

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

De heer **A**, gepensioneerde, en zijn echtgenote, mevrouw **B**, samenwonend te XXX

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig

En

RO,

met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnr. XXX, licentienr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, Supervisor Customer Service.

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 gebruikers;
3. 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 16 april 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 4 mei 2012 via RB met zetel te XXX (niet in zake) een citytrip naar Rome boekten bij verweerster met heenreis op 9 juli 2012 en terugreis op 12 juli 2012. Deze reis omvatte voor drie personen – namelijk eisers zelf en de moeder van tweede eiseres, mevrouw D - de vluchten, het verblijf met ontbijt in viersterrenhotel A, transfer van en naar de luchthaven en twee vooraf geboekte excursies: “Verlicht Rome” op dinsdag 10 juli 2012 en “Audiëntie bij de Paus” op woensdag 11 juli 2012. Het totaalbedrag van de geboekte reis bedroeg volgens de bestelbon 1.525,00 EUR.

Ter plaatse dienden eisers vast te stellen dat de geboekte excursie “Audiëntie bij de Paus” niet kon doorgaan, daar de Paus niet in Rome/Vaticaanstad aanwezig was. Toen zij dit meldden in het hotel zou hen door de hotelier zijn meegedeeld dat de Paus in de zomer nooit aanwezig is te Rome daar hij in zijn buitenverblijf resideert, en dat RO reeds twee maanden voor de afreisdatum op de hoogte werd gebracht van dit gegeven.

2. Uit het dossier blijkt dat eisers onmiddellijk telefonisch contact opnamen met RB. Mevrouw E, travel consultant bij RB, zond diezelfde dag een ingebrekestelling via e-mail aan verweerster waarin werd uiteengezet dat de excursie “Audiëntie bij de Paus” voor eisers het enige doel was van de reis. Mevrouw E verzocht verweerster over te gaan tot terugbetaling van de integrale reissom in de vorm van een waardebon, zodat eisers en mevrouw D de reis met excursie op korte termijn opnieuw zouden kunnen maken.

Bij schrijven d.d. 27 augustus 2012 liet verweerster aan eisers weten enkel bereid te zijn tot terugbetaling van de kostprijs van de geannuleerde excursie t.b.v. 84,30 EUR. Eisers namen geen genoegen met dit regelingsvoorstel en bleven bij hun oorspronkelijke eis. Bij schrijven d.d. 26 oktober 2012 bleef verweerster op haar beurt bij haar standpunt. Verweerster betwistte ten eerste (en betwist tot op heden) dat het enige reisdoel van eisers de audiëntie bij de Paus was. Na een nieuwe weigering tot aanvaarding door eisers bij schrijven d.d. 14 februari 2013 liet verweerster bij schrijven d.d. 21 februari 2013 weten het dossier te zullen her-evalueren. Op 7 maart 2013 liet verweerster uiteindelijk weten bij haar regelingsvoorstel te blijven.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 16 april 2013 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers dat verweerster op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat de paus nooit in het Vaticaan verblijft in juli en augustus; de paus zou in de zomermaanden verblijven te Castel Gandolfo. Eisers betreuren dat deze informatie niet is opgenomen in de brochure van RO, en wijzen er op dat de excursie “Audiëntie bij de Paus” voor hen en de hoogbejaarde mevrouw D het belangrijkste doel van de reis was (exacte formulering eisers: het doel van de reis).

Eisers ramen de door hen geleden schade op 1.534,50 EUR, als zijnde de volledige kostprijs van de reis (volgens bestelbon: 1.525,00 EUR).

Verweerster zette haar standpunt uiteen bij conclusie d.d. 5 augustus 2013.

De beoordeling

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

A. De aansprakelijkheid van verweerster

5. Artikel 17 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken...”.

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster verwijt:

- Dat verweerster de excursie “Audiëntie bij de Paus” aanbiedt gedurende het hele jaar;
- Dat nochtans algemeen is geweten dat de Paus in juli en augustus niet te Rome, doch in het buitenverblijf Castel Gandolfo verblijft;
- Dat verweerster voorafgaand aan de afreis op de hoogte was van dit feit, doch dat verweerster deze informatie niet doorgaf aan eisers;
- Dat de excursie “Audiëntie bij de Paus” het feitelijke doel was van de reis.

Hierna zal de gegrondheid van deze klachten van eisers onderzocht worden, waarbij het zoals eerder vermeld overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

6. Eisers leggen een brochurebeschrijving voor waaruit blijkt hoe de geboekte excursie door verweerster werd beschreven (stuk 1 eisers). De brochure vermeldt: *“vertrek elke woensdagochtend (...) naargelang de weersomstandigheden gaat de audiëntie door in de Sala Nervi of op een afgebakende plaats op het Sint-Pietersplein”*.

Uit de bestelbon blijkt dat eisers op 4 mei 2012 bij het boeken van de reis opteerden voor extra dienst “Audiëntie bij de Paus”. Deze excursie werd bevestigd op de voorschotfactuur d.d. 8 mei 2012, op de definitieve factuur d.d. 9 juni 2012, en op de bevestiging van wijziging d.d. 27 juni 2012 (stuk 6 eisers).

Ter plaatse op 11 juli 2012 bleek dat de excursie niet kon doorgaan daar de Paus niet in Rome aanwezig was, een gegeven dat niet wordt betwist door verweerster.

Bij de beoordeling van de aansprakelijkheid van de reisorganisator op grond van de verwachtingen van de reiziger moet nagegaan worden wat een redelijk zorgvuldige reiziger, geplaatst in dezelfde omstandigheden, kan verwachten. De beoordeling dient met andere woorden *in abstracto* en niet *in concreto* te geschieden (L. KERZMANN, "Contrat de voyage: du prêt-à-partir? Réflexion sur les contrats d'organisation et d'intermédiaire de de voyage", noot onder GCR 10 mei 2001, *DCCR* 2003, nr. 59, 69.)

De aanwezigheid van de Paus te Rome/Vaticaanstad in de zomermaanden

7. Eisers voeren aan dat de Paus in de maanden juli en augustus nooit te Rome verblijft. Het Arbitraal College stelt vast dat deze informatie, die publiek toegankelijk is, correct is. Sinds de 17^e eeuw verbleven de pausen gedurende de zomerperiode in de pauselijke residentie te Castel Gandolfo. Recent haalde Paus Franciscus de media omdat hij "brak met de traditie de zomermaanden door te brengen in de pauselijke zomerresidentie te Castel Gandolfo" (o.a. *Het Nieuwsblad* en *De Telegraaf*, 6 juni 2013).

Waar verweerster bij conclusie aanvoert dat zij "*als reisorganisatie helaas weinig invloed heeft op het doen en laten van de Paus*", kan zij principieel worden bijgetreden, doch dient te worden opgemerkt dat deze vermelding niet is opgenomen in de brochure. Verweerster kan niet worden gevolgd waar zij stelt dat zij "*dergelijke beslissingen [van de Paus] niet kan voorzien*". Immers, het doen en laten van de paus blijkt sinds enkele honderden jaren een zeer voorspelbaar patroon te vertonen in die zin dat de paus gedurende de maanden juli en augustus nooit aanwezig is te Rome. De afwezigheid van de Paus op 11 juli 2012 en bij uitbreiding gedurende de maanden juli en augustus was voor verweerster dan ook perfect voorzienbaar.

Van een professionele reisorganisator als verweerster mag verwacht worden dat zij melding maakt van dergelijk gegeven in haar brochure. Dit is niet het geval: de excursie wordt aangeboden als vindt zij plaats "*elke woensdag*". Eisers daarentegen mochten er als consument redelijkerwijze van uitgaan dat de hen aangeboden en meermaals bevestigde excursie zou kunnen doorgaan.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat verweerster op dit punt te kort is geschoten aan haar verplichting tot goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie.

Het feitelijk doel van de reis

8. Eisers voeren aan dat de excursie "Audiëntie bij de Paus" het feitelijke en enige doel was van hun reis naar Rome. Verweerster betwist dit ten zeerste.

Eisers voeren als argumentatie:

- Dat de excursie in kwestie van bij de aanvang geboekt werd, hetgeen blijkt uit de bestelbon;
- Dat eisers de hoogbejaarde moeder van tweede eiseres, mevrouw D, vergezelden, en dat mevrouw D als overtuigd katholiek gezegend wenste te worden door de Paus.

Verweerster brengt daar tegen in:

- Dat andere excursies werden geboekt en uitgevoerd;
- Dat alle overige diensten (hotel, vluchten, excursies) naar behoren werden uitgevoerd en genoten.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers een citytrip van slechts drie nachten boekten, met *ab initio* de excursie "Audiëntie bij de Paus". Waar verweerster verwijst naar "andere geboekte excursies" dient te worden opgemerkt dat, transfer van en naar de luchthaven niet inbegrepen, slechts één bijkomende excursie werd geboekt, namelijk "Verlicht Rome".

Bovendien werden eisers op hun reis vergezeld door de hoogbejaarde moeder van tweede eiseres, mevrouw D (geboortedatum 1 september 1925). In acht genomen alle ongemakken die een driedaagse citytrip met zich meebrengt voor zowel de hoogbejaarde mevrouw D zelf als haar reisgezellen/begeleiders, kan worden aangenomen dat de excursie "Audiëntie bij de Paus" voor mevrouw D het enige doel van de reis was, en voor eisers het belangrijkste doel. De overige diensten, hoewel naar behoren geleverd door verweerster, waren van ondergeschikt belang.

Het Arbitraal College is van dan ook van oordeel dat de stelling van eisers dat de excursie "Audiëntie bij de Paus" voor eisers het belangrijkste doel van de reis was, voldoende bewezen wordt.

De schade

10. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie uit te voeren overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eisers. Als gevolg hiervan kon de door eisers geboekte excursie, die het hoofddoel was van hun reis, niet doorgaan. Voor mevrouw D was de reis daardoor zonder voorwerp. Voor eisers betekende dit een zware teleurstelling.

Eisers leggen een eis tot schadevergoeding voor, bestaande uit de volledige reissom t.b.v. 1.534,50 EUR (bestelbon: 1.525,00 EUR).

Hoewel het Arbitraal College van oordeel is dat de gemiste excursie inderdaad het hoofddoel van de reis was, werpt verweerster terecht op dat de overige diensten (vluchten, hotel, excursie "Verlicht Rome") wel naar behoren en tevredenheid werden geleverd. De terugbetaling van de volledige reissom voor alle reizigers komt dan ook voor als overdreven.

8. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten, dringt een begroting ex aequo et bono (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte ernstige tekortkoming, de door verweerster voorgestelde vergoeding van 84,50 EUR manifest onvoldoende in verhouding staat met de door eisers ervaren ongemakken en teleurstelling.

Anderzijds komt het door eisers gevraagde bedrag van 1.534,50 EUR voor als overdreven.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 850,00 EUR een passende vergoeding vormt voor de ongemakken en teleurstelling die eisers mochten ondervinden. Deze vergoeding is als volgt samengesteld: het volledige aandeel van mevrouw D in de reissom (1/3 van 1.525,00 EUR, afgerond 510,00 EUR), en voor beide eisers één derde van hun aandeel in de reissom (1/3 van de resterende 1.015,00 EUR, afgerond 340,00 EUR).

B. De procedurekosten

9. 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.

Eisers betaalden een waarborg van 153,45 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 aansprakelijkheid van verweerster is betrokken en dat het door haar geformuleerde minnelijk regelingsvoorstel een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakte. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 850,00 EUR (achthonderdvijftig euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 153,45 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan hen dient te worden terugbetaald.