

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 26 november 2019

Inzake:

Mevr. A en Dhr B, XXX, XXX;
Eisers, verweerders op tegeneis
Mevr. A en Dhr B ter zitting aanwezig.

Tegen:

RO nv. met zetel XXX, XXX;
Lic. Ondernemingsnr. XXX.XXX.XXX
Verweerster, eiseres op tegeneis.

ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C, Commercial Director Benelux en Dhr D, Customer Care Team Supervisor

hebben ondergetekenden:

Dhr E, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mevr. F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Dhr G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mevr. H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
Dhr I, 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 Mevr. J, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26/09/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;
Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 26/11/2019;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 26/11/2019;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 27/01/2019 voor 2 personen een cruise op de Middellandse Zee boekten van 01 tot 08/06/2019 aan boord van XXXX, vertrekhaven Venetië – ontschepingshaven Venetië, balkonkajuit, cruise georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.346,57 €.

Derhalve werd een pakketreisovereenkomst afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten op 27/01/2019 voor 2 personen een cruise op de Middellandse Zee van 01 tot 08/06/2019 aan boord van XXXX, vertrekhaven Venetië – ontschepingshaven Venetië, balkonkajuit, cruise georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.346,57 €.

Op 05/06/2019 meldde Dhr B. tijdens een excursie in Athene aan de tourleader dat hij slachtoffer was geworden van diefstal van zijn ID-kaart, rijbewijs, bankkaart. Bij aankomst na de excursie op het cruiseschip werd de inscheping aan Dhr B. geweigerd wegens gebrek aan geldige ID-documenten. Eisers kregen uitgelegd dat Dhr B. zonder geldig ID-bewijs zijn reis aan boord niet kon verder zetten zodat ontscheping noodzakelijk was. Het was op dat ogenblik niet meer mogelijk om voor afvaart van het schip alsnog aangifte te doen bij de politie en vervolgens op de ambassade tijdig nieuwe ID-documenten te bekomen. Eisers dienden de kajuit te ontruimen en ondertekenden beiden een "Break of Voyage Declaration". Voorstellen om Mevr. A. alleen de cruisereis te laten voltooien worden afgewezen.

Omstreeks 16.20 uur zijn eisers ontscheept en worden zij na contact met een agent van de cruisemaatschappij naar een hotel in Piraeus gebracht. Op 06/06/2019 wordt de hele situatie met eisers op het agentschap van de cruisemaatschappij nogmaals uitvoerig besproken en uitgelegd. Er wordt aan eisers uitgelegd hoe zij met bus, boot en trein terug in Venetië konden geraken en aan Mevr. A wordt een bedrag van 500,00€ uitgeleend.

Op 15/07/2019 stuurt Mevr. A aan RO een gedetailleerd schrijven waarin compensatie voor de prijs van de cruise en tal van kosten, in totaal 3.636,49 €. gevraagd wordt. Op 22/07/2019 stuurt de rechtsbijstandsverzekeraar van eisers RO een ingebrekestelling voor 3.636,49€.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26/09//2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, formuleren eisers klacht tegen RO:

- weigering tot inchecken ...
- er werd geen bijstand verleend

en vorderden eisers een schadevergoeding van 3.687,79€.

In besluiten vraagt RO de eis volledige af te wijzen vraagt zij bij tegeneis terugbetaling door eisers van de geleende 500,00€.

II. Beoordeling:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 27/01/2019 voor 2 personen een cruise op de Middellandse Zee boekten van 01 tot 08/06/2019 aan boord van XXXX, vertrekhaven Venetië – ontschepingshaven Venetië, balkonkajuit, cruise georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.346,57 €.

Derhalve werd een pakketreisovereenkomst afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Eisers leggen het geschil voor aan het arbitraal college met vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26/09/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, d.w.z. binnen de termijn zoals voorzien door art. 77 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Eisers boekten op 27/01/2019 voor 2 personen een cruise op de Middellandse Zee van 01 tot 08/06/2019 aan boord van XXXX, vertrekhaven Venetië – ontschepingshaven Venetië, balkonkajuit, cruise georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.346,57 €.

Op 05/06/2019 meldde Dhr B tijdens een excursie in Athene aan de tourleader dat hij slachtoffer was geworden van diefstal van zijn ID-kaart, rijbewijs, bankkaart. Bij aankomst na de excursie op het cruiseschip werd de inscheping aan Dhr B geweigerd wegens gebrek aan geldige ID-documenten. Eisers kregen uitgelegd dat Dhr. B zonder geldig ID-bewijs zijn reis aan boord niet kon verder zetten zodat ontscheping noodzakelijk was. Het was op dat ogenblik niet meer mogelijk om voor afvaart van het schip alsnog tijdig aangifte te doen bij de politie en op de ambassade nieuwe ID-documenten te bekomen. Eisers dienden de kajuit te ontruimen en ondertekenden beiden een "Break of Voyage Declaration". Voorstellen om Mevr. A alleen de cruisereis te laten voltooien worden afgewezen. Omstreeks 16.20 uur zijn eisers ontscheept en worden zij na contact met een agent van de cruisemaatschappij naar een hotel in Piraeus gebracht. Op 06/06/2019 wordt de hele situatie met eisers op het agentschap van de cruisemaatschappij nogmaals uitvoerig besproken en uitgelegd. Er wordt aan eisers uitgelegd hoe zij met bus, boot en trein terug in Venetië konden geraken en aan Mevr. A wordt een bedrag van 500,00€ uitgeleend.

Artikel 33 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.*

Artikel 34 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging ... in kennis van elke non-conformiteit...*

Artikel 35 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan de niet-conformiteit, tenzij dat:*

- 1° onmogelijk is
- 2° onevenredig hoge kosten met zich brengt...

Indien de organisator de non-conformiteit overeenkomstig dit artikel niet verhelpt, zijn de artikelen 47 tot 52 van toepassing.

Artikel 48 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reiziger heeft recht op passende prijsvermindering*

Artikel 49 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding*

Artikel 43 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De organisator biedt zonder onnodige vertraging, passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert*

Grondig onderzoek van het hele dossier leidt tot de vaststelling dat het feit dat inscheping aan Dhr B geweigerd werd wegens gebrek aan geldige ID-documenten alsook de wijze waarop dit gebeurd is, gevolgd door ontscheping van eisers, volkomen correct is en geenszins kan aanzien

worden als een non-conformiteit in de zin van art. 2,13° van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, d.w.z. een niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Overigens blijken eisers zowel bij de weigering tot inchecken, bij het ontruimen van de kajuit, bij het ontschepen na ondertekening door hen beiden van een "Break of Voyage Declaration" als bij de opvang door een agent van de cruisemaatschappij wel degelijk uitleg en bijstand gekregen te hebben. Tenslotte blijken eisers ook bij het onderhoud op 06/06/2019 in het agentschap van de cruisemaatschappij, waar hen 500,00€ uitgeleend werd, zeker afdoende uitleg en bijstand gekregen te hebben.

Aldus blijkt het hele verhaal van eisers geen enkel element te bevatten waardoor de aansprakelijkheid van verweerster in het gedrang zou gebracht kunnen worden en blijkt de hele vordering van eisers te moeten worden afgewezen als ongegrond.

Aan eiseres Mevr. A werd door RO op 06/06/2019 in het kader van de verleende bijstand een bedrag van 500,00€ uitgeleend dat diende terugbetaald te worden voor uiterlijk 13/06/2019. Voor zover blijkt dat eisers deze 500,00€ tot op heden nog niet terugbetaalden, is de vordering op tegeneis van verweerster tot terugbetaling van deze 500,00€ gegrond en dienen eisers te worden veroordeeld tot terugbetaling ervan aan RO

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar doch ongegrond.

Verklaart de vordering op tegeneis van verweerster toelaatbaar en gegrond.

Veroordeelt eisers tot terugbetaling aan RO van 500,00€.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 26/11/2019.