

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 28 juli 2015

Inzake:

Dhr. A, XXX en Mvr. B, XXX

Eisers,
Dhr. A ter zitting aanwezig.

Tegen:

RO, met zetel XXX,
Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster
ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. C, advocaat, XXX.

hebben ondergetekenden:

1. Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college
2. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
3. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. Dhr. XXX, 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 Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier ;

volgende arbitrale sententie geveld:

DE RECHTSPLEGING:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eisers op 02.04.2015 ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14.04.2015 - 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 ter zitting van 28.07.2015;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 28.07.2015;

KWALIFICATIE VAN HET CONTRACT

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster voor 2p. heen- en terugvluchten boekten voor een Amerika reis van 19 tot 27/07/2014.

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.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster RO volgende vluchten boekten:

19.07.14	XXX	XXX	10.45 - 17.33
	XXX	XXX	18.05 - 20.03
27.07.14	XXX	XXX	09.00 - 16.39
	XXX	XXX	18.30 - 08.05

LMIJ voerde een vluchtwijziging door:

19.07.14	XXX	XXX	10.45 - 17.33	werd gewijzigd naar
19.07.14	XXX	XXX	10.15 - 13.45	

RO meldde deze vluchtwijziging aan eisers per mail van 23.06.14.

Op de luchthaven ontvingen eisers via de SMS-service van RO nog bevestiging dat vlucht XXX op tijd vertrekt om 10.45 gate 4

Aan de gate vernemen eisers dat hun vlucht XXX net vertrokken was. Eisers dienden nieuwe tickets te kopen, een hotelovernachting en twee taxiritten in Washington te bekostigen en verloren 1 nacht in Las Vegas. Omdat zij foutieve SMS informatie hadden gekregen van RO vragen eisers hiervoor een schadevergoeding van 2.652,00€.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster RO meerdere vluchten:

19.07.14	XXX	XXX	10.45 - 17.33
	XXX	XXX	18.05 - 20.03
27.07.14	XXX	XXX	09.00 - 16.39
	XXX	XXX	18.30 - 08.05

LMIJ voerde een vluchtwijziging door:

19.07.14	XXX	XXX	10.45 - 17.33	werd gewijzigd naar
19.07.14	XXX	XXX	10.15 - 13.45	

RO meldde deze vluchtwijziging aan eisers per mail van 23.06.14.

Op de luchthaven ontvingen eisers via de SMS-service van RO echter nog bevestiging dat vlucht XXX op tijd vertrekt om 10.45

Aan de gate vernemen eisers dat hun vlucht XXX net vertrokken was. Eisers dienden nieuwe tickets te kopen, 1 hotelovernachting en 2 taxiritten in Washington te bekostigen en verloren 1 nacht in Las Vegas.

Verweerster verstreekte eisers in deze een of meer afzonderlijk prestaties (vluchten) die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken en handelde aldus als reisbemiddelaar. De reisbemiddelaar heeft naast de

informatieverplichting opgenomen in hoofdstukken II en III van de reiscontractenwet, een algemene raadgevingsplicht. (art 1 en 22 reiscontractenwet.)

De op de luchthaven aan eisers via de SMS-service van RO nog verleende bevestiging dat vlucht XXX op tijd vertrekt om 10.45... gate 4 kan alleen gezien worden als een foute, minstens verwarrende informatie vanwege de reisbemiddelaar die ertoe kan hebben bijgedragen dat eisers zich te laat aan de gate hebben aangeboden.

Anderzijds kan men er niet omheen dat ook een zware nalatigheid of schuldig verzuim bij eisers zelf er in belangrijke mate mede heeft toe bijgedragen dat eisers hun vlucht hebben gemist. Het is opmerkelijk dat

- eisers niets zouden gemerkt hebben van de bij mail van 23.6.14 meegedeelde vluchtwijziging.
- eisers niets zouden gemerkt hebben van de vluchtgegevens die vermeld stonden op de hun bij incheck verstrekte instapkaarten
- eisers niets zouden gemerkt hebben van de op de alom aanwezige departure-schermen vermelde vluchtgegevens
- eisers niet zouden gemerkt hebben dat zij werden opgeroepen om zich naar de gate te begeven...

Voor zover eisers hier schade hebben geleden ingevolge het missen van hun vlucht, moet het arbitraal college dus vaststellen dat deze schade uiteindelijk werd veroorzaakt door de verwarrende informatie van de bemiddelaar en de nalatigheid van eisers zelf.

Het arbitraal college is van oordeel dat de fouten/tekortkomingen van beide partijen in gelijke mate hebben bijgedragen tot het ontstaan van de schade.

Eisers leggen geen enkel precies bewijs voor met betrekking tot hun schade wegens nieuwe tickets, de extra hotelovernachting en twee taxiriten in Washington en de verloren nacht in Las Vegas; al wordt dit alles uiteindelijk door niemand betwist.

Het arbitraal college raamt derhalve deze schade na rijp beraad ex aequo et bono op 2.500,00€ die door beide partijen bij helften zal moeten worden gedragen.

Aldus dient verweerster te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van 1.250,00€ terwijl eisers voor de andere 1.250,00€ van hun schade zelf moeten instaan.

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen is uitdrukkelijk voorzien dat de kosten voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie ten laste blijven van de partij die het proces verliest. In dit geval komt het dan ook aangewezen voor de kosten van onderhavige procedure, weze het klachtengeld van 265,20€ bij helften om te slaan tussen partijen, met verwerping van alle overige kosten en erelonen en vergoedingen als kosten.

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;

Begroot de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 2.500€;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 1.250,00€ ten titel van schadevergoeding

en verwijst verweerster tot betaling van 132,60€ van het door eisers voorgeschoten klachtgeld met verwerping van alle overige kosten, erelonen en vergoedingen als kosten.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 28.07.2015.

SA150204

Eisers boekten bij verweerster RO meerdere vluchten

Voor zover eisers hier schade hebben geleden ingevolge het missen van hun vlucht, moet het arbitraal college dus vaststellen dat deze schade uiteindelijk werd veroorzaakt door de verwarrende SMS-informatie van de bemiddelaar RO en de nalatigheid van eisers zelf.

Het arbitraal college is van oordeel dat de fouten/tekortkomingen van beide partijen in gelijke mate hebben bijgedragen tot het ontstaan van de schade.

Het arbitraal raamt derhalve deze schade na rijp beraad ex aequo et bono op 2.500,00€ die door beide partijen bij helften zal moeten worden gedragen.

Aldus dient verweerster te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van 1.250,00€ terwijl eisers voor de andere 1.250,00€ van hun schade zelf moeten instaan.

De kosten van onderhavige procedure, weze het klachtengeld van 265,20€, zijn bij helften om te slaan tussen partijen, met verwerping van alle overige kosten en erelonen en vergoedingen als kosten.