

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 2 mei 2023

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 9 december 1975, en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 4 maart 1982, beiden wonende te XXX, XXX;

Eiseres, ter zitting aanwezig;

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, Quality Team Supervisor.

Hebben ondergetekend:

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 haar 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 6 februari 2023 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 februari 2023 om te verschijnen op de zitting van 2 mei 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 2 mei 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 8 december 2021 bij verweerster een reis naar de Dominicaanse Republiek. De reis zou doorgaan in de periode van 26 februari 2022 tot en met 6 maart 2022. Voor hun reis betaalden eisers 4.212,14 EUR.

2.

Eisers begaven zich op 26 februari 2022 op het aangegeven tijdstip naar de luchthaven van Zaventem waar zij een rechtstreekse vlucht naar Punta Cana zouden nemen. Op de luchthaven werd hen echter de toegang tot hun vlucht geweigerd. Eisers dachten dat zij enkel een visum en hun identiteitskaart nodig hadden om naar Punta Cana te reizen en beschikten daarom niet over een internationaal paspoort.

Eisers houden voor dat toen zij hun reis boekten in een RO-shop, hen werd gezegd dat een visum en een identiteitskaart volstonden. Bij het online inchecken voor hun vluchten, voor afreis, zouden de gegevens van hun identiteitskaarten als geldig aanvaard zijn.

3.

Geconfronteerd met de weigering op de luchthaven, begaven eisers zich meteen naar een RO-infostand op de luchthaven en zo spoedig mogelijk naar een nabijgelegen RO-shop. Eisers stellen dat de medewerkers die zij daar spraken hen de keuze voorstelde de reis te “annuleren” met een gedeeltelijke terugbetaling of drie dagen later, met een geldig paspoort, alsnog achterna te reizen.

Daar eisers op basis van hun gesprek met de medewerker in de RO shop meenden te kunnen rekenen op een belangrijke terugbetaling, kozen zij er voor de reis te “annuleren”. Zij boekten meteen een nieuwe reis bij verweerster.

4.

Na verloop van tijd bleken eisers geen enkele terugbetaling van verweerster te mogen verwachten.

Gelet op deze weigering van verweerster om een gedeeltelijke terugbetaling uit te voeren en daar eisers meenden door haar foutief geïnformeerd te zijn, maakten zij huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van een deel van de reissom ten belope van 2.000,00 EUR.

Verweerster vraagt de vordering van eisers 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

5.

Eiseres boekten bij verweerster een pakketreis, die deze laatste ook organiseerde.

De verschillende reisdiensten die deel uitmaakten van het pakket, staan aangegeven op de bestelbon van verweerster.

6.

Overeenkomstig artikel 5, §1, °6 van de Wet van 21 november 2017 moet de organisator de reiziger voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst algemene informatie verstrekken over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied.

Deze informatie moet ook in de pakketreisovereenkomst worden opgenomen.

7.

Het arbitraal college merkt op dat uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers zich over de paspoort- en visumverplichtingen konden informeren via de website van verweerster. Zowel op de bevestiging van reservering als op de eigenlijke pakketreisovereenkomst van 8 december 2021 staat aangegeven dat Belgische burgers moeten beschikken over een internationaal paspoort.

Verweerster bewijst daarmee dat zij aan haar informatieverplichting voldeed.

Eisers tonen niet aan dat (een medewerker van) verweerster hen bevestigde dat zij naar Punta Cana zouden kunnen reizen met enkel hun identiteitskaart en een visum.

8.

Het Arbitraal College treedt verweerster bij waar deze stelt dat de organisator van pakketreizen geen wettelijke verplichting heeft te controleren of haar reizigers over het nodige paspoort beschikken en of deze paspoorten geldig en correct zijn.

De organisator heeft enkel een informatieverplichting, geen controleverplichting.

9.

Gelet op het bovenstaande kon verweerster het feit dat eisers zich op de luchthaven aanboden zonder de vereiste documenten gelijkstellen met een "no show". Eisers konden enkel doordat zij niet over een internationaal paspoort beschikten niet op reis vertrekken.

10.

Uit de stukken van het dossier, alsook uit het relaas van eisers ter zitting, blijkt dat zij zich na de instapweigering op de luchthaven naar een nabijgelegen RO-shop begaven. Vast staat dat de medewerkers van verweerster eisers zo goed mogelijk trachtten te helpen door met hen de mogelijkheden te overlopen. De medewerkers van verweerster gingen zo na of eisers een gedeeltelijke terugbetaling konden genieten. Dit bleek echter niet mogelijk.

Uit geen enkele stuk blijkt dat verweerster of diens medewerkers eisers beloofden dat zij een deel van hun reissom terugbetaald zouden krijgen. Het Arbitraal College acht hetgeen eisers beweren dan ook niet bewezen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar ongegrond,

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 2 mei 2023.