

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 18 augustus 2020

Inzake:

De heer **A** en mevrouw **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

Eisers,

Eerste eiser ter zitting aanwezig;

Tegen:

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

Verweerster,

Ter zitting niet vertegenwoordigd;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 27 april 2020 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 9 juni 2020 om te verschijnen op de zitting van 18 augustus 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 augustus 2020;

Hebben ondergetekenden:

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

De heer D in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw F, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 22 oktober 2019 een reis naar Agadir, Marokko voor twee personen voor de periode van 2 november 2019 tot 9 november 2019.

De reservering omvatte de heen- en terugvluchten en een verblijf in het hotel ALLEGRO AGADIR onder een *all-in*-formule.

De prijs van de boeking bedroeg 733,64 EUR.

2.

Bij aankomst in de luchthaven van Zaventem bleken eisers niet over de juiste reisdocumenten te beschikken om naar Marokko af te reizen. Zij beschikten enkel over hun identiteitskaart, terwijl nochtans een geldige reispas vereist is. Zij werden om die reden niet toegelaten tot de vlucht.

Eisers hebben meermaals getracht verweerster te bereiken, doch zonder resultaat. Een personeelslid bij Brussels Airlines is eisers dan te hulp geschoten en heeft zelf getracht verweerster te contacteren teneinde na te gaan of een alternatieve reis voor eisers mogelijk was. Volgens eisers was de medewerkster van verweerster weinig behulpzaam en bovendien pas bereikbaar na tien minuten in wacht te hebben gestaan.

De medewerkster zou gesteld hebben dat verweerster haar reizigers wel degelijk afdoende had geïnformeerd over de vereiste reisdocumenten en dat het de verantwoordelijkheid van de reizigers is om er voor te zorgen dat zij over deze documenten beschikken. Verweerster kon om die reden geen alternatieve reis aanbieden, noch overgaan tot terugbetaling van de reissom.

Eisers dienden bijgevolg terug naar huis te keren. Het was op dat moment 3u 's nachts waardoor zij geen gebruik konden maken van het openbaar vervoer en genoodzaakt waren beroep te doen op een taxi.

3.

Het dossier van eisers omvat behalve voormeld incident, ook een beweerdelijke administratieve tekortkoming in hoofde van verweerster alvorens vertrek. Volgens eisers werden hen de nodige reisdocumenten niet overgemaakt bij boeking van de reis op 22 oktober, hoewel de reis reeds op 2 november zou aanvangen.

Eisers hebben dienaangaande meermaals zonder succes getracht contact op te nemen met verweerster. Uiteindelijk kregen zij op 29 oktober een medewerker aan de lijn, die hen informeerde dat de reisdocumenten reeds op 23 oktober werden verzonden en eisers voor de goede orde de documenten opnieuw toezond.

B. DE RECHTSPLEGING

4.

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

C. DE VORDERINGEN

5.

Eisers vorderen middels hun vragenformulier van 27 april 2020 een vergoeding van 833,64 EUR zijnde de reissom alsook de vervoerskosten van en naar de luchthaven.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

6.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 22 oktober 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

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

7.

Krachtens artikel 5 van de wet van 21 november 2017 heeft de organisator een informatieplicht ten aanzien van de reiziger. Artikel 5, 6° van diezelfde wet bepaalt in het bijzonder dat de organisator algemene informatie dient te verstrekken over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoorten en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum alvorens de reiziger gebonden is door een pakketreisovereenkomst.

Eisers verwijten verweerster dat deze informatieplicht niet werd nagekomen.

Dit wordt door verweerster in haar schriftelijke besluiten grondig weerlegd.

De informatie met betrekking tot de vereiste reisdocumenten werd door verweerster meermaals weergegeven:

- Op de webpagina van het hotel onder de toets 'praktische informatie';
- In de bijzondere voorwaarden waarmee eisers zich akkoord hebben verklaard alvorens het onlineboekingsproces af te ronden;
- Op de reisdocumenten dewelke respectievelijk 10 dagen en 3 dagen voor vertrek aan eisers werden overgemaakt;
- Op de website van verweerster onder de toets 'reisinfo';
- Op de website van verweerster onder de toets 'frequently asked questions'.

Verweerster voegt aan haar besluiten verscheidene stukken toe waaruit zulks onbetwistbaar blijkt.

Het dossier van eisers bevat een e-mail aan verweerster waarin zij het volgende stellen: "*U moet de kleine letterkes lezen, AUB, wij doen dit niet.*" Ter zitting herhaalt eerste eiser dat van hem niet kan verwacht worden dat hij 'de kleine lettertjes' leest.

Het College wenst dienaangaande op te merken dat het criterium van een 'goede huisvader' niet enkel geldt ten aanzien van de organisator, maar ook ten aanzien van de reizigers. Eerste eiser benadrukt zowel in zijn brief van 4 november 2019 als ter zitting dat hij de laatste jaren meer dan 20 keer op reis is geweest, naar onder andere Tunesië, Turkije en Tenerife en hij dus de gang van zaken en formaliteiten kent.

Van een reiziger met dergelijke ervaring wordt verwacht dat hij een bepaalde voorzichtigheid aan de dag legt door wel degelijk kennis te nemen van de informatie die hem ter beschikking wordt gesteld. Dit des te meer wanneer de boeking online gebeurt en er geen rechtstreeks contact is met een reisagent.

Het College stelt vast dat er geenszins sprake is van een schending van de informatieplicht in hoofde van verweerster. Zij is wel degelijk haar contractuele verplichting nagekomen.

Het al dan niet bezitten van de nodige reispas om toegang te krijgen tot het land van bestemming is een verantwoordelijkheid van de eisers.

Eisers hebben schade geleden enkel en alleen door hun eigen nalatigheid. Deze schade dient vanzelfsprekend niet aan verweerster ten laste te worden gelegd.

De vordering van eisers is dan ook ongegrond.

8.

Krachtens artikel 14 van de wet van 21 oktober 2017 dient een organisator tijdig voor het begin van de pakketreis de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, alsook de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst te verstrekken.

Eisers verwijten verweerster dat zij slechts op 29 oktober 2019, zijnde 3 dagen voor vertrek, en louter omwille van hun eigen initiatief in het bezit werden gesteld van de nodige documenten.

Dit wordt door verweerster in haar schriftelijke besluiten grondig weerlegd.

Zij voegt stukken toe waaruit onbetwistbaar blijkt dat zij eisers de nodige documenten heeft overgemaakt op 23 oktober 2019 en dit voor de goede orde nogmaals deed op 29 oktober 2019.

Er kan verweerster dan ook geen tekortkoming in de zin van artikel 14 van de wet van 21 oktober 2017 worden toegerekend.

De vordering van eisers is ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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 unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 augustus 2020.