

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 04 mei 2017

Inzake:

Mvr. A, XXX

Dhr B, XXX

Eisers,

Mvr. A persoonlijk ter zitting aanwezig .

Tegen:

RO, met zetel XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C, Customer Service Team.

hebben ondergetekend:

Dhr XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

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

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

Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mvr. XXX, 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. XXX, 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 eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 09.03.2017 - 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 04.05.2017;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 04.05.2017;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster een reis naar Italië, Rome, boekten voor 2 personen, van 01.07.2016 tot 05.07.2016, met LMIJ1-vluchten BRU-ROME en ROME-BRU en verblijf in hotel A 4*, voor de totale prijs van 173,97 €.

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.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven .

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij verweerster een reis naar Italië, Rome voor 2 personen van 01.07.2016 tot 05.07.2016, met LMIJ1-vluchten BRU-ROME en ROME-BRU en verblijf in hotel A 4*, voor de totale prijs van 173,97 €.

Op de vertrekdatum werd eisers op de luchthaven gevraagd – mits toezegging van 250,00 € vergoeding per persoon - om een andere vlucht te nemen. Zodoende vertrokken eisers niet met de oorspronkelijk voorziene LMIJ1 vlucht BRU-ROME maar vlogen zij met LMIJ2 van Brussel naar Frankfurt en vervolgens met LMIJ3 van Frankfurt naar Rome.

Bij aankomst in Rome bleek de bagage van eisers te ontbreken. Eisers hebben het tijdens hun verblijf in Rome zonder hun bagage moeten stellen en hebben zowat 400,00 € uitgaven gemaakt voor vervangingskledij en benodigdheden.

Na meerdere contacten met LMIJ1, LMIJ3 en de reisbemiddelaar kregen eisers enige tijd na thuiskomst hun teruggevonden bagage terug.

Eisers hadden dan evenwel nog geen uitsluitsel bekomen m.b.t. de toegezegde vergoeding van 250,00 € p.p. noch betreffende hun onkosten en schade.

Eisers besloten hun klacht toe te vertrouwen aan (gespecialiseerd bedrijf). (gespecialiseerd bedrijf) vorderde de 2 x 250,00 € vergoeding voor eisers bij LMIJ1 met succes op en betaalde eisers, na aftrek van haar vergoeding en administratiekosten, uiteindelijk 303,00 € uit.

Een klacht van eisers bij RO betreffende de 400,00 € gemaakte kosten bleef zonder gevolg; wellicht omdat de reisorganisator ervan uitging dat eisers dit rechtstreeks met LMIJ3 regelden. Een klacht van eisers bij LMIJ3 betreffende de 400,00 € gemaakte kosten werd door deze luchtvaartmaatschappij als laattijdig afgewezen.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 09.03.2017 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van verweerster 940,00€ schadevergoeding voor:

- kosten basisbenodigdheden: 400,00 €
- door (gespecialiseerd bedrijf) minder uitbetaalde: 200,00 €
- schadevergoeding (verloren dag, citytrip zonder bagage) : 340,00 €

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster een reis naar Italië, Rome voor 2 personen van 01.07.2016 tot 05.07.2016, met LMIJ1-vluchten BRU-ROME en ROME-BRU en verblijf in hotel A 4*, voor de totale prijs van 173,97 €.

Op de vertrekdatum werd eisers op de luchthaven gevraagd – mits toezegging van 250,00 € vergoeding per persoon - om een andere vlucht te nemen. Zodoende vertrokken eisers niet met de oorspronkelijk voorziene LMIJ1-vlucht BRU-ROME maar vlogen zij met LMIJ2 van Brussel naar Frankfurt en vervolgens met LMIJ3 van Frankfurt naar Rome.

Bij aankomst in Rome bleek de bagage van eisers te ontbreken. Eisers hebben het tijdens hun verblijf in Rome zonder hun bagage moeten stellen en hebben zowat 400,00 € uitgaven gemaakt voor vervangingskledij en benodigdheden

Eisers kregen enige tijd na thuiskomst hun teruggevonden bagage terug op 08/07/2016 en wendden zich tevergeefs tot RO en LMIJ3 voor de 400,00 € gemaakte kosten.

Eisers vertrouwden de invordering van de 2 x 250,00 € vergoeding wegens denied boarding toe aan (gespecialiseerd bedrijf). (gespecialiseerd bedrijf) vorderde de 2 x 250,00 € vergoeding voor eisers bij LMIJ1 met succes op en betaalde eisers, 500,00 € - 197,00 € vergoeding en administratiekosten = uiteindelijk 303,00 € uit. De beslissing om (gespecialiseerd bedrijf) onder de arm te nemen was een eenzijdige en vrije keuze van eisers. Dat (gespecialiseerd bedrijf) aan haar opdrachtgevers een vergoeding en kosten aanrekent kan verweerster niet als fout of tekortkoming aangewreven worden.

Uiteindelijk kan dus vastgesteld worden dat eisers de toegezegde 250,00 € p.p. hebben ontvangen en daarvoor aan het door hen daartoe vrijwillig ingeschakelde (gespecialiseerd bedrijf) 197,00 € vergoeding en kosten betaalden.

Art.17 reiscontractenwet: 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 ...

Art.18 §1 reiscontractenwet: De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen...

Het is duidelijk dat eisers er zich niet redelijkerwijze moesten aan verwachten dat zij een andere vlucht zouden moeten nemen en dat hun bagage gedurende hun hele verblijf in Rome zou ontbreken.

Voor de denied boarding en de vluchtwijziging werd door LMIJ1 uiteindelijk de passende vergoeding uitbetaald.

Anderzijds is het duidelijk dat eisers door het ontbreken van hun bagage in Rome genoodzaakt waren een aantal noodzakelijke aankopen te doen. Ook in dit geval blijken hier niet enkel goederen te zijn aangekocht die door eerste eenmalig gebruik verdwenen, doch ook goederen en producten die verder eigendom bleven van eisers en verder konden gebruikt worden.

Rekening houdend met alle terzake in het dossier voorhanden zijnde gegevens raamt het arbitraal college alle door eisers aldus ook wegens noodzakelijke aankopen geleden schade ex aequo et bono op 180,00 €.

Waar verder door eisers geen fouten noch meerdere schade worden aangetoond blijkt de vordering van eisers aldus gegrond voor het bedrag van 180,00 € en dient verweerster RO te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van dit bedrag van 180,00 € schadevergoeding

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Bepaalt de door verweerster aan eisers berokkende schade op 180,00 €.

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 180,00 € schadevergoeding.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 04/05/2017.