

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 21 april 2022

Inzake:

Mevrouw A, geboren op 30 augustus 2004, wonende te XXX, XXX,

Minderjarige eiseres, vertegenwoordigd, ook ter zitting, door haar moeder, Mevrouw B,

Tegen:

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, vertegenwoordigd door Mevrouw C, bestuurder,

Verweester, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

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 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 G 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 10 februari 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 10 februari 2022 om te verschijnen op de zitting van 21 april 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 april 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld :

A. DE FEITEN

1.

Op 22 maart 2021 boekte eiseres bij verweerster een reis naar Porec (Kroatië) die zou doorgaan van 3 juli tot 10 juli 2021.

De boeking omvatte de vluchten Brussel – Ljubljana – Brussel met SN Brussels Airlines, de transfers van de luchthaven naar de badplaats, het verblijf in hotel Mediteran Plava Laguna in een 2-persoonskamer in halfpension en 24/7 hulp en bijstand door het reisleidingsteam Free Spirit.

De totale reissom bedroeg 1.051 euro.

2.

Op de luchthaven in Zaventem werd eiseres geweigerd bij de check-in door een foute interpretatie van de COVID-regels vanwege de luchtvaartmaatschappij. De monitor die de groep begeleidde kwam niet tussen, waardoor de minderjarige eiseres alleen achter bleef in de luchthaven.

3.

Door tussenkomst van haar moeder, die de juiste referenties door kon geven, en na discussie met de luchtvaartmaatschappij kon eiseres diezelfde dag nog vertrekken via een indirecte vlucht met tussenlanding in Frankfurt. Tevens werd een taxi voorzien van Ljubljana naar Porec, waardoor eiseres nog diezelfde dag bij de groep kon aansluiten.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiseres vraagt vanwege verweerster een totale schadevergoeding van 550 euro die als volgt werd berekend :

- Taxi van de luchthaven in Ljubljana naar de badplaats Porec : 169 euro
- Bijstand van een advocaat : 91 euro
- Opstarten van het dossier bij de Geschillencommissie Reizen : 50 euro
- Aangetekende brief, opzoeken, mails schrijven en morele schade : 240 euro

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerder in onderhavige zaak is opgetreden ten aanzien van eiseres als organisator van de reis, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd).

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

4.

Overeenkomstig artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

5.

I.c. omvatte de reisovereenkomst o.m. “*24/7 hulp & bijstand door reisleidingsteam Free Spirit*”. Toen echter aanlegster de toegang tot de vlucht bij de check-in werd geweigerd op basis van haar – naar het oordeel van het personeel van de luchtvaartmaatschappij ongeldig – negatief Covid-attest, bleek het Free Spirit-reisleidingsteam onbereikbaar te zijn en kon de aanwezige monitor haar evenmin de nodige hulp bieden.

6.

Mevrouw B, moeder van eiseres, heeft bijgevolg zelf de nodige opzoeken moeten verrichten op basis waarvan kon worden aangetoond dat eiseres wel degelijk over een geldig negatief Covid-attest beschikte, zodat zij met een latere vlucht toch kon vertrekken. Mevrouw B heeft bovendien zelf de transfer van de luchthaven naar de badplaats Porec geregeld voor haar dochter, waarvoor deze laatste echter ter plaatse een bedrag van 169,00 EUR heeft moeten betalen, terwijl de transfers normaal in de reissom waren begrepen.

7.

Het Arbitraal College is van oordeel dat verweerster, in haar hoedanigheid van organisator van de reis, i.c. niet aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan en bijgevolg aansprakelijk is voor de door eiseres geleden schade. De vergoeding van deze laatste wordt door het Arbitraal College als volgt begroot :

- extra taxikosten voor de verplaatsing van de luchthaven van Ljubljana naar de badplaats Porec : 169,00 EUR,
- vergoeding voor het ontbreken van elke bijstand vanwege verweerster op het ogenblik van het vertrek, ondanks de voorziene “24/7 hulp & bijstand”: 250,00 EUR *ex aequo et bono*.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres, vertegenwoordigd zoals voormeld,

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond zoals hierna gespecificeerd.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van de som van 419,00 EUR.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te BRUSSEL op 21 april 2022.