

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 21 november 2023

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 29 januari 1970, en de Heer **B**, Belg, geboren op 28 september 1977, beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr B

Tegen:

RO BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer NL 000000, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 00000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C, Quality Control Team

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;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 2 oktober 2023 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 21 november 2023 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. De feiten

1.

Het Arbitraal College herneemt hier slechts een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

Eisers hebben op 17 juli 2022 bij verweerster een pakketreis geboekt voor 2 personen met bestemming Spanje (Canarische eilanden), voor de periode van 25 september 2022 tot 4 oktober 2022, voor een totale prijs van 2.334 EUR

Deze reis omvatte de vluchten Brussel – Las Palmas heen en terug en het verblijf in een standaard tweepersoonskamer voor 2 personen in hotel Lopesan Villa del Conde, 5* in formule half pension.

2.

Op 25 september 2022 is de vlucht van LMIJ normaal vertrokken naar Gran Canaria. Evenwel woedde er op het moment dat de vlucht de eindbestemming nadert een zware storm op Gran Canaria. Na een doorstart op de luchthaven heeft de piloot besloten om geen tweede poging te wagen en uit te wijken naar het nabij gelegen eiland Fuerteventura. Hier kon het toestel uiteindelijk veilig landen in afwachting van een weersverbetering op Gran Canaria.

Wanneer is gebleken dat de luchthaven dicht zou blijven heeft de piloot beslist om terug te vliegen naar Brussel. Bij aankomst op de luchthaven van Brussel werd aan de passagiers meegedeeld dat hen een overnachting aangeboden werd en dat er op 26 september 2022 opnieuw een vlucht uitgevoerd zou worden met bestemming Gran Canaria waarmee zij kunnen vertrekken.

Eisers verklaren het volgende (stuk 7 van hun bundel) :

“ Sowieso waren wij letterlijk doodop van de vluchten wij wouden niet het risico lopen om de dag nadien niet te kunnen vertrekken dat ofwel de vlucht vertraging zou hebben of dat de situatie zich terug zou

herhalen. Wij konden geen advies inwinnen bij RO gezien de kantoren niet bereikbaar waren. Rondom deze feiten verliep de communicatie enkel verbaal (geen mails of berichten via RO) met de mensen aan de balie op Zaventem. We hebben de beslissing genomen om niet in te gaan op het aanbod om te overnachten en de volgende dag te vertrekken. Er werd ons verbaal medegeeld aan de balie dat dit mogelijk was en dat wij dan door daags nadien contact dienden op te nemen met onze reismaatschappij. Volgende vraag werd letterlijk gesteld aan de jongen dewelke ons te woord stond : 'mogen wij ook niet ingaan op dit aanbod', het antwoord was : ja. Op datum van 26/09/2022 hebben wij telefonisch contact opgenomen met RO, deze deelde ons mede dat het aanbod werd gedaan om opnieuw te vertrekken doch dat wij daarop niet zijn ingegaan. Er diende een mail te worden gestuurd dewelke binnen een 7-tal weken zou worden behandeld worden. Kortom er werd een aanbod gedaan, wij zijn daarop niet ingegaan en dat is wat RO betreft einde verhaal ».

3.

Eisers vragen om advies bij een advocaat m.b.t. het recht op terugbetaling van hun reis en het recht op schadevergoeding vanwege de reisorganisator en/of luchtvaartmaatschappij, en de eventuele tussenkomst van hun reisverzekeraar.

Eisers gaan hiermee niet akkoord en vatten een arbitrageprocedure vatten.

C. De vordering

4.

Eisers vorderen een bedrag van 2.522 EUR, te weten : (1) de prijs van de pakketreis (2.334 EUR), (2) de verzekeringspremie (78 EUR) en (3) het luchthavenvervoer (110 EUR).

D. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

E. Beoordeling

6.

Artikel 2, 10° van de Reiswet definieert onvermijdbare en buitengewone omstandigheden als volgt :

12° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;

De storm die woedde bij aankomst in Gran Canaria en die hun landen van het vliegtuig onmogelijk heeft gemaakt omwille van veiligheidsredenen, kan bestempeld worden al een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid, waarvoor verweerster niet verantwoordelijk is.

7.

Artikels 35 en 38 van de Reiswet bepalen:

Art. 35. Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat: 1° onmogelijk is, of 2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten. Indien de organisator de non-conformiteit overeenkomstig dit artikel niet verhelpt, zijn de artikelen 47 tot 52 van toepassing.

Art. 38. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, overeenkomstig de artikelen 47 tot 52, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken.

8.

Dit betekent volgens artikel 35 dat, of er al dan niet sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, de organisator gehouden is om de niet-conformiteit (in casu het niet kunnen uitvoeren van de heenvlucht zoals voorzien) te verhelpen.

Verweerster heeft, toen gebleken is dat het vliegtuig is teruggekeerd naar Brussel, onmiddellijk een oplossing geboden, met name het laten overnachten van alle reizigers in Brussel en hen een nieuwe vlucht aan te bieden voor de volgende dag.

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster aldus de niet-conformiteit snel en op correcte wijze heeft verholpen.

De nieuwe vlucht is trouwens s'anderendaags normaal doorgedaan naar Gran Canaria, zodat de andere reizigers hun vakantie hebben kunnen aanvatten (weliswaar met een dag vertraging).

Volgens artikel 38 konden eisers de overeenkomst alleen opzeggen indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen hadden voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator niet binnen een redelijke termijn had verholpen.

Het Arbitraal College is van oordeel dat dat niet het geval is, aangezien er onmiddellijk een effectieve oplossing werd geboden die een zo beperkt mogelijk effect had op de pakketreis.

Eisers hebben uit eigen initiatief de overeenkomst beëindigd door zelf te beslissen om niet meer mee te reizen.

Dat een vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij in Brussel zou beweerd hebben dat eisers daartoe het recht hadden, is niet alleen niet aangetoond, maar ook niet pertinent aangezien deze persoon een derde is en geen vertegenwoordiger is van verweerster.

Er kan verweerster geen fout worden verweten.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond;

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