

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 13 september 2022**

### **Inzake:**

**De heer A**, Belg, geboren op 31 maart 1969 en **mevrouw B**, Belg, geboren op 3 maart 1959, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers, ter zitting aanwezig;*

### **Tegen:**

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

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door haar zaakvoerder de heer C*

### **Hebben ondergetekenden:**

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 zijn 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 4 juli 2022 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 4 juli 2022 om te verschijnen op de zitting van 13 september 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 13 september 2022;

### **Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 11 augustus 2021 via verweerster een reis naar Aruba voor twee personen die zou worden georganiseerd door RO. Voor hun reis betaalden eisers aan verweerster 3.797,00 EUR. Eisers zouden vertrekken vanop Schiphol (Nederland) op 25 oktober 2021 en zouden terugkeren op 1 november 2021.

Eisers boekten hun reis op het kantoor van verweerster en in fysieke aanwezigheid van één van haar medewerkers. Na de boeking ontvingen eisers een reisbevestiging alsook een bundel met informatie afkomstig van RO.

2.

Eisers begaven zich op 25 oktober naar de luchthaven. Zij werden echter aan boord van hun vlucht geweigerd daar zij niet over het benodigde paspoort beschikten. Eisers beweren dat verweerster haar tot driemaal toe telefonisch had meegedeeld dat voor een reis naar Aruba geen paspoort vereist was, omdat Aruba Nederlands grondgebied is. Zij hadden dan ook niet het nodige gedaan om nieuwe paspoorten aan te vragen.

3.

Eisers verwijten verweerster dat zij hen niet de nodige informatie en zelfs foute informatie zou hebben verstrekt. Verweerster stelt eisers volledige en correcte informatie te hebben verstrekt.

Eisers en verweerster konden niet onderling tot een oplossing voor dit twistpunt komen, reden waarom eisers huidig geschil aanhangig maakten bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

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

## **C. DE VORDERINGEN**

Eisers vragen verweerster te veroordelen tot betaling van een vergoeding van 2.000,00 euro.

Verweerster vraagt de vordering van eiser 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 doorverkoper 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**

4.

Centraal in het geschil dat voorligt staat de vraag of verweerster eisers alle nodige informatie verstrekke, in het bijzonder met betrekking tot paspoort- en visumverplichtingen.

Artikel 5 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "Reiswet") bepaalt daaromtrent:

*De organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, door middel van het relevante formulier bedoeld in bijlage I, deel A of deel B, de standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis, de volgende informatie:*

(...)

*6° algemene informatie 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.*

Artikel 11 Reiswet bepaalt dat de pakketreisovereenkomst of de bevestiging daarvan al deze informatie moet herhalen.

5.

Eisers beweren dat verweerster haar telefonisch tot drie maal toe bevestigde dat voor een reis naar Aruba geen paspoort nodig was. Verweerster zou hen gezegd hebben dat Aruba tot het Nederlands grondgebied behoorde, waardoor er minder formaliteiten gelden. Verweerster spreekt dit tegen. Bij gebrek aan bewijs houdt het arbitraal college geen rekening met de beweringen van eiser.

Verweerster bezorgde eisers haar eigen reisbevestiging alsook de bundel met informatie afkomstig van organisator RO. Eisers bevestigden dit ter zitting. Verweerster bezorgde eisers geen bestelbon van RO.

Krachtens artikel 15 Reiswet ligt de bewijslast voor de naleving van de in de Reiswet neergelegde informatievoorschriften bij de professioneel.

Het arbitraal college merkt op dat verweerster eisers niet de informatie bedoeld in artikel 5 Reiswet verschafte. De reisbevestiging bevatte niet de informatie bedoeld in artikel 11 Reiswet. De doorverkoper verstrekke eisers niet het relevante standaardinformatieformulier. Enkel hierdoor al voldeed verweerster niet aan haar informatieverplichting.

6.

Specifiek met betrekking tot de informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen merkt het arbitraal college op dat de reisbevestiging van verweerster hieromtrent geen informatie bevat. Verweerster gaf eisers wel de bundel met informatie afkomstig van RO door. In deze bundel staat echter niet expliciet vermeld dat voor een reis naar Aruba een paspoort vereist is.

Verweerster toont niet aan dat zij eisers algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen verstrekke.

Dossier nummer: SA 2022-0041

Hoewel ook op de reiziger de verplichting rust zich te informeren over de geldende formaliteiten in het land van bestemming, rust op de organisator en in voorkomend geval op de doorverkoper in de eerste plaats de verplichting de reiziger er op te wijzen dat hij een paspoort of visum nodig heeft.

Eisers geven ter zitting aan dat zij in persoon een reis via verweerster boekten juist om zo goed mogelijk geïnformeerd en bijgestaan te worden. De medewerkers van verweerster hadden persoonlijk contact met eisers en konden hun informatievaardigheden inschatten. Als professioneel diende verweerster eisers volledig en nauwkeurig te informeren.

7.

Verweerster verstreek eisers niet de wettelijk vereiste informatie. Ten gevolge van dit gebrek aan informatie begaven eisers zich op 25 oktober 2021 naar de luchthaven zonder paspoort en werden zij geweigerd aan boord van hun vlucht. Eisers zagen hun volledige reis in het water vallen. Ondanks pogingen daartoe, slaagde verweerster er niet in eisers een redelijk oplossing voor hun probleem aan te reiken.

Eisers leden onmiskenbaar schade door het gebrek aan informatie vanwege verweerster. De vordering van eisers is integraal gegrond.

\*\*\*

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een vergoeding van 2.000,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimitéit van stemmen te BRUSSEL op 13 september 2022.