

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

Inzake :

Mevrouw A, de Heer B en Mevrouw C, wonende te xxx

Eisers

Ter zitting aanwezig : de Heer B, Mevrouw C en de Heer D

En :

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te xxx, KBO xxx

Verweester

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer E, advocaat, met kantoor te xxx

Hebben de ondergetekenden:

1. De Heer xxx, jurist met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De Heer xxx, vertegenwoordiger van de reissector, met adres te xxx
3. Mevrouw xxx, vertegenwoordiger van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx
4. De Heer xxx, vertegenwoordigster van de reissector, met adres te xxx
5. Mevrouw xxx, vertegenwoordigster van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx

in hun hoedanigheid van arbiter, deel uitmakende van een Arbitraal College, opgericht binnen de schoot van de VZW Geschillencommissie Reizen, waarvan de zetel gevestigd is aan de Koning Albert II-laan 16 (Ministerie van Economische Zaken) te 1000 Brussel en bijgestaan door Mevrouw xxx, griffier;

de volgende uitspraak geveld:

* * *

1. Procedure

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Partijen hebben schriftelijk hun akkoord betuigd met betrekking tot de arbitrale procedure.

De vordering werd op verzoek van de eisers aanhangig gemaakt door het indienen van het door hen ondertekende vragenformulier van 18 september 2012.

Alle bovenvermelde partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 27 februari 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 25 juni 2012.

2. De feiten

Uit de door de partijen voorgelegde stukken en hun toelichting ter zitting blijkt dat eisers via verweerster bij de reisorganisator RO reis hebben geboekt naar Turkije (Antalya), van 29 oktober tot 5 november 2011, omvattende het luchtvervoer en een verblijf in het hotel A in “all in” formule, voor een totale prijs van 2.252,70 EUR.

De dag van vertrek werd mede-eiser B, met Italiaanse nationaliteit, geweigerd om in te checken voor de vlucht naar Antalya omdat zijn identiteitspapieren niet in orde waren. Met zijn Italiaans paspoort was het namelijk niet toegelaten om buiten de Europese Unie te reizen. Volgens het rapport dat werd opgesteld door de reisorganisator diende B over een stempel te beschikken van het Italiaans consulaat. Uit het dossier, en meerbepaald een verklaring van de Italiaanse diplomatieke overheid, blijkt dat dit juist is.

Eisers hebben bijgevolg de reis niet kunnen ondernemen.

Eisers achten verweerster aansprakelijk omdat zij hen foutief hebben ingelicht omtrent de identiteitspapieren, wat volgens hen een schending uitmaakt van haar wettelijke informatieplicht.

Verweerster is er wel in geslaagd om van de reisorganisatie een deel van de reissom te recupereren.

Verweerster is inmiddels getsopt met haar activiteiten in de reissector.

3. Voorwerp van de vordering

Omdat de reis niet is kunnen doorgaan vorderen eisers de terugbetaling van de reissom, min het bedrag dat zij blijkbaar hebben kunnen recupereren van de reisorganisator, te weten een saldo van 1.249,99 EUR.

4. Beoordeling

4.1 Onontvankelijkheid

Verweerster kan niet ernstig voorhouden dat de vordering onontvankelijk is omdat zij een

einde heeft gemaakt aan haar handelsactiviteiten in de reissector en haar vergunning als reisbureau heeft ingeleverd.

Verweerster brengt geen enkel bewijselement aan waaruit zou blijken dat zij werd vereffend.

Zij is en blijft ten aanzien van haar mede-contractant aansprakelijk voor de gevolgen van fouten die ze desgevallend heeft begaan voor de stopzetting van haar activiteiten.

4.2 Ten gronde

Verweerster ontkent elke aansprakelijkheid en verschuilt zich achter de vermelding op de bestelbon : *“Niet-Belgische onderdanen moeten zich tijdig informeren bij de officiële instanties ivm de vereiste reisdocumenten en de nodige stappen ondernemen om zich hiermee in orde te stellen”*

Ook verwijst verweerster naar de gelijkaardige informatie die desaangaand vermeld zou zijn in de brochure van de reisorganisator.

Eisers verklaren met klem dat zij deze contractuele voorwaarden nooit gezien hebben en dat zij nooit de brochure hebben gekregen. Er blijkt ook geen door eisers getekende bestelbon te worden voorgelegd.

De discussie draait er echter niet zozeer om de vraag of eisers de contractuele voorwaarden al dan niet hebben ontvangen. Zij beweren namelijk dat verweerster hen expliciet heeft verzekerd dat zij met hun Italiaans paspoort naar Turkije konden reizen.

Dit laatste lijkt te kloppen, zoals blijkt uit de mail van verweerster naar de dochter van eisers van 30 oktober 2011.

In die mail schrijft verweerster namelijk (eigen onderlijning):

“Ik heb deze morgen de grenscontrole (luchthaven) aan de lijn gehad. Zij bevestigen mij dat, zoals ik reeds zei bij de reservatie, Italiaanse staatsburgers kunnen reizen naar Turkije met hun nationale indentiteitskaart of paspoort.”

Verweerster erkent hierbij dus uitdrukkelijk dat zij bij de boeking heeft verklaard aan eisers dat hun papieren in orde waren. Zij heeft hen dus foutieve informatie gegeven waardoor de reis uiteindelijk niet kon doorgaan.

De reisbemiddelaar is krachtens art.27 van de wet van 16 februari 1994 (B.S., 1 april 1994) aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijze mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die aan de reiziger schade veroorzaakt.

In casu heeft de reisbemiddelaar een fout begaan door informatie te geven aan eisers die niet juist bleek te zijn.

Men kan eisers niet verwijten dat ze de informatie van verweerster niet opnieuw hebben nagegaan, nu zij redelijkerwijze op de ervaring en kennis van hun professionele reisbemiddelaar moesten kunnen vertrouwen en zij bovendien de contractsvoorwaarden niet hadden ontvangen.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBITRAAL COLLEGE,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt eisers tot betaling van een som van 1.249,99 EUR, meer de kosten van 125 EUR.