

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 september 2015

Inzake

Dhr. A en **Mevr. B**, beiden wonende te XXX.

Eisers,

Beiden ter zitting persoonlijk aanwezig en bijgestaan door hun raadsman Mr. C, advocaat, kantoorhoudend te XXX.

En

RO, kortweg XXX, handel drijvend onder de benaming XXX, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. D, Customer Service Team

Hebben ondergetekenden:

1. Dhr. XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
3. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
4. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

I. Feiten

Eisers boekten bij Verweerster een reis naar Turkije middels bestelbon nr. XXX op 16.06.2014.

Het betrof een vakantie naar Turkije (Alanya) van 08/07/2014 tot 15/07/2014, 7 nachten. Het verblijf ging door in het hotel A met als maaltijdregime all inclusive. De totale reissom bedroeg 1.454,96 €.

Uit de voorhanden zijnde stukken blijkt dat Verweerster zowel de reisorganisator ("RO") als de reisbemiddelaar ("RB") was.

Bij aankomst op de bestemming, dienden Eisers vast te stellen dat één van hun koffers, deze met de bagage van tweede eiseres, verloren was geraakt. Eisers deden onmiddellijk aangifte van het verlies van bagage op de luchthaven in Gazipasa. In de daaropvolgende dagen wachtten eisers vergeefs op de komst van hun koffer.

Bij thuiskomst hebben Eisers per 16.07.2014 nogmaals een formulier voor inventaris van bagage ingevuld. Hierin werd weergegeven dat de totale waarde van de verloren gegane bagage 3.742,15 € bedroeg. Hierbij is te weten dat de schadebegroting door Eisers gebaseerd is op de initiële aankoopbedragen van de verloren goederen, zonder rekening te houden met slijtage.

Eisers ontvingen vanwege de reisverzekeraar VMIJ, te weten de verzekeraar van Verweerster, vervolgens de volgende vergoedingen: 205,08 € (ter dekking van de eerst noodzakelijk aankopen) en 1.250 € (verzekerd bedrag).

Eisers menen dat daarmee hun schade ingevolge verlies van bagage niet integraal werd vergoed en wensen alsnog een integrale schadevergoeding te bekomen.

Van de host, aangestelde van Verweerster, stellen Eisers dat zij op de reisbestemming geen enkele hulp hebben ontvangen, noch m.b.t. de verloren bagage, noch m.b.t. hun wens om meteen huiswaarts te keren. Ook na het ontstaan van het geschil zou, volgens Eisers, Verweerster onvoldoende gevolg hebben gegeven aan de klacht van Eisers. Eisers menen dat Verweerster hiermee aan haar verplichting tot bijstand tekortschoot.

Wat betreft de dienstverlening op de reisbestemming bood Verweerster per email dd. 03.09.2014 en per schrijven dd. 21.08.2014 "als commercieel gebaar" een waardebon van 25 € aan Eisers.

Eisers menen dat daarmee hun schade ingevolge gebrekkige dienstverlening niet integraal werd vergoed en wensen alsnog een integrale schadevergoeding te bekomen.

Eisers begroten hun totaal geleden schade als volgt:

- waarde verloren bagage	:	3.742,15 €
- tegemoetkoming VMIJ t.b.v. verzekerde bedrag	:	-1.250,00 €
- kosten achternagelooep en bijstand raadsman	:	1.500,00 €
- morele schade t.g.v. genotsderving (100% van de reissom)	:	1.494,96 €

II. Beoordeling

A. RECHTSMACHT, ONTVANKELIJKHEID EN BEVOEGDHEID

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, toegezonden aan het Secretariaat van de Geschillencommissie, welke de ontvangst daarvan bevestigd heeft op 13 mei 2015.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 17 juni 2015 en zijn ter zitting aanwezig of vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De ontvankelijkheid van de vordering en de bevoegdheid van het Arbitraal College worden niet betwist.

B. BESPREKING TEN GRONDE

Partijen zijn het erover eens dat het geschil valt onder de bepalingen van de wet van 16/02/1994 (reiscontractenwet) tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Inzake schade geleden door verlies van bagage

Eisers merken op dat zij met Verweerster een contract sloten tot reisorganisatie en er op Verweerster derhalve een resultaatsverbintenis zou rusten wat betreft het toekomen van bagage op de reisbestemming. Zij vestigen er bovendien de aandacht op dat zij enkel een contractuele relatie hebben met Verweerster (hoofdaannemer), die op haar beurt contracteerde met de luchtvaartmaatschappij (onderaannemer), en dat Verweerster als hoofdaannemer dient in te staan voor de schade voortkomend uit de wanprestatie van haar onderaannemer.

Verweerster reageert met een verwijzing naar haar algemene voorwaarden zoals afgedrukt in de RO brochure zomer 2014 Turkije. Hierin zou vermeld staan dat *“in geval van verlies van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor de schade die ontstaat. De aansprakelijkheid is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten”*.

Eisers merken op dat de bijzondere reisvoorwaarden waarvan Verweerster gewag maakt geenszins aan hen tegenwerpelijk zijn. Zij zouden immers nooit kennis hebben gekregen van deze voorwaarden, niet lopende de overeenkomst, noch zouden zij in kennis zijn gesteld op het ogenblik van het afsluiten van de overeenkomst. Zij leggen een stuk voor waaruit zou blijken dat bij het afsluiten van de overeenkomst zelfs andere voorwaarden werden vermeld op de achterzijde van de bestelbon.

Verweerster verwijst in haar verweer voorts naar het verdrag van Montreal, dat de aansprakelijkheid van de luchtvervoerder regelt tegenover de passagiers en merkt terzake op dat onder dit verdrag de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van verlies beperkt is tot het bedrag van 1131 bijzondere trekkingsrechten (1.425 EUR). Verweerster merkt voorts op dat LMIJ de uitvoerende luchtvaartmaatschappij is en leidt uit voorgaande af dat enkel deze luchtvaartmaatschappij aansprakelijk zou kunnen zijn voor het verlies van de bagage. Verweerster is verder de mening toegedaan dat Eisers de voormelde wettelijke vergoedingen hebben ontvangen van de verzekeringsmaatschappij VMIJ, namelijk 1.250 EUR (totaal verlies) en 205,08 EUR (eerste aankopen).

Het Arbitraal College stelt desbetreffend vast artikel 19 § 3 van de reiscontractenwet uitdrukkelijk voorziet dat *“Indien op een in het reiscontract begrepen dienst een internationaal verdrag van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid overeenkomstig het internationaal verdrag dat deze dienst regelt”*.

Inzake het internationale luchtvervoer van personen, bagage of goederen is in België het Verdrag van Montréal van toepassing. Dit verdrag bepaalt onder artikel 22, §2: *“Bij het vervoer van bagage is de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging beperkt tot het bedrag van 1000 bijzondere trekkingsrechten per passagier, behoudens bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering, gedaan door de passagier bij de afgifte van de aangegeven bagage aan de vervoerder en tegen betaling van een eventueel verhoogd tarief”* (eigen onderlijning). Dit bedrag werd inmiddels opgetrokken tot 1.131 trekkingsrechten.

In voorliggend dossier werd door eisers geen bijzondere verklaring gedaan omtrent het belang van de bagage, bij de afgifte ervan. Dienvolgens is de aansprakelijkheid van de luchtvervoerder beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

Overeenkomstig het hierboven aangehaalde artikel 19, § 3 van de Reiscontractenwet is de aansprakelijkheid van de reisorganisator beperkt tot het internationale verdrag dat de betrokken dienst, *in casu* het vervoer van bagage, regelt.

Voormelde aansprakelijkheidsbeperking volgt uit de wet, zodat een onderzoek naar de aanvaarding van de algemene voorwaarden zich niet opdringt. Het arbitraal college stelt wel vast dat uit de bestelbon blijkt dat Eisers kennis konden nemen van de algemene voorwaarden van Verweerster.

In de gegeven omstandigheden stelt verweerster dan ook terecht dat haar aansprakelijkheid voor het verlies van de bagage van eisers beperkt is tot een bedrag van 1.131 bijzondere trekkingsrechten, hetzij – tegen de huidige wisselkoers – 1.425 EUR.

Eisers bevestigen dat zij dit bedrag reeds als vergoeding hebben ontvangen.

Om deze redenen is Verweerster niet gehouden tot een bijkomende schadevergoeding ingevolge het verlies van bagage.

Inzake schade ingevolge vermeend gebrek aan bijstand en informatie

Eisers verwijten Verweerster een gebrek aan bijstand, enerzijds door een gebrek aan bereidheid tot hulpverlening in hoofde van de lokale contactpersoon van Verweerster en anderzijds door een gebrekkige klachtenopvolging in hoofde van Verweerster, en vragen dat Verweerster dienvolgens zou worden veroordeeld tot een morele schadevergoeding ten belope van 1.494,96 EUR.

Betreffende het ingeroepen gebrek aan bereidheid om te helpen door de lokale contactpersoon werpt Verweerster op dat dit slechts een subjectief aanvoelen zou zijn van Eisers en niet zijzelf maar enkel de luchtvaartmaatschappij gehouden is om een zoekprocedure op te starten. Gelijktijd stelt Verweerster dat zij wel degelijk de nodige bijstand zou hebben geleverd en de nodige acties zou hebben genomen.

Betreffende de door Eisers opgeworpen gebrekkige klachtenopvolging stelt Verweerster dat, bij bagageproblemen, waarvoor Eisers een reisverzekering hebben afgesloten, het dossier volledig wordt afgehandeld door de verzekeringsmaatschappij.

Eisers reageren hierop met een verwijzing naar art. 1134 B.W., dat bepaalt dat overeenkomsten partijen tot wet strekken en door hen te goeder trouw moeten worden geïnterpreteerd en ter uitvoer gelegd (art. 1134, lid 3), d.i. met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.

Eisers werpen tevens op dat Verweerster zelf zou hebben erkend dat Eisers aan hun lot werden overgelaten en citeren de volgende passages uit diverse correspondentie van/met Verweerster:

“Zoals wij U reeds doorgegeven hebben, waren onze klanten helemaal niet tevreden over de RO host E terplaatse en eisen zij een morele schadevergoeding voor de geleden ongemakken. De host heeft onze klanten echt aan hun lot overgelaten !! Mogen wij jullie vriendelijk verzoeken deze zaak grondig te onderzoeken en ook zeker stappen te ondernemen naar de host terplaatse toe”.

“(...) Uiteraard betreuren wij de weinig klantvriendelijke houding van onze reisleiding en zullen de nodige acties ondernomen worden.”

“Nu blijkt dat indien de klant vroeger wenst te vertrekken hij zijn vlucht zelf op internet moet boeken omdat RO en LMIJ geen zelfde bedrijf meer zijn. Service ??? Hoe krijgen we dit nog verkocht aan klanten ???”.

Het Arbitraal College stelt vast dat Verweerster uitdrukkelijk heeft erkend dat Eisers aan hun lot werden overgelaten en thans onvoldoende aantoonde de nodige bijstand te hebben verleend aan Eisers.

Het Arbitraal College meent dat Verweerster hierdoor gehouden is tot een schadevergoeding die *ex aequo et bono* kan worden begroot op 100 EUR.

Inzake de kosten bijstand raadsman

Eisers vorderen een vergoeding van de kosten van hun raadsman ten belope van 1500 EUR.

Eisers leggen terzake geen stavingingsstukken voor.

Het Arbitraal College meent dat de tussenkomst van een raadsman voor Eisers niet noodzakelijk was. De arbitrale procedure ten overstaan van de Geschillencommissie Reizen is een laagdrempelige procedure, die het voor partijen mogelijk maakt hun belangen te verdedigen, zonder tussenkomst van een raadsman.

Uiteraard zijn partijen gerechtigd zich toch door een raadsman te laten bijstaan, indien zij dit wenselijk achten, doch de kosten die het gevolg zijn van deze keuze, vormen geen schade die voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van het reiscontract en kunnen dus niet ten laste van Verweerster worden gelegd.

C. DE PROCEDUREKOSTEN

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 ten bedrage van 549,71 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

Het Arbitraal College houdt rekening met het feit dat de vordering van Eisers grotendeels wordt afgewezen en slechts in beperkte mate gegrond is. Derhalve dient een aandeel van 449,71 EUR in de kosten definitief ten laste van Eisers worden gelegd en dient een aandeel van 100 EUR in de kosten definitief ten laste van Verweerster 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 slechts deels gegrond;

Veroordeelt Verweerster tot betaling van een vergoeding van 100 EUR aan Eisers;

Legt het klachtengeld ten belope van 449,71 EUR ten laste van Eisers en ten belope van 100 EUR ten laste van Verweerster;

Aldus uitgesproken met éénparigheid op 17 september 2015.