

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

Inzake

De heer **A**, tandarts, wonende te XXX

Eiser,

Ter zitting in persoon aanwezig

En

RB, met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnr. XXX

Eerste verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B, verantwoordelijke agentschap, en mevrouw C, medewerkster;

En

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, Ondernemingsnummer XXX

Tweede verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw D, quality manager after sales.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 22 mei 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 8 augustus 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 december 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eiser op 15 maart 2013 via RB, eerste verweerster, bij RO, tweede verweerster, een verblijf in Marne La Vallée (Frankrijk) boekte voor vier personen met heenreis op 27 april 2013 en terugreis op 28 april 2013. Deze reis omvatte verblijf voor één nacht/twee dagen in "A" voor vier personen in kamer met ontbijt. De totale reissom bedroeg volgens de bestelbon 1.602,00 EUR.

Op 16 april 2013, elf dagen voor afreis, wenste eiser om onbekende reden de data van zijn verblijf aan te passen van 27-28 april 2013 naar 4-5 mei 2013. Eerste verweerster liet diezelfde dag weten dat zij de oorspronkelijke boeking diende te annuleren, en dat daarvoor een annulatiekost van 50% van de reissom, hetzij 801,00 EUR, in rekening zou worden gebracht. Eerste verweerster ging over tot een nieuwe boeking voor de door eiser vooropgestelde data 4-5 mei 2013, en bracht daarvoor 1.169,60 EUR in rekening.

Eiser liet op 17 april 2013 weten niet akkoord te zijn met de in rekening gebrachte annulatiekost, en annuleerde tevens de nieuwe boeking voor verblijf 4-5 mei 2013. Diezelfde dag richtte eiser een schriftelijke klacht aan eerste verweerster, waarin hij enerzijds de annulatiekost protesteerde, en anderzijds ontkende op de hoogte te zijn van de algemene voorwaarden, die voorzien in de annulatiekost. De klacht werd tevens overgemaakt aan tweede verweerster, die haar standpunt uiteenzette bij e-mail d.d. 18 april 2013. Tweede verweerster verwijst naar haar algemene voorwaarden, die onder art. 5.1 voorzien in een annulatiekost van 50% bij annulatie 11 dagen voor afreis.

2. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakte eiser op 22 mei 2013 zijn klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stelt eiser dat eerste verweerster is tekort geschoten aan haar informatieplicht, doordat zij de algemene voorwaarden nooit heeft meegedeeld. Aan tweede verweerster verwijst eiser dat zij kosten in rekening brengt voor een wijziging van reisdatum, terwijl in geval van rechtstreekse boeking bij A geen kosten aangerekend zouden worden voor een dergelijke wijziging. Eiser zegt financiële schade te hebben geleden, bestaande uit de hem aangerekende annulatiekost op zijn eerste boeking t.b.v. 801,00 EUR, hetzij 50% van de totale reissom.

De beoordeling

3. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eiser ten aanzien eerste en tweede verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eiser toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van zijn klacht, alsook van de door hem geleden schade. Het is aldus de taak van eiser om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eiser kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van eerste verweerster

4. Eerste verweerster heeft de hoedanigheid van reisbemiddelaar.

Artikel 16 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, hierna kortweg Reiscontractenwet (RCW) genoemd, die de overeenkomst tussen eiser en verweersters beheerst, bepaalt het volgende:

Art. 16. De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

5. Eerste verweerster verwijst naar haar bijzondere voorwaarden, welke bepalen:

Art. 6: ANNULERING EN WIJZIGING DOOR DE REIZIGER. 1. Bij annulering dienen de contractuele vastgestelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht. 2. Wijzigingen en/of annulaties van de geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, dit bovenop de kosten gevraagd door de reisorganisator. Wijziging: 15 €, annulatie 25 €.

Tevens verwijst eerste verweerster naar de bijzondere voorwaarden van tweede verweerster, welke bepalen:

Art. 5 ANNULERING DOOR DE REIZIGER. (...) De verschuldigde vergoeding varieert volgens het tijdstip van de annulering ten opzichte van de aankomstdatum in het verblijf en de vertrekdatum van het vervoer (...) 5.1. Hotelverblijf, verhuring en andere diensten a) annulering tot de 56^e dag voor de dag van aankomst: € 15 per kamer. b) vanaf de 55^e tot de 28^e dag voor de dag van aankomst: € 25 per kamer. c) vanaf de 27^e tot de 14^e dag voor de dag van aankomst: 25% van de reissom. d) vanaf de 13^e tot de 7^e dag voor de dag van aankomst: 50% van de reissom. (...)

6. De klacht van eiser tegenover eerste verweerster luidt dat de algemene voorwaarden hem niet werden meegedeeld, waardoor eerste verweerster verzaakt zou hebben aan haar informatieplicht als reisbemiddelaar.

Het Arbitraal College acht deze stelling niet bewezen en bovendien weinig geloofwaardig. Immers, de bestelbon vermeldt duidelijk "le voyageur déclare avoir pris connaissance de toutes les conditions

générales reprises au verso, des conditions spéciales reprises ci-dessous ainsi que celles reprises dans les brochures et programmes reçus." Eiser erkent der zitting dat hij deze bestelbon wel degelijk ontvangen heeft.

Waar eiser in het klachtenformulier stelt dat de verso kant van de bestelbon blanco is, dient het Arbitraal College vast te stellen dat eiser deze originele bestelbon niet voorlegt. Bijgevolg dient te worden aangenomen dat de bestelbon wel degelijk de algemene voorwaarden vermeldt op de keerzijde.

Bovendien legt eerste verweerster stukken voor waaruit blijkt dat eiser al jarenlang klant is bij eerste verweerster, en dat hij in 2009 reeds een verblijf in A boekte, zodat bezwaarlijk kan worden aangenomen dat de algemene voorwaarden hem nooit werden meegedeeld.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat eerste verweerster geen inbreuk op de RCW kan worden verweten. De eis is op dit punt ongegrond.

B. Aansprakelijkheid van tweede verweerster

7. Tweede verweerster heeft de hoedanigheid van reisorganisator. Het hoger geciteerde art. 16 RCW vindt ook toepassing in de verhouding tussen eiser en tweede verweerster.

Tweede verweerster verwijst, net als eerste verweerster, naar art. 5.1 van haar bijzondere voorwaarden, eveneens hoger geciteerd.

8. De klacht van eiser tegenover tweede verweerster luidt dat hem annulatiekosten werden aangerekend, terwijl deze in geval van rechtstreekse boeking bij A geen toepassing zouden vinden. Eiser acht de algemene voorwaarden van tweede verweerster onbillijk.

Het Arbitraal College kan deze zienswijze van eiser niet bijtreden.

Ten eerste is het zo dat bijzondere voorwaarden, zoals art. 5.1 van tweede verweerster, gangbare praktijk zijn in de reissector. De meeste reiscontracten voorzien in hun reisvoorwaarden in forfaitaire schadevergoedingen, waarbij de schadevergoedingen meestal oplopen naarmate de vertrekdatum nadert (R. STEENNOT, Consumentenbescherming (2003-2007), TPR 2009-1, 546). Of bij rechtstreekse boeking bij A zelf al dan niet andere voorwaarden van toepassing zijn – hetgeen overigens niet bewezen is bij gebrek aan stavingsstukken – is in deze discussie niet relevant. Eiser heeft ervoor geopteerd niet rechtstreeks bij A te boeken, maar beroep te doen op tweede verweerster. Hierdoor heeft eiser een contractuele band met tweede verweerster, en niet met A. Deze contractuele verhouding wordt onder meer beheerst door de bijzondere voorwaarden van tweede verweerster, opgenomen in de brochure op grond waarvan eiser zijn verblijf boekte.

Ten tweede dient te worden opgemerkt dat de voor de annulering bedongen vergoeding niet als een schadebeding kan worden beschouwd, hetgeen impliceert dat zij niet getoetst kan worden aan art. 32, 15° en 21° WHPC (thans art. 74, 17° en 24° WMPC) (R. STEENNOT, *ibid.*).

Het stond eiser overigens vrij een annulatieverzekering af te sluiten, teneinde de kosten – verbonden aan de annulatie van zijn verblijf – af te dekken.

Uit wat voorafgaat, blijkt dan ook dat tweede verweerster terecht toepassing maakte van het artikel 5.1. van haar bijzondere voorwaarden, die door het Arbitraal College niet onbillijk worden geacht.

C. De schade

9. Uit hetgeen hierboven werd uiteengezet, blijkt dat eerste verweerster niet tekort is geschoten aan haar informatieverplichting voortvloeiend uit de Reiscontractenwet. Tweede verweerster van haar kant beging geen enkele fout door toepassing te maken van haar bijzondere voorwaarden.

Bij gebrek aan fout kan ook geen verplichting tot schadevergoeding bestaan.

Het Arbitraal College merkt bovendien op dat de door eerste verweerster in rekening gebrachte annulatiekost minimaal werd begroot. Eerste verweerster merkt terecht op in besluiten dat zij voor de tweede annulatie door eiser d.d. 17 april 2013 (verblijf 4-5 mei 2013) geen annuleringskost van 10% van de reissom, t.b.v. 116,96 EUR, in rekening bracht, hoewel dit bedrag op basis van art. 5.1 van de bijzondere voorwaarden van tweede verweerster verschuldigd was. Bovendien werden de eigen bijzondere voorwaarden van eerste verweerster, vermeld op de voorzijde van de bestelbon, niet toegepast. Deze voorzien in een bijkomende annuleringskost van 10% met een minimum van 50 EUR. Dit betekent dat eiser voor de annulering van zijn eerste boeking een bedrag van 160,20 EUR als bijkomende annuleringskost bespaard werd.

D. De procedurekosten

10. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eiser betaalde een waarborg van 100,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat de vordering van eiser ten aanzien van beide verweersters ongegrond is. Derhalve dient eiser beschouwd te worden als de in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van eiser te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering kennis te nemen;

SA2013-0065

Verklaart de vordering van eiser tegenover eerste verweerster en tweede verweerster toelaatbaar doch ongegrond;

Verwijst eiser definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR.