

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 27 maart 2018

Inzake:

Dhr. en Mvr. A – B, XXX, XXX

Eisers,

Niet persoonlijk aanwezig ter zitting, noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RO, met zetel XXX, XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Niet aanwezig ter zitting, noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekend:

Dhr. C, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. D, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. E, in haar 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 Mvr. F 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 20/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het procedurendossier 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 15/02/2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 15/02/2018;

Gezien de sententie dd.15/02/2018 tot voortzetting op 27/03/2018;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 27/03/2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 27/03/2018;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij RO, Meulebeke, voor 2 p., een rondreis boekten in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten - taksen, transfers - hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.370,00 €.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

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 bij RO, XXX, voor 2 p., een rondreis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten, taksen, transfers, hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.370,00 €.

Eisers hadden een afzonderlijke reisverzekering bij XXX.

Op 25/09/2017 annuleerden eisers hun reis. Volgens reisorganisator RO bedroegen de annuleringskosten voor deze à la carte reis 5.500,00€, weze precies het bedrag van het door eisers betaalde voorschot.

Volgens de Bijzondere Voorwaarden RO bedragen de annuleringskosten tot 60 dagen voor de afreis 15 % van de reissom met een minimum van 40€ per persoon.

Met brief dd. 20/12/2017 bevestigt reisverzekeraar VMIJ uiteindelijk terugbetaling van 1.105,50€ annuleringskosten (15%) op de bankrekening van eisers.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van de reisorganisator RO een schadevergoeding van 5.500,00€.

Eisers formuleren tegen de reisorganisator volgende klacht:

In eerste instantie dienden wij klacht in tegenover VMIJ via Test aankoop, ombudsman van de verzekeringen " en de inspecteurs. De ombudsman van de verzekeringen, XXX, gaf aan dat er gaten zijn in het dossier van RO betreffende de afwijkende bijzondere voorwaarden. De procenten kloppen niet, plus waarom werd er bij onze annulatie niet doorgegeven dat er ook kon gekeken worden voor een omruiling of de reis op een later tijdstip maken. Vooral de kwestie rond de afwijkende voorwaarden zit ons dwars en volgens de ombudsman zijn de zaken niet ondertekend.

Uit de door eisers in het vragenformulier tegen de reisorganisator geformuleerde klacht kon worden opgemaakt dat er bij eisers wellicht een aantal vragen en onduidelijkheden bestaan. Het bleef ter zitting van 15/02/2018 evenwel onmogelijk te achterhalen welke fout of tekortkoming eisers de reisorganisator hier ten laste wensten te leggen. Uit het op 15/02/2018 voorliggende dossier kon niet voldoende duidelijk opgemaakt worden wat precies het voorwerp van de vordering was, op welke grond dit gevorderd werd, welke fout of tekortkoming eisers de reisorganisator hier ten laste wilden leggen, welke schade eisers hierdoor zouden geleden hebben en over welke bewijsstukken partijen in deze beschikten.

Het bleek dan ook aangewezen eisers eerst hun zaak in staat te laten stellen; d.w.z. met mededeling van alle nuttige relevante (bewijs)stukken in schriftelijke conclusies precies uiteen te zetten wat het voorwerp en de redenen van hun vordering is.

Temeer daar ook verweerster RO het secretariaat van de Geschillencommissie meedeelde dat zij door omstandigheden slechts laattijdig kennis kon nemen van huidige procedure doch alsnog haar verdediging zou wensen uit te bouwen, stelde het arbitraal college met sententie dd. 15/02/2018 de behandeling van huidig dossier in voortzetting op de zitting van 27/03/2018, met opdracht aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen om beide partijen hiervan formeel in kennis te stellen met verzoek hun zaak zonder verwijl in staat te stellen. Partijen werden hierop formeel in kennis gesteld van de sententie dd. 15/02/2018 en de voortzetting op de zitting van 27/03/2018. Eisers stelden de zaak meteen verder in staat .

Uit het thans voorliggende dossier blijken nu duidelijk volgende feiten:

Eisers boekten met bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 bij RO, XXX, voor 2 p., een à la carte privé reis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten, taksen, transfers, hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.350,00 €. + 20,00€ dossierkosten. Voorschot te betalen 08-09-2017 : 3.000,00€. Saldo te betalen 10.11-2017 : 4.370,00€.

De door eiseres B ondertekende bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 vermeldt als reisorganisator enkel RO. De door eiseres B ondertekende bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 vermeldt ook: *GEEN VERZEKERING INBEGREPEN IN DE BASISPRIJS. DE KLANT WENST GEEN ENKEL TYPE VERZEKERING. Vanaf reservatie gelden de Algemene Voorwaarden Geschillencommissie Reizen vzw. en de Bijzondere Voorwaarden RO (zie keerzijde blz. 1 van deze bestelbon of bijlage of op www.RO.be/info/voorwaarden.php*

Eisers betaalden op 08/09/2017 een eerste voorschot van 3.000,00€ en op 13/09/2017 een tweede voorschot van 2.500,00€.

Op 25/09/2018 wordt eiseres B gezien haar zwangerschap door de gynaecoloog gewezen op het risico van besmetting door het in Argentinië aanwezige ZIKA-virus. Eisers beslisten hierop onmiddellijk tot annulering van de geboekte reis en doen hiervan op 26/09/2018 meteen aangifte bij hun reisverzekering VMIJ. Op 29/09/2017 laat XXX weten dat het risico op besmetting geen verzekerd risico is.

Op 02/10/2018 laat reisorganisator LEYS TRAVEL bvba eisers weten dat de annuleringskosten voor deze à la carte reis 5.500,00€ bedragen, weze precies het bedrag van het door eisers betaalde voorschot. De hiertoe opgemaakte annulatiebon AR/22877.5 dd. 02-10-2017 vermeldt nu als reisorganisator plots XXX. Deze annulatiebon vermeldt nu ook: *GEEN VERZEKERING INBEGREPEN IN DE BASISPRIJS. DE KLANT WENST GEEN ENKEL TYPE VERZEKERING. A LA CARTE DOSSIER MET AFWIJKENDE VOORWAARDEN QUA VOORSCHOT EN ANNULERINGSKOSTEN.*

Eisers blijven kennelijk met vragen zitten over de 5.500,00€ die zij blijken kwijt te zijn en gaan te rade bij hun raadsman en bij de ombudsman van de verzekeringen die beiden onder meer vaststellen dat de Bijzondere Voorwaarden RO hier van toepassing zouden zijn en een annuleringskost van 15% voorzien, tenzij de reizigers hier met een andere/verhoogde annuleringskost akkoord zouden zijn gegaan. Hierover door eisers verder bevraagd stelt reisorganisator RO dat eisers telefonisch over deze werkwijze geïnformeerd werden.

Op 20/12/2017 laat VMIJ eisers weten dat zij overeenkomstig de algemene voorwaarden van RO alsnog 15% annulatiekosten, weze 1.105,50€, terugbetalen op bankrekening van eisers. Aldus blijft van het betaalde voorschot van 5.500,00€ voor eisers nog 4.394,50€ verloren.

II. Beoordeling:

Eisers boekten met bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 bij RO, XXX, voor 2 p., een à la carte privé reis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten, taksen, transfers, hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.350,00 €. + 20,00€ dossierkosten. Voorschot te betalen 08-09-2017 : 3.000,00€.

Saldo te betalen 10.11-2017 : 4.370,00€.

De door eiseres B ondertekende bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 vermeldt als reisorganisator enkel RO.

De door eiseres B ondertekende bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 vermeldt ook: *GEEN VERZEKERING INBEGREPEN IN DE BASISPRIJS. DE KLANT WENST GEEN ENKEL TYPE VERZEKERING. Vanaf reservatie gelden de Algemene Voorwaarden Geschillencommissie Reizen vzw. en de Bijzondere Voorwaarden RO (zie keerzijde blz. 1 van deze bestelbon of bijlage of op www.RO.be/info/voorwaarden.php)* Eisers betaalden op 08/09/2017 een eerste voorschot van 3.000,00€ en op 13/09/2017 een tweede voorschot van 2.500,00€.

Aldus is duidelijk een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen waarbij verweerster RO zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een van tevoren gecombineerde combinatie van vervoer, logies en andere diensten.(art.1 reiscontractenwet).

Eisers beslisten tot annulering van de geboekte reis en deden hiervan op 26/09/2018 meteen aangifte bij hun reisverzekering VMIJ. Art.16. reiscontractenwet:
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.

Op 02/10/2017 laat reisorganisator RO eisers weten dat de annuleringskosten voor deze à la carte reis 5.500,00€, weze precies het bedrag van het door eisers betaalde voorschot. De hiertoe opgemaakte annulatiebon AR/22877.5 dd. 02-10-2017 vermeldt nu als reisorganisator *XXX en vermeldt nu ook: GEEN VERZEKERING INBEGREPEN IN DE BASISPRIJS. DE KLANT WENST GEEN ENKEL TYPE VERZEKERING. A LA CARTE DOSSIER MET AFWIJKENDE VOORWAARDEN QUA VOORSCHOT EN ANNULERINGSKOSTEN.*

op 20/12/2017 laat VMIJ eisers weten dat zij overeenkomstig de algemene voorwaarden van RO 15% annulatiekosten, weze 1.105,50€, terugbetalen op bankrekening van eisers.

Van hun betaalde voorschot van 5.500,00€ blijft voor eisers aldus nog 4.394,50€ verloren.

Art.7. reiscontractenwet: De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:
1° vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
... b) de op het contract toepasselijke contractvoorwaarden;

Art.10.§1. reiscontractenwet: De bestelbon en het contract vermelden ten minste:
... 12° de voorwaarden om het contract te verbreken in hoofde van de reiziger en in hoofde van de reisorganisator en/of bemiddelaar;

Grondig onderzoek van het hele dossier met alle voorgelegde stukken en argumenten wijst uit dat aan reizigers in deze enkel de Bijzondere Voorwaarden RO duidelijk werden meegedeeld en dat in deze nergens afwijkende/andersluidende voorwaarden duidelijk werden meegedeeld; laat staan voor akkoord aan eisers werden voorgelegd.

De bewering van verweerster dat zij eisers telefonisch uitvoerig informeerde en de loutere veronderstelling van verweerster dat eisers als ervaren reizigers allicht wisten dat hier andere voorwaarden van toepassing waren, volstaan geenszins om dit te weerleggen.

De Bijzondere Voorwaarden RO zijn hier dus van toepassing en voorzien in deze een annuleringskost van 15%, weze hier 1.105,50€ die de reisorganisator dus mag inhouden. Van het door de reizigers betaalde voorschot van 5.500,00€ dient verweerster hier aan eisers aldus nog 4.394,50€ terug te betalen.

De vordering van eisers blijkt dus ontvankelijk en gegrond voor een bedrag van 4.394,50€ zodat verweerster dient te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van 4.394,50€.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RO toelaatbaar en gegrond voor 4.394,50€.

Veroordeelt RO tot (terug)betaling aan eisers van 4.394,50€ ;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 27/03/2018.

SA2018-0029 A / RO.

Eisers boekten met bestelbon AR/22877.1 dd. 08-09-2017 bij RO, XXX, voor 2 p., een à la carte privé reis in Argentinië, van 11/12/2017 tot 24/12/2017, vluchten, taksen, transfers, hotels en bepaalde excursies inbegrepen, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.350,00 €. + 20,00€ dossierkosten. Eisers betaalden op 08/09/2017 een eerste voorschot van 3.000,00€ en op 13/09/2017 een tweede voorschot van 2.500,00€.

Eisers beslisten tot annulering van de geboekte reis en deden hiervan op 26/09/2018 meteen aangifte bij hun reisverzekering VMIJ.

Op 02/10/2017 laat reisorganisator RO eisers weten dat de annuleringskosten voor deze à la carte reis 5.500,00€, weze precies het bedrag van het door eisers betaalde voorschot. De hiertoe opgemaakte annulatiebon AR/22877.5 dd. 02-10-2017 vermeldt nu als reisorganisator *XXX en vermeldt nu ook: GEEN VERZEKERING INBEGREPEN IN DE BASISPRIJS. DE KLANT WENST GEEN ENKEL TYPE VERZEKERING. A LA CARTE DOSSIER MET AFWIJKENDE VOORWAARDEN QUA VOORSCHOT EN ANNULERINGSKOSTEN.*

Op 20/12/2017 laat VMIJ eisers weten dat zij (overeenkomstig de algemene voorwaarden van RO) alsnog 15% annulatiekosten, weze 1.105,50€, terugbetalen op bankrekening van eisers. Van hun betaalde voorschot van 5.500,00€ blijft voor eisers aldus nog 4.394,50€ verloren.

Grondig onderzoek van het hele dossier met alle voorgelegde stukken en argumenten wijst uit dat aan reizigers in deze enkel de Bijzondere Voorwaarden RO duidelijk werden meegedeeld en dat nergens in deze afwijkende voorwaarden duidelijk werden meegedeeld; laat staan voor akkoord aan eisers werden voorgelegd.

De Bijzondere Voorwaarden RO zijn hier van toepassing en voorzien in deze een annuleringskost van 15%, weze hier 1.105,50€ die de reisorganisator dus mag inhouden.

Van het door de reizigers betaalde voorschot van 5.500,00€ dient verweerster hier aan eisers aldus nog 4.394,50€ terug te betalen.

De vordering van eisers blijkt dus ontvankelijk en gegrond voor een bedrag van 4.394,50€ zodat verweerster dient te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van 4.394,50€.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 27/03/2018.