

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 13 september 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 16 november 1980 en **de heer B**, Belg, geboren op 25 februari 1978, beiden wonende te XXX, XXX

Eisers, waarvan mevrouw A ter zitting aanwezig;

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat met kantoor te XXX, XXX

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 verbruikers;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H 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 I 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 7 juli 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 4 juli 2022 om te verschijnen op de zitting van 13 september 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 13 september 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 27 september 2021 boekten eisers bij verweerster een skivakantie naar Italië voor twee volwassenen en twee jonge kinderen. De reis zou doorgaan in de periode van 26 februari 2022 t.e.m. 5 maart 2022. Eisers betaalden voor hun reis 4.677,00 EUR.

2.

Op de bestelbon staat vermeld dat tijdens de reis een “kidsclub” voorzien zou zijn gedurende een halve dag, elke dag van de reis. Bij deze vermelding werd op de bestelbon de opmerking gemaakt dat deze opvang voor kinderen zou worden voorzien vanaf 6 geboekte kinderen tussen 3 en 10 jaar oud.

In hun conclusies en ter zitting geven eisers aan dat het gegeven dat gedurende halve dagen opvang zou worden voorzien voor hun kinderen, voor hen één van de belangrijkste redenen was om bij verweerster te boeken. Zij wilden namelijk ook met hun twee en zonder de kinderen kunnen skiën.

3.

Op 30 september 2021 kregen eisers van verweerster de bevestiging dat de “kidsclubbegeleiding” ook mee zou gaan. Dit werd ook zo vermeld als opmerking op de reisbevestiging. Eisers gingen er bijgevolg van uit dat er gedurende halve dagen opvang voor hun kinderen voorzien zou zijn.

Begin januari 2022 stelde eisers aan verweerster via e-mail de vraag of het voor haar mogelijk was eens een hele in plaats van een halve dag in de opvang te voorzien. Verweerster antwoordde dat dit af te spreken was met de begeleiders ter plaatse.

4.

Op 15 februari 2022 ontvingen eisers van verweerster het bericht dat er te weinig jonge kinderen ingeschreven waren om een “Vlaamse kidsclubdame” mee te nemen. Op de reisvoucher die eisers op 18 februari 2022 ontvingen, stond evenwel vermeld dat de “kidsclubbegeleiding” mee zou gaan. Dit zorgde bij eisers voor verwarring.

In de dagen voor afreis was er uitvoerige correspondentie tussen eisers en verweerster, die echter stroef verliep.

5.

Eisers vertrokken op 26 februari 2022 op reis. Om alsnog zoals gepland van hun vakantie te kunnen genieten, boekten zij ter plaatse voor hun kinderen skilessen in de namiddagen. Zij betaalden hiervoor in totaal 1.200 EUR euro.

6.

Ook na terugkomst schreven eisers verweerster aan teneinde hun beklag te doen. Verweerster was echter niet bereid om eisers tegemoet te komen. Via verschillende media publiceerden eisers negatieve commentaren over verweerster op het internet. In deze publicaties zetten zij hun blik op de feiten kort uiteen en waarschuwden zij mogelijke klanten van verweerster om niet bij haar te boeken.

7.

Bij gebrek aan tegemoetkoming door verweerster, maakten eisers huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

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 het bedrag van 1.200,00 EUR dat zij voor de skiessen van hun twee kinderen betaalden.

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

Verweerster vraagt eisers te veroordelen tot een schadevergoeding van 2.500,00 EUR wegens tergend en roekeloos geding.

Eisers vragen de tegenvordering van verweerster tegen hen 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

8.

Eisers boekten op 27 september 2021 bij verweerster een pakketreis. Op de “reisbevestiging” wordt een overzicht van de pakketreis gegeven, zonder dat de verschillende reisdiensten afzonderlijk worden weergegeven. De kidsclub is uitdrukkelijk opgenomen in de reisbevestiging, zij het met de vermelding dat deze dienst afhankelijk is van het gegeven of de drempel van 6 geboekte kinderen tussen 3 en 10 jaar wordt gehaald.

Op 30 september 2021 bevestigde verweerster eisers dat de kidsclubbegeleiding zou meegaan.

9.

Krachtens artikel 2, 1° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “Reiswet”) is een reisdienst naast accommodatie, passagiersvervoer en de verhuur van auto's of andere motorvoertuigen ook elke andere toeristische dienst die niet intrinsiek deel uitmaakt van één van de voornoemde reisdiensten.

Op basis van de stukken van het dossier is het arbitraal college van oordeel dat de “kidsclub” een reisdienst is in de zin van artikel 2, 1° Reiswet en dat deze reisdienst deel uitmaakt van de pakketreis georganiseerd door verweerster.

10.

Tussen eisers en verweerster bestaat betwisting over het tijdstip waarop eisers voor het eerst in kennis werden gesteld van het feit dat geen “kidsclubbegeleiding” mee zou gaan.

Eisers stellen dat dit hen pas werd gecommuniceerd op 15 februari 2022, zijnde minder dan twee weken voor vertrek.

Verweerster stelt in conclusies en ter zitting dat zij verweerster een maand voor vertrek reeds telefonisch had meegedeeld dat geen kidsclubbegeleiding zou worden voorzien. Zij zou verweerster op dat ogenblik ook een alternatief hebben aangeboden dat er uit bestond eisers om te boeken naar een ander hotel waar wel een “kidsclub” voorzien zou zijn. Eisers stellen dat zij verweerster dit voorstel niet ook schriftelijk deed omdat eisers haar meteen lieten verstaan hier niet op in te willen gaan.

Eisers brengen het bewijs van hun beweringen niet bij.

Dat verweerster slordig was in haar communicatie blijkt uit het feit dat zij ondanks haar bericht van 15 februari 2022 in de vouchers die zij eisers toestuurde op 18 februari 2022 nog steeds vermeldde dat de kidsclubbegeleiding mee zou gaan. Dit leidde tot bijkomende verwarring en onzekerheid in hoofde van eisers.

11.

Artikel 25, eerste lid Reiswet bepaalt:

Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen bedoeld in artikel 11, 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1° de voorgestelde wijziging aanvaarden, of

2° de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

Het gegeven dat gedurende halve dagen in de vorm van een “kidsclub” in begeleiding voor de kinderen van eisers zou worden voorzien, maakt een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten begrepen in de pakketreis uit. Deze begeleiding was voorzien voor twee van de vier reizigers en gedurende zes halve dagen. Ook zonder dat eisers dit vermeldde, was het verweerster duidelijk dat de begeleiding van de kinderen van vijf en zes jaar oud voor eisers essentieel was.

Ondanks het wegvallen van de “kidsclub”, vertrokken eisers op reis. Zij zegden de overeenkomst niet op maar aanvaardden de wijzigingen in de pakketreis.

12.

Artikel 27 Reiswet bepaalt:

Wanneer de in artikel 25, eerste lid, bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de in artikel 25, tweede lid, bedoelde vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

Door het wegvallen van de “kidsclub” dienden eisers tijdens hun vakantie, ware het niet voor de skilessen die zij zelf bijboekten, zelf volledige dagen voor hun kinderen te zorgen. Deze wijziging was van die aard dat zij de kwaliteit van de pakketreis ernstig verminderde. Eisers hebben dan ook recht op een passende prijsvermindering.

Het arbitraal college oordeelt in billijkheid dat verweerster eisers omwille van de verminderde kwaliteit van de pakketreis een som van 900,00 EUR *ex aequo et bono* dient terug te betalen.

13.

Eisers lieten zich in meerdere berichten op de sociale media erg kritisch uit over de diensten van verweerster. Verweerster stelt in conclusies dat eisers een procedure voeren die tergend en roekeloos is en de enkele bedoeling heeft om haar schade te berokkenen.

Het arbitraal college is van oordeel dat, terwijl de betreffende berichten op sociale media inderdaad kritisch zijn, de vordering van eisers geenszins tergend en roekeloos is.

Zoals hoger uiteengezet strekt de vordering van eisers ertoe een terugbetaling te bekomen van de kosten die zij maakten volgend op de laattijdige wijziging van de pakketreis door verweerster. De vordering van eisers strekt ertoe hun belangen te verdedigen. Zij strekt er niet uitsluitend toe de belangen van verweerster te schaden. Zoals hierboven is gebleken is de vordering van eisers geenszins manifest ongegrond.

De tegenvordering van eisers dient dan ook te worden afgewezen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers voor zover deze gericht is tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van 900,00 EUR aan eisers,

Verklaart de tegenvordering van verweerster tegen eisers ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 13 september 2022.