

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 7 JULI 2020

Inzake

1. Mevrouw **A**, wonende te XXX, XXX,
2. De heer **B**, wonende te XXX, XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw A voornoemd, bijgestaan door Meester C, loco meester D, advocaat met kantoor te XXX, XXX

En

1. **RB BV**,
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,
Ondernemingsnummer BE000.000.000;

Eerste verweester,

Niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

2. **RO BV**, handel drijvend onder de naam **RO**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX
Ondernemingsnummer BE000.000.000;

Tweede verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer E, Product Manager;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw F, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw G, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw H, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (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. De rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

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 24 februari 2020.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 25 februari 2020 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 28 april 2020. Ingevolge de maatregelen getroffen ter preventie van de verspreiding van Covid-19 kon de zitting van 28 april 2020 geen doorgang vinden en werd de zitting uitgesteld naar 7 juli 2020, waarop partijen zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1.

Op 21 januari 2019 boekten eisers door bemiddeling van eerste verweerster een individuele rondreis door Chili van het noorden tot het uiterste zuiden bij tweede verweerster, met vertrek op 8 februari 2019 en terugkeer op 22 februari 2019.

Eisers betaalden voor deze reis een reissom van 8.450,00 EUR.

Het door eisers geboekte reisprogramma vatte aan met een tweedaags verblijf in Santiago, waarna zij met een binnenlandse vlucht naar de Atacama-woestijn zouden vliegen (Calama) om vervolgens drie dagen te logeren in hotel Altiplanico in San Pedro de Atacama, van waaruit zij verschillende excursies in de Atacama-woestijn zouden ondernemen.

Na drie nachten zouden zij dan in drie etappes zuidwaarts reizen.

2.

Op 8 februari 2019 werd tweede verweerster door haar lokale vertegenwoordiger geïnformeerd dat alle verblijven in de Atacama-woestijn tot 14 februari 2019 geschrapt werden.

In de Atacama-woestijn is het in februari winter en dit gaat jaarlijks gepaard met regenval, doch in 2019 werd het noorden van Chili getroffen door uitzonderlijk noodweer, waardoor er modderstromen waren ontstaan en het gebied niet bereikbaar was. Het werd door de lokale overheden afgesloten en de luchthaven van Calama was ook tijdelijk gesloten.

Eisers werden door de lokale vertegenwoordiger van tweede verweerster in kennis gesteld van deze tegenvaller en tweede verweerster werkte, samen met haar lokale vertegenwoordiger een alternatief programma uit voor eisers.

Er werd één extra nacht in Santiago geboekt met een excursie naar Valparaiso en de wijnregio. Vervolgens werden een aantal verblijven en excursies verschoven. Op vraag van eisers werd getracht de vrijgekomen dagen zoveel mogelijk in te vullen met natuurexcursies. Zo werd er onder meer een

tweedaagse trip naar het eiland Chiloé geregeld met bezoek aan de muelle de las almas, alsook een bezoek aan het nationale park Alerce Andino en aan de Osorno-vulkaan.

Het aanpassen van het programma terwijl de reizigers reeds ter plaatse waren en hierbij rekening houden met hun wensen, bracht met zich mee dat er frequent getelefoneerd werd tussen tweede verweerster en eisers, wat uiteraard zijn weerslag had op de telefoonrekening van eisers.

Op dag 13 van het originele reisprogramma was een boottocht naar het Magdalena eiland voorzien, waar duizenden pinguïns in kolonies leven. Opnieuw gooide het weer roet in het eten. De in het programma van eisers voorziene grotere boot kon niet uitvaren omdat er teveel wind stond. Aan eisers werd de raad gegeven de excursie op eigen initiatief te maken met één van de kleinere boten in de haven, die in die weersomstandigheden wel uitvaren. Eisers droegen zelf de kosten van deze inbegrepen excursie.

3.

Na hun terugkeer, op 27 februari 2019, richtten eisers een uitgebreid schrijven aan eerste verweerster, waarin zij hun ongenoegen uitten over de vele afwijkingen van het geboekte reisprogramma.

Naar mening van eisers was tweede verweerster reeds voor hun vertrek op de hoogte van het feit dat het verblijf in de Atacama-woestijn niet zou kunnen doorgaan en had zij hen daar voor afreis van moeten verwittigen. Eisers meenden tevens dat de aangeboden alternatieven niet opwogen tegen de initiële reisplanning. Zij bekloegen zich over het feit dat zij vaak lang diende te wachten op een antwoord van tweede verweerster en dan noodgedwongen op eigen houtje activiteiten hadden georganiseerd om zoveel mogelijk van het land te kunnen zien.

Eisers meenden aanspraak te kunnen maken op een vergoeding van 973,00 EUR per persoon, ofwel 1.946,00 EUR, alsook een terugbetaling van de gemaakte telefoonkosten ten belope van 450,00 EUR.

In haar reactie van 7 mei 2019 lichtte tweede verweerster toe dat zij pas op 8 februari 2020 – op een ogenblik dat eisers als vertrokken waren – door haar plaatselijke correspondent werd verwittigd van het noodweer in het noorden van Chili en de gevolgen die dit had voor de reizigers. Zij legde de betrokken mail van haar correspondent voor. Verder onderstreepte zij dat zij samen met haar correspondent alles in het werk had gesteld om een alternatief programma uit te werken dat zoveel mogelijk aan de wensen van eisers beantwoordde. Doordat hierbij werd voorzien in een aantal privé-excursies in plaats van de initieel voorziene groepsexcursies, was de kostprijs van het alternatief programma aanzienlijk. Volgens tweede verweerster was het aangeboden programma slechts 15,00 EUR goedkoper dan het geannuleerde programma. Bij wege van commerciële geste verklaarde tweede verweerster zich bereid een vergoeding van 100,00 EUR per persoon te betalen, alsook de helft van de telefoonkosten, hetzij samen 425,00 EUR.

Eisers vonden dit voorstel ontoereikend. Zij eisten terugbetaling van de kostprijs van de gemiste excursies doch gingen er niet mee akkoord dat de kost van de alternatieve excursies die zij ontvingen, hierop werd verrekend en eisten een terugbetaling van 2.196,00 EUR.

Verdere correspondentie tussen eisers, hun verzekeringsmakelaar en verweersters, leidde niet tot een minnelijke regeling, zodat eisers op 24 februari 2020 hun klacht aanhangig maakten bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

4.

De vordering van eisers strekt er blijkens het eerste vragenformulier toe vanwege verweersters een schadevergoeding te bekomen van 2199,62 EUR. Dit bedrag verhoogden eisers vervolgens nog tot 2.804,62 EUR, waarbij de verhoging – volgens de toelichting ter zitting – betrekking heeft op de procedurekosten.

II. De beoordeling

5.

De klacht van eisers valt uiteen in twee onderdelen.

Eenzijds verwijten zij beide verweersters dat deze hen niet voor afreis in kennis stelden van de noodsituatie in de Atacama-woestijn, waardoor het onderdeel van hun rondreis niet kon doorgaan.

Anderzijds zijn eisers van mening dat (enkel) tweede verweerster tekort geschoten is aan haar verbintenissen als organisator doordat de door haar aangeboden alternatieven om aan de non-conformiteit te verhelpen niet voldeden.

Hierna wordt de gegrondheid van de klacht(en) van eisers tegen elk van beide verweersters onderzocht.

II.A. Aangaande de aansprakelijkheid van eerste verweerster

6.

Wijziging van de overeenkomst voor afreis.

De eisers zijn van mening dat beide verweersters reeds voor hun afreis op de hoogte dienden te zijn van de noodtoestand in de Atacama-woestijn. Zij verwijten hen dat zij eisers niet voor afreis van de ingrijpende wijzigingen in het programma in kennis hebben gesteld en hen niet de mogelijkheid hebben geboden om zonder kosten af te zien van de reis.

Artikel 25 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (*BS* 1 december 2017), hierna kortweg de Reiswet genoemd, bepaalt dat de organisator, indien hij zich voor afreis genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen, de reiziger de keuze moet bieden om (i) de voorgestelde wijziging te aanvaarden of (ii) de overeenkomst op te zeggen zonder kosten. Deze bepaling werd ook overgenomen in artikel 9 van de algemene reisvoorwaarden van tweede verweerster.

De vaststelling dringt zich op dat de Reiswet de voormelde verplichting enkel oplegt aan de organisator en niet aan de doorverkoper.

Deze bepaling biedt dan ook geen rechtsgrond voor een vordering, gericht tegen eerste verweerster.

Eisers voeren voor het overige geen enkele klacht aan tegen eerste verweerster.

De vordering ten aanzien van eerste verweerster is bijgevolg ongegrond.

II.B. Aangaande de aansprakelijkheid van tweede verweerster

7.

Wijziging van de overeenkomst voor afreis.

7.1. De verplichtingen opgenomen in artikel 25 van de Reiswet en artikel 9 van de algemene voorwaarden van tweede verweerster verplichten de organisator inderdaad om de reizigers te verwittigen van ingrijpende wijzigingen in de reisdiensten die zich voor de afreis voordoen.

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. Eisers houden voor dat tweede verweerster reeds voor hun afreis op 8 februari 2019 van de toestand in de Atacama-woestijn op de hoogte moest zijn en zij verwijzen daarvoor naar informatie die zij terugvonden op de website van het Nederlands Calamiteitenfonds.

Tweede verweerster betwist dat zij reeds voor de afreis van de eisers wist dat hun bezoek aan de Atacama-regio niet zou kunnen doorgaan. Als bewijs hiervan legt zij de email voor, waarbij haar lokale correspondent haar ervan in kennis stelde dat de regio werd afgesloten voor toeristen. Deze email dateert van 8 februari 2019, t.t.z. van de datum waarop eisers naar Chili afreisden.

7.2. De website van het Nederlands Calamiteitenfonds is in België geen officiële informatiebron, die reisorganisatoren dienen te consulteren.

Belgische reisorganisatoren volgen de richtlijnen van het Belgisch Ministerie van Buitenlandse Zaken. Uit de informatie verspreid door het Ministerie van Buitenlandse Zaken volgt dat de regio's waarnaar eisers zouden reizen vanaf 7 februari 2019 werden getroffen door zware regenbuien en overstromingen en op 8 februari 2019 werden afgesloten voor toeristen, o.m. doordat de luchthaven tijdelijk was gesloten en modderstromen de weg tussen de luchthaven en San Pedro de Atacama onberijdbaar maakten. Het reisadvies voor het noorden van Chili werd pas op 13 februari 2019 aangepast.

In de gegeven omstandigheden verkeerde tweede verweerster in de onmogelijkheid om eisers nog voor hun afreis te verwittigen van het feit dat de Atacama-regio tijdens hun rondreis voor toeristen zou gesloten zijn, zodat dit gedeelte van de geboekte rondreis geen doorgang zou kunnen vinden.

Tweede verweerster beging dan ook geen inbreuk op de bepalingen van artikel 25 van de Reiswet en artikel 9 van haar algemene voorwaarden.

8.

De aanpak van de non-conformiteit

8.1. Nadat eisers in Chili waren aangekomen, werden zowel tweede verweerster als zichzelf geconfronteerd met het feit dat een aanzienlijk deel van de reisdiensten, door omstandigheden onafhankelijk van de wil van partijen, niet kon worden uitgevoerd.

De overstromingen in het noorden van Chili en de daaruit volgende beslissing van de overheid om deze regio af te sluiten voor toeristen maken onvermijdbare en buitengewone omstandigheden uit.

De Reiswet definieert in haar artikel 2,12° een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid als :

‘een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren’.

In dat geval biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is (artikel 37 Reiswet en artikel 12.4. algemene voorwaarden tweede verweerster).

Uit de toelichting verschaft door eisers blijkt dat tweede verweerster alles in het werk gesteld heeft om hen een volwaardig alternatief reisprogramma te bieden. Er werden excursies geregeld die niet in het initiële programma waren voorzien (o.m. bezoek aan Valparaiso, de muelle de las almas, het nationale park Alerce Andino en aan de osornovulkaan). Op deze manier werd de beschikbare reistijd in Chili zo zinvol mogelijk besteed, rekening houdend met de onvoorzienbare noodtoestand en het wegvallen van het rondreisgedeelte in de Atacama-woestijn. Groepsexcursies werden hierbij vervangen door privé-excursies voor eisers, zonder dat hen enige kost in rekening werd gebracht.

Het Arbitraal College is dan ook van mening dat tweede verweerster zo geschikt als mogelijke alternatieven aan eisers heeft aangeboden, rekening houdend met de concrete omstandigheden en de korte termijn waarbinnen gehandeld moest worden en dat zij aldus haar verbintenissen op grond van artikel 37 van de Reiswet is nagekomen.

8.2. Hetgeen voorafgaat neemt niet weg dat er sprake is van een non-conformiteit, t.t.z. het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Krachtens de artikelen 37 en 48 Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

De reiziger heeft tevens recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die hij oploopt als gevolg van de non-conformiteit (art. 49 Reiswet). Dit recht op een schadevergoeding vervalt echter

indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Hierboven werd reeds toegelicht dat de overstromingen die de Atacama-regio begin februari 2019 troffen van een ongeziene en onvoorzienbare omvang waren en bijgevolg kwalificeren als onvermijdbare en buitengewone omstandigheden in de zin van artikel 2, 12° Reiswet.

Eisers kunnen dan ook geen aanspraak maken op een schadevergoeding lastens tweede verweerster, maar hebben op grond van artikel 37 en 48 Reiswet wel recht op een passende prijsvermindering.

II.C. Aangaande de passende prijsvermindering

9.

In tegenstelling tot wat eisers voorhouden dient bij de begroting van de passende prijsvermindering wel degelijk een afweging te worden gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten.

In haar besluiten van 6 maart 2020 heeft tweede verweerster een gedetailleerde afweging van de genoten en niet-genoten reisdiensten gemaakt, rekening houdend met de kosten van de vluchten, accommodaties en excursies enerzijds en het verminderde reisgenot anderzijds. Aldus komt zij tot een prijsvermindering van 565,00 EUR.

Het Arbitraal College acht deze begroting van tweede verweerster redelijk en billijk en sluit zich er bij aan.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster toelaatbaar, doch ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster, toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling van een vergoeding van 565,00 EUR (vijfhonderd vijftenzestig euro) aan eisers;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus unaniem uitgesproken te Brussel op 7 juli 2020.