

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 oktober 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 8 februari 1954, **mevrouw B**, Belg, geboren op 19 april 1926 en **mevrouw C**, Belg, geboren op 21 februari 1962, allen wonende te XXX, XXX;

Eisers, waarvan de heer A ter zitting aanwezig;

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Eerste verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Tweede verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door dhr D, Algemeen Directeur en mevrouw E, Customer Care Team Coördinator.

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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 29 augustus 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 1 september 2022 om te verschijnen op de zitting van 18 oktober 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 oktober 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten via de Nieuwsblad Shop en eerste verweerster bij tweede verweerster een pakketreis bestaande uit een cruise in de Verenigde Arabische Emiraten en heen- en terugvluchten naar en van vertrekhaven Dubai ("Fly & Cruise"). De reis ging door in de periode van 12 februari 2022 tot en met 18 februari 2022.

Tweede verweerster bevestigt ter zitting dat zij de pakketreis organiseerde. Eerste verweerster zou slechts inschrijvingen voor deze reis hebben verzameld.

2.

Eisers boekten hun reis online. Er was voor de boeking geen persoonlijk contact tussen eisers en eerste verweerster. Daar mevrouw B wegens haar gevorderde leeftijd slecht te been was, vroegen eisers eerste verweerster via mail om in assistentie te voorzien. De bevestiging van RB vermeldt bij opmerkingen "assistentie".

3.

Eisers vertrokken op 12 februari 2022 zoals voorzien op reis en verbleven voor de duur van de cruise aan boord van het voorziene schip van tweede verweerster.

Gedurende hun reis deden er zich echter verschillende incidenten voor. Eisers formuleerden zowel tijdens als na hun reis verschillende klachten ten aanzien van luchtvaartmaatschappij, eerste verweerster en tweede verweerster. Deze klachten betreffen enerzijds de afwezigheid van bijstand die eisers gelet op hun gezondheidstoestand nodig hadden en anderzijds de houding van het personeel van LMIJ, eerste verweerster en tweede verweerster.

Meer specifiek betreffen de klachten van eisers onder andere het gegeven dat de medewerkers van eerste verweerster geweigerd zouden hebben mevrouw B te helpen bij haar toiletbezoek op de luchthaven van Zaventem en dat een personeelslid van tweede verweerster de heer A fysiek zou hebben aangevallen aan boord van het schip. Het personeel van LMIJ zou mevrouw B niet van boord geholpen hebben, het personeel van tweede verweerster zou de kajuit van eisers te laat hebben vrijgegeven zodat zij ergens anders een toilet moesten zoeken.

4.

Eisers richtte zich na de reis met haar verschillende klachten en frustraties in hoofdzaak tot eerste verweerster. Zij frustreerden zich daarbij aan het feit dat de medewerkers van eerste verweerster hen niet meteen persoonlijk te woord wouden staan. Eisers schreven ook De Nieuwsblad Shop en tweede verweerster aan.

Eisers vroegen van eerste verweerster een gepaste tegemoetkoming en schreven ook tweede verweerster en de Nieuwsblad Shop aan teneinde hun beklag te doen. In een omstandige reactie

kaatste eerste verweerster bal terug en legde deze de verantwoordelijkheid van de problemen tijdens de reis in belangrijke mate bij eisers zelf. Zij stelde daarbij dat het aan eisers was om voor de boeking na te gaan of de beoogde reis wel geschikt was voor hen.

Eisers, eerste verweerster en tweede verweerster kwamen niet tot een minnelijke oplossing voor hun geschil. Eisers maakten daarop huidige zaak aanhangig bij de Geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van de volledige reissom ten belope van 5.889,00 EUR.

Eerste en tweede verweerster vragen de vordering van eisers af te wijzen als ongegrond.

Eerste verweerster stelt een tegenvordering in en vraagt eisers te veroordelen tot de terugbetaling van de kostprijs van de arbitrale procedure en de kosten gemaakt voor de aangetekende schrijvens. Eerste verweerster vraagt eisers te veroordelen tot betaling van een vergoeding voor de uren (8) die zij heeft besteed aan de behandeling van de klachten van eisers ten belope van 680,00 EUR. Daarnaast vraagt zij ook eisers te veroordelen tot een schadevergoeding van 2.500,00 euro voor de opgelopen reputatieschade ten gevolge van de herhaaldelijke klachten van eisers bij de Nieuwsblad Shop.

Eisers vragen de tegenvordering van eerste verweerster tegen hen af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

5.

Eisers boekten via eerste verweerster een pakketreis georganiseerd door tweede verweerster. Eisers betwisten niet dat alle reisdiensten die deel uitmaakten van het pakket ook geleverd werden. Eisers stellen enkel dat de reisdiensten niet goed werden uitgevoerd en dat er niet tegemoet werd gekomen aan hun specifieke wensen.

6.

Overeenkomstig artikel 33 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.

De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat onmogelijk is of het onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

7.

Eisers stellen dat zij bij aankomst op het schip niet meteen in hun kajuit konden en nog 45 minuten moesten wachten tot deze in gereedheid was gebracht. Zij bekloegen zich hierover bij het personeel van tweede verweerster.

Tweede verweerster ontkent dit niet, maar stelt dat de vertraging het gevolg is van het feit dat de vorige gasten te laat hadden uitgecheckt. Tweede verweerster stelt alles volledig in orde te willen brengen vooraleer nieuwe gasten te ontvangen. Het staat vast dat tweede verweerster op korte termijn tegemoetkwam aan het probleem dat door eisers wasesignaleerd.

8.

Eisers deden zowel tijdens als na de reis hun beklag over de houding van het personeel van tweede verweerster, dat weinig behulpzaam en bij momenten zelfs grof en agressief zou zijn geweest.

Het logboek van het schip vermeldt wel dat er discussies waren met eisers, maar maakt verder geen melding van het gegeven dat het personeel van tweede verweerster zich misdragen zou hebben, of zich niet van zijn taak zou hebben gekweten. Eisers brengen geen bewijzen bij die wijzen op een slechte uitvoering van de reisdiensten in hoofde van tweede verweerster.

9.

Eisers hadden aan eerste verweerster assistentie op de luchthaven gevraagd. Eerste verweerster had dit zo doorgegeven aan tweede verweerster die er voor zorgde dat door de medewerkers van luchtvaartmaatschappij LMIJ bijstand werd voorzien voor mevrouw B, die slecht te been was. Eisers stellen dat deze assistentie te wensen overliet, hetgeen zij echter niet bewijzen.

10.

Uit het dossier van partijen alsook uit hun relaas ter zitting blijkt dat zij niet op dezelfde golflengte zaten omtrent de bijstand die eisers zou worden geboden, gelet op hun specifieke noden.

Het Arbitraal College dient samen met eerste verweerster vast te stellen dat eisers van haar en van tweede verweerster verwachtte dat deze hen op verschillende vlakken bijstand zou bieden bij het in- en uitschepen, toiletbezoeken van mevrouw B, aanbieden en verplaatsen van de rolstoel etc.

Eerste verweerster stelt dat duidelijk is dat eisers bij haar en bij tweede verweerster aan het verkeerde adres waren voor een reis zoals zij deze hadden aangeboden. De reis was gelet op de specifieke zorgnoden van eisers gewoonweg te zwaar.

Het Arbitraal College dient vast te stellen dat eisers inderdaad meer bijstand verwachtten dan zij gerechtigd waren te verwachten. Eisers deelden eerste en tweede verweerster voor de boeking niet mee dat zij bijzondere bijstand nodig hadden bij verschillende delen van de reis. Zij vroegen eerste en tweede verweerster in “assistentie” te voorzien op de luchthaven. Tweede verweerster bood eisers deze assistentie, maar was niet bereid telkens aan de bijzondere noden van eisers, waarvan zij niet voorafgaand op de hoogte was gebracht, tegemoet te komen.

Het Arbitraal College weerhoudt geen bewezen non-conformiteiten in de uitvoering van de pakketreis in hoofde van tweede verweerster.

11.

Het Arbitraal College merkt op dat eerste verweerster als doorverkoper van de pakketreis voorafgaand aan de boeking de bijzondere wensen van eisers moest doorgeven aan tweede verweerster. Tijdens de reis diende eerste verweerster overeenkomstig artikel 41 Reiswet de klachten van eisers door te geven aan tweede verweerster.

Eerste verweerster kweet zich van haar taak als doorverkoper.

In haar hoedanigheid van doorverkoper van de pakketreis is eerste verweerster niet aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen. Het feit dat medewerkers van eerste verweerster de reizigers vergezelden gedurende de reis en voor hen een aanspreekpunt vormden, doet hier geen afbreuk aan.

Eisers konden niet redelijk van de medewerkers van eerste verweerster verwachten dat deze hen op verschillende momenten tijdens hun reis zouden assiteren bij hun specifieke zorgbehoeften.

12.

Eerste verweerster verstrekke eisers alle nodige informatie omtrent de pakketreis. Eisers schatten de haalbaarheid van de reis voor hun reisgezelschap echter verkeerd in. Daar eisers en de medewerkers van eerste verweerster elkaar voor de boeking nooit ontmoetten, konden de medewerkers van eerste verweerster ook niet inschatten of de reis voor eisers haalbaar zou zijn en konden zij hen niet waarschuwen.

Het was echter de verantwoordelijkheid van eisers om bij twijfel over de haalbaarheid van de reis eerste en/of tweede verweerster aan te spreken teneinde van haar gespecialiseerde informatie te bekomen.

13.

Eerste verweerster stelt een tegenvordering in en vraagt eisers te veroordelen tot de terugbetaling van de kostprijs van de arbitrale procedure en de kosten gemaakt voor de aangetekende schrijvens. Zij vraagt eisers te veroordelen tot betaling van een vergoeding voor de uren (8) die zij heeft besteed aan de behandeling van de klachten van eisers ten belope van 680,00 EUR. Daarnaast vraagt zij ook eisers te veroordelen tot een schadevergoeding van 2.500,00 euro voor de opgelopen reputatieschade ten gevolge van de herhaaldelijke klachten van eisers bij de Nieuwsblad Shop.

Overeenkomstig artikel 41 Reiswet moet de reiziger berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks kunnen richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder onnodige vertraging aan de organisator door.

De behandeling van klachten hoort bij de normale bedrijfsvoering van een (reis)onderneming waarvoor geen compensatie dient te worden toegekend.

Eisers richtten zich met hun klachten ook tot de Nieuwsblad Shop. Uit de berichten van eisers blijkt echter dat deze er toe strekten hun klachten te formuleren en een oplossing daarvoor te bekomen. De berichten van eisers aan de Nieuwsblad Shop waren er niet (uitsluitend) op gericht de reputatie van eerste verweerster te schaden.

Dossier nummer: SA 2022-0046

De kostprijs van de arbitrale procedure blijft ten laste van eerste verweerster.

De tegenvordering van eisers dient dan ook te worden afgewezen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers voor zover deze gericht is tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster ongegrond,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster ongegrond,

Verklaart de tegenvordering van eerste verweerster tegen eisers ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 oktober 2022.