

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 21 NOVEMBER 2023

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 17 juni 1964, wonende te XXX, XXX ;

Eiseres, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RONV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX ;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr B, Finance Manager, en Dhr C, Contact Center Manager Benelux

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 verbruikers ;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H 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 mevrouw I 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 5 oktober 2023, 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 5 oktober 2023 om te verschijnen op de zitting van 21 november 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 november 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Op 21 september 2022 boekte eiseres bij verweerster de cruise “*Caribbean & Antillen*” die zou doorgaan van 21 januari 2023 tot 4 februari 2023. Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Martinique en de cruise.

Eiseres vulde het *Special Needs Form* in, waarin zij rolstoel-assistentie vroeg op de luchthavens, op het schip en tijdens excursies.

Eiseres betaalde voor deze reis 3.878,62 euro.

2.

Op 21 januari 2023 kwam de heenvlucht met 4 uur en 15 minuten vertraging aan in Martinique, waardoor eiseres pas na 23 uur kon inschepen. Haar bagage, die later naar haar kajuit gebracht zou worden, vond zij zelf pas uren later voor een andere hut terug, ondanks herhaaldelijk contact met de Client Service van het schip.

Eiseres deed diezelfde dag een eerste melding over de ongemakken waarmee zij te maken kreeg. Zo waren er enkele materiële mankementen in haar kajuit (problemen met de televisie en de minibar, waarin zij haar medicijnen diende te bewaren) en beklagde zij zich over een gebrekkige dienstverlening en wangedrag door enkele medewerkers van de Client Service.

Gedurende de reis volgden nog meerdere meldingen omtrent de gebrekkige rolstoelassistentie en het gedrag van enkele Client Service medewerkers, maar tot een oplossing kwam het volgens haar niet.

Na terugkeer stuurde eiseres een uitgebreid verslag naar verweerster die haar aanvankelijk een korting van 200 euro op een volgende cruise ter compensatie aanbood. Dit voorstel werd later verhoogd naar 342,68 euro.

Voor de vertraging van de heenvlucht, waarvoor eiseres een compensatie van 600 euro vroeg (de vlucht van meer dan 7.000 km vertrok met 4 uur en 14 minuten vertraging) werd een compensatie van slechts 400 euro aangeboden (de vlucht kwam volgens verweerster ter bestemming aan met een vertraging van slechts 3 uur en 52 minuten).

3.

Eiseres en verweerster konden niet tot een vergelijk komen. Eiseres maakte huidige zaak vervolgens aanhangig bij de Geschillencommissie.

4.

Op het vragenformulier vermeldt eiseres dat er, ondanks het feit dat zij herhaaldelijk heeft geklaagd over het foute gedrag van een aantal personeelsleden tegenover alleenstaande vrouwen, niets

ondernomen werd door verweerster om haar een aangename ervaring aan boord te geven. Integendeel. Eiseres catalogeert de reis als een veertiendaagse nachtmerrie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vraagt eiseres om een totale schadevergoeding van 2.139,31 euro, die zij als volgt motiveert :

- “- Minstens de helft van mijn totale cruiseprijs (wat eigenlijk nog sympathiek is t.o.v. de horror die ik meemaakte), concreet: minstens € 1939,31. Niet als korting op een volgende cruise, maar als echte vergoeding, over te schrijven op mijn bankrekening.*
- OF mij een (minstens) evenwaardige cruise van 2 weken te schenken, met dezelfde condities (inclusief minstens vluchten, transfers, drankenpakket, fooien, deluxe balcony kajuit, fantastica formule, haventaxen, ...), maar niet op de YYY. Voor RO zou dit misschien goedkoper uitkomen, wat oké is. Het is mij níét om het geld te doen, wel om een compensatie van die 2 weken uiterst slechte ervaring.*
- De vertraagde heenvlucht (LMIJ) gaf me volgens de Europese verordening 261 recht op € 600,00; ik moest dit van LMIJ (die ik eerst contacteerde) opvragen bij RO, van laatstgenoemde kreeg ik slechts € 400,00 uitbetaald; dus ook nog de achtergehouden € 200,00.”*

Verweerster vraagt dat de commerciële tegemoetkoming van 342.68 euro als voldoende zou worden beschouwd.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiseres is opgetreden als reisorganisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

5.

Eiseres heeft in het vragenformulier waarmee de zaak bij het Arbitraal College werd ingeleid haar klacht als volgt samengevat :

“Er werd zelfs na talloze klachten niets gedaan aan het foute gedrag van de bende die alleenstaande vrouwen op verschillende manieren geld afhandig maakte, hen vernederde, hen misbruikte, hun privacy schond, hen lichamelijk aanviel, hen en dingen in de kajuit saboteerde, zelden of veel te laat instond voor de voordien geregelde rolstoelassistentie; er voor gezorgd werd dat de voordien afgesproken “late zitting” voor het diner ook veranderd werd naar vroege zitting, waarvoor veel te lang moest recht gestaan worden om dit rechtgezet te krijgen; er voor gezorgd werd dat ik niét bij taalgenoten of bij mensen meteen voor mij makkelijke taal gezet werd; ik werd uren “gevangen” gezet in mijn kajuit omdat mensen van Guest/Client Service me wijs maakten dat iemand mij zou bellen om bepaalde dingen te regelen (zoals rolstoelassistentie) of om de ganse situatie recht te zetten (verontschuldigungen & tegemoetkomingen), wat nooit gebeurde. Er werd na talloze klachten niets aan gedaan om mij “een aangename ervaring aan boord” te geven, integendeel, het was een veertiendaagse nachtmerrie voor mij”.

6.

Afgaande op het relaas van eiseres kan het Arbitraal College alleen maar vaststellen dat eiseres de door haar geboekte en beleefde cruise als zeer onaangenaam en beproevend heeft ervaren. Het Arbitraal College wil dit gegeven geenszins minimaliseren, maar dient anderzijds ook vast te stellen dat geen van de aantijgingen tegen het boordpersoneel, althans tegen sommige onder hen, die eiseres heeft geuit en doorheen het dossier uitvoerig heeft omschreven, gepaard gaat met concrete bewijsstukken. Er zijn geen sporen terug te vinden van de klachten die eiseres beweert ter plaatse te hebben ingediend. Er worden geen namen genoemd van personeelsleden die de laakbare feiten zouden hebben gepleegd. Er worden geen getuigenissen van andere reizigers aangebracht, noch de namen van personen die dergelijke getuigenissen zouden kunnen afleggen. Soortgelijke klachten van andere deelnemers aan de bewuste cruise ontbreken.

7.

Actori incumbit probatio. Gezien enig bewijs i.c. ontbreekt, is het voor het Arbitraal College niet mogelijk gevolg te geven aan de vordering van eiseres en dient deze te worden afgewezen. Het Arbitraal College neemt evenwel nota van het feit dat verweerster haar aanbod om eiseres, bij wijze van commerciële tegemoetkoming, een korting te verlenen van 342,68 EUR bij de boeking van een toekomstige cruise, handhaaft.

8.

Wat de compensatie betreft voor de vertraging van de heenvlucht, blijkt verweerster het volledige bedrag van de vergoeding die zijzelf vanwege *LMIJ* heeft ontvangen, met name een bedrag van 400,00 EUR, aan eiseres te hebben doorgestort. Zo eiseres meent recht te hebben op een hogere vergoeding, dient zij zich rechtstreeks tot de betrokken luchtvaartmaatschappij te wenden.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar ongegrond.

Wijst de vordering van eiseres bijgevolg af.

Geeft verweerster akte van het feit dat zij haar aanbod om eiseres, bij wijze van commerciële tegemoetkoming, een korting te verlenen van 342,68 EUR bij de boeking van een toekomstige cruise, handhaaft.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 21 november 2023