat het aan eisers was om zich te informeren over de reisvoorwaarden.

Het geschil tussen eisers en verweerster laat zich aldus vertalen naar de vraag of verweerster voldeed aan haar (pre-)contractuele informatieverplichting.

6.

Krachtens artikel 5, §1, 6° Reiswet verstrekt de organisator aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied. Deze informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.

Krachtens artikel 11 Reiswet moet de eigenlijke pakketreisovereenkomst of de bevestiging daarvan deze informatie hernemen. Ook de informatie in de pakketreisovereenkomst wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat hij de reiziger alle wettelijke (pre)contractuele informatie heeft verstrekt.

7.

De bevestiging van boeking die verweerster aan eisers bezorgde, bevat geen informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied. Verweerster bewijst niet dat zij eisers deze informatie verstrekte.

Verweerster verwijst naar de informatie die beschikbaar is op haar website. Het Arbitraal College merkt echter op dat eisers informatie bijbrengen die zij vonden op de website van verweerster en waaruit zou blijken dat het voor hun cruise niet vereist was volledig gevaccineerd te zijn. Het stuk dat eisers bijbrengen vermeldt: "Alle gasten worden sterk aangemoedigd, maar zijn niet verplicht, om volledig gevaccineerd te zijn tegen COVID-19".

Verweerster stelt dat de informatie die eisers op de website vonden en die eisers bijbrengen niet van toepassing is op hun cruise. De cruise van eisers was immers een "Grand Voyage" waarvoor andere

voorwaarden gelden. Voor "Grand Voyages" is het blijkens de website van verweerster wel vereist volledig gevaccineerd te zijn.

8.

Samen met verweerster merkt het Arbitraal College op dat de bevestiging van boeking die verweerster aan eisers bezorgde niet vermeldt dat het zou gaan om een "Grand Voyage". Verweerster stelt dat eisers hun cruise online enkel konden boeken onder de rubriek "Grand Voyages". Het Arbitraal College kan dit echter niet nagaan.

9.

Het Arbitraal College herhaalt dat het aan de organisator van een pakketreis is om de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie te verstrekken over formaliteiten op gezondheidsgebied.

Terwijl ook op hem een verantwoordelijkheid rust zich te informeren, is het niet aan de reiziger om eerst in ondoorzichtige voorwaarden na te gaan wat voor reis hij heeft geboekt, om vervolgens uit te zoeken welke reisvoorwaarden op hem van toepassing zijn. Dit is des te meer van belang voor reizen tijdens dewelke de reiziger bestemmingen in verschillende landen en op verschillende continenten aandoet.

Door eisers niet op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie te verstrekken over de formaliteiten op gezondheidsgebied, specifiek van toepassing op hun reis, voldeed verweerster niet aan haar informatieverplichting.

10.

Doordat eisers werden geweigerd aan boord van hun cruiseschip, viel hun volledige cruise in het water. Eisers brengen stukken bij die de extra kosten die zij moesten maken, staven. Deze kosten zijn redelijk en worden door verweerster niet betwist.

Eisers beperken hun eis tot 1.000,00 EUR. Het Arbitraal College kan niet meer toekennen dan door eisers wordt gevraagd.

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 gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van 1.000,00 EUR aan eisers.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 oktober 2023.