

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 3 maart 2020

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX, XXX

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A en bijgestaan door de Heer C

Tegen:

De NV RB, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

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;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 27 december 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 3 maart 2020;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen, de argumenten door hen ontwikkeld en het onderzoek van de zaak, kan het Arbitraal College afleiden dat eisers op 10 oktober 2019 een reis hebben geboekt bij verweerster, voor twee personen, met de benaming "Singapore: 14 nights Far East", voor de periode van 18 januari 2020 tot 1 februari 2020.

Deze reis omvatte het vervoer en het verblijf op het cruiseschip Celebrity Millennium, in buitenverblijf categorie 8, in een formule met vol pension inclusief een klassiek drankenpakket en fooien alsook de havengelden.

De totale prijs van deze reservatie bedroeg 3.962,- €.

In de "Bestelbon / Reisovereenkomst" wordt verduidelijkt dat dit bedrag is samengesteld uit enerzijds een bedrag van 3.024,- € ten titel van "prijs cruise" en anderzijds uit het een bedrag van 918, € ten titel van "havengelden".

2.

Eisers halen aan dat zij hun reis hebben geboekt nadat de Heer A (eerste eiser) samen met hun vriend, de Heer C, op het kantoor van verweerster in DEINZE was langsgegaan om de nodige informatie in te winnen.

Op 29 september 2019 zou verweerster een offerte voor de reis hebben overgemaakt op het emailadres van de Heer C.

De verdere communicatie zou zijn verlopen via de Heer C, die zelf voor hem en zijn echtgenote de voorgestelde reis heeft geboekt en tevens de volledige naam, adres en gegevens van eisers aan verweerster zou hebben overgemaakt zodat er ook voor hen een "Bestelbon / Reisovereenkomst" opgesteld kon worden.

De offerte vermeldde als prijs van de reis een bedrag van 1.512,- € (per persoon), met de uitdrukkelijke vermelding dat "haventaksen- en gelden" in deze prijs waren inbegrepen.

In de "Bestelbon / Reisovereenkomst" die verweerster opgesteld heeft voor zowel eisers als voor de Heer en Mevrouw C, werd de prijs van de reis bepaald op 1.512,- € (per persoon) ten titel van "prijs cruise" vermeerderd met een bedrag van 918,- € (2 x 459,- €) ten titel van "havengelden".

3.

De Heer C heeft zijn beklag gedaan bij verweerster nu hij meende dat het bedrag van 918,- € ten onrechte in rekening werd gebracht, gelet op het feit dat de offerte die hem was overgemaakt, uitdrukkelijk vermeldt dat de havengelden in de voorgestelde prijs (1.512,- €) waren inbegrepen.

Hierop heeft verweerster de "Bestelbon / Reisovereenkomst" voor de Heer C en zijn echtgenote aangepast en het bedrag van 918,- € in mindering gebracht met de vermelding "commerciële prijsaanpassing".

Eisers wensten dat verweerster ook voor hen eenzelfde prijsaanpassing zou doorvoeren en het bedrag van 918,- € in mindering zou brengen.

Zij hebben verweerster hieromtrent meerdere malen gecontacteerd, zowel telefonisch als schriftelijk (zie emailberichten van eisers van 10 en 16 december 2019).

Verweerster is niet ingegaan op dit verzoek, aangezien de offerte (waarin vermeld stond dat de havengelden in het bedrag van 1.512,- € waren inbegrepen) aan de Heer C werd bezorgd en enkel aan hem was geadresseerd en er in het geval van eisers "nooit een foutieve prijs is gecommuniceerd door het kantoor" (zie emailbericht van verweerster van 11 december 2019).

Eisers hebben uiteindelijk het totaal aangerekende bedrag van 3.962,- €, met inbegrip dus van het bedrag van 918,- € aangerekend ten titel van havengelden, aan verweerster betaald om te vermijden dat hun reis in het gedrang zou komen.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

4.

In het kader van de huidige procedure vorderen eisers de “terugbetaling van de dubbel betaalde havengelden” ten belope van het bedrag van 918,- €.

5.

Verweerster heeft in het kader van de huidige procedure geen standpunt overgemaakt binnen de daarvoor voorziene termijnen en is niet verschenen op de zitting voor het Arbitraal College.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Aan de hand van de stukken uit het dossier dat aan het Arbitraal College werd voorgelegd stelt het College vast dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op de feiten uit de onderhavige zaak.

4. Beoordeling

7.

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen, de argumenten door hen ontwikkeld en het onderzoek van de zaak, kan het Arbitraal College afleiden dat eisers op 10 oktober 2019 een reis hebben geboekt bij verweerster, voor twee personen, met de benaming “Singapore: 14 Nights Far East”, voor de periode van 18 januari 2020 tot 1 februari 2020.

In “Bestelbon / Reisovereenkomst” wordt er voor hun reservering een bedrag van 3.962,- € vermeld met de verduidelijking dat dit bedrag is samengesteld uit enerzijds

een bedrag van 3.024,- € ten titel van “prijs cruise” en anderzijds uit het een bedrag van 918, € ten titel van “havengelden”.

Deze prijs komt niet overeen met de prijs die was opgenomen in de offerte die verweerster op 29 september 2019 aan de Heer C heeft overgemaakt.

In haar emailbericht van 11 december 2019 erkent verweerster uitdrukkelijk dat zij deze offerte inderdaad aan hem heeft overgemaakt, dat hierin inderdaad een “foutieve prijs” “inclusief havengelden” was opgenomen en dat zij inderdaad een “commerciële geste van € 918.00” aan de Heer en Mevrouw C had aangeboden.

Het Arbitraal College kan verweerster niet bijtreden in haar standpunt dat de inhoud van de betreffende offerte van 29 september 2019 enkel relevant zou zijn voor het geval van de Heer en Mevrouw C, maar niet voor het geval van eisers.

Naar het oordeel van het Arbitraal College is er voldoende aangetoond dat de boeking van de reis van eisers nauw verbonden was met die van de Heer en Mevrouw C en dat zij ook samen zouden reizen, wat onder meer afgeleid kan worden uit de volgende elementen:

1. De Heer A zou samen met de Heer C in het kantoor van verweerster in DEINZE informatie zijn gaan inwinnen met betrekking tot de reis die zij wensten te boeken.

In haar emailbericht van 11 december 2019 haalt verweerster aan dat dit “*nu niet meer te achterhalen*” is. Zij brengt op dit vlak evenwel geen verdere elementen aan die aannemelijk zouden kunnen maken dat de Heer A en de Heer C, in weerwil van wat zij beweren, niet in haar kantoor in DEINZE zijn langsgekomen om de nodige informatie te bekomen voor de reis die zij wensten te maken. In die zin geeft zij niet aan hoe de reserveringen dan wel verlopen zijn of hoe de reisovereenkomsten tot stand zouden zijn gekomen.

Aangezien er na datum van de reservering klaarblijkelijk nog meerdere bijkomende contacten hebben plaatsgevonden tussen de Heer C en het kantoor van verweerster in DEINZE (bijvoorbeeld voor de prijsaanpassing van diens “Bestelbon / Reisovereenkomst”) kunnen er de nodige vragen gesteld worden bij de bewering dat het kantoorbezoek “*nu niet meer te achterhalen*” is.

Verweerster brengt evenmin elementen aan die zouden kunnen weerleggen dat de volledige naam, adres en gegevens van eisers aan haar werden overgemaakt door de Heer C.

2. De reservering van de reis van de Heer en Mevrouw C en die van eisers zijn identiek (zelfde reis, zelfde data,...) en de cabines die voor hen voorzien werden, waren aangrenzend.
3. Er zijn slechts enkele dagen verlopen tussen de twee reserveringen.
4. De Heer A (eerste eiser) heeft verweerster al vóór de aanvang van de reis aangeschreven en aangegeven dat zijn reservering gelinkt was aan die van de Heer en Mevrouw C (zie emailberichten van eisers van 11 en 16 december 2019).
5. De Heer C was aanwezig op de zitting van het Arbitraal College en heeft het standpunt van eisers kunnen bevestigen.

Het Arbitraal College is alzo van oordeel dat de boeking van de reis van eisers nauw verbonden was met die van de Heer en Mevrouw C.

8.

Het Arbitraal College is van oordeel dat het eveneens voldoende is aangetoond dat de offerte van verweerster van 29 september 2019 niet enkel voor de Heer C, maar ook voor eisers bestemd was.

Het feit dat deze offerte enkel de naam van de Heer C vermeldt en een prijs opgeeft voor een kajuit van twee personen doet hieraan geen afbreuk.

Verweerster is in de gegeven omstandigheden gebonden door de prijs die zij in haar offerte heeft opgegeven en zij kon deze prijs niet wijzigen zonder het uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen (*cfr.* artikel 8 Reiswet).

Uit de stukken van het dossier kan worden afgeleid dat eisers zich niet akkoord konden verklaren met de wijziging van de prijs, die een aanzienlijke verhoging van de prijs van de reis inhield (+/- 30%), wat blijkt uit de correspondentie die partijen enige tijd voor de aanvang van de reis hebben gevoerd.

In het geval van de Heer en Mevrouw C heeft verweerster zelf, tenminste impliciet, erkend dat zij inderdaad een "foutieve prijs" had gecommuniceerd en ingevolge hiervan het bedrag van 918,- € in mindering gebracht diende te worden op de aangerekende prijs van de reis, wat rekening houdende met het bovenstaande, ook in het geval van eisers het geval diende te zijn.

Het Arbitraal College veroordeelt verweerster bijgevolg tot betaling van het bedrag van 918,- € aan eisers.

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 en gegrond en veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 918,- €.

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid te Brussel op 3 maart 2020.