

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 24 januari 2023

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw B

Tegen:

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweerster ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer G 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 H 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 5 december 2022 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 24 januari 2023 ;

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

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 12 november 2021 bij verweerster een pakketreis boekten voor 2 personen met bestemming Israël en Jordanië, voor de periode van 15 mei 2022 tot 26 mei 2022, voor een totale prijs van 4.998 EUR

Deze reis omvat de vluchten Amsterdam – Tel Aviv heen en terug, een rondreis per autocar en het verblijf in een tweepersoonskamer in diverse hotels in formule half pension.

2.

Bij aankomst in Tel Aviv bleek één van de reiskoffers van eisers te ontbreken.

De begeleiders ter plaatse hebben eisers bijgestaan in het indienen van hun aangifte bij de balie van de luchtvaartmaatschappij LMIJ.

3.

De reiskoffer, die belangrijke medicatie bevatte, werd teruggevonden, maar door een samenloop van omstandigheden kon die pas op de 8^e dag aan eisers bezorgd worden. Eisers hebben geen beroep gedaan op hun bijstandsverzekering..

Zij maakten wel van de mogelijkheid gebruik om tijdens de rondreis de hoogstnoodzakelijke spullen aan te kopen. Hiervoor dienden zij de nodige ontvangstbewijzen in voor een totaal bedrag van 948 EUR. De luchtvaartmaatschappij weigerde echter om het volledige bedrag van deze aankopen terug te betalen, maar beperkte zich, conform haar "Algemene Voorwaarden" tot het bedrag van 442 EUR.

4.

Na terugkeer vragen eisers aan verweerster een schadevergoeding, maar zij worden doorgestuurd naar de luchtvaartmaatschappij waar zij geen gehoor krijgen. Eiser beschouwt verweerster als organisator van de pakketreis als haar enig aanspreekpunt en dient een aanvraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure in. Deze wordt echter geweigerd waarop eiser een arbitrageprocedure opstart.

5.

In hun vragenformulier klagen eisers over het gebrek aan inzet van verweerster tot het terugkrijgen van de bagage, het geven van foutieve informatie m.b.t. de coördinaten van LMIJ en het gebrek aan assistentie bij het opstellen van de schadeclaim, en het gebrek aan bijstand tot het bekomen van het volledige bedrag.

Zij vragen een totale schadevergoeding van 756 EUR.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

6.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 756 EUR.

Dit bedrag werd als volgt samengesteld :

Oorspronkelijke schadeëis LMIJ : 948 EUR

Minus 442 EUR door LMIJ gestort

Kost arbitrage : 50 EUR

Vergoeding voor alle tijd en moeite : 200 EUR

3. Toepassing van de Reiswet

7.

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, dit wordt niet betwist.

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

4. Beoordeling

8.

Met betrekking tot het verlies van de reiskoffer hebben eisers een vergoeding van 442 EUR gekregen van de luchtvaartmaatschappij, die zij hebben aanvaard en niet verder betwist.

Hun schade werd aldus vergoed.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt dat de organisator aansprakelijk is 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.

Dit betekent dat de reiziger zich inderdaad op grond van de Reiswet kan keren tegen de organisator voor fouten die werden begaan door derde leveranciers van reisdiensten, zoals de luchtvaartmaatschappij, net zoals hij het recht heeft om zijn schade rechtstreeks te vorderen van deze luchtvaartmaatschappij, met wie hij eveneens een rechtstreekse contractuele verhouding heeft, met name een luchtvervoerovereenkomst.

In casu hebben eisers een “claim” ingediend bij LMIJ, die uiteindelijk geleid heeft tot de betaling van een vergoeding.

Deze vergoeding werd zonder voorbehoud aanvaard door eisers, waardoor hun schade als gevolg van het verlies van de reiskoffer gedekt is.

De organisator mag dan wel in eerste lijn (objectief) aansprakelijk zijn ten aanzien van de reizigers volgens de Reiswet, dit neemt niet weg dat hij niet kan opdraaien voor een hogere schadevergoeding dan de schadevergoeding die aanvaard werd in de rechtstreekse relatie tussen eisers en de luchtvaartmaatschappij, die uiteindelijk de partij is die effectief aansprakelijk is voor het verlies van de reiskoffer.

9.

De gebrekkige bijstand is een andere zaak.

Daar stellen eisers een vordering in van 200 EUR ten aanzien van verweerster wegens een eigen fout (of haar aangestelden).

Het arbitraal college stelt vast dat de bijstand die ter plaatste werd geleverd door verweerster te wensen liet, waardoor uiteindelijk de reiskoffer pas na 8 dagen terecht kwam.

Volgens de verklaring van eisers, bleek het hotel dat aangegeven werd voor de levering van de reiskoffer niet te kloppen. De reisbegeleider zou ook niet hebben willen bellen naar LMIJ op het moment dat de koffer opnieuw gelokaliseerd was omdat dat te duur was, en hij liever 's avonds via wifi wilde bellen. Op het moment dat de koffer terug in de luchthaven was, had men 's nachts transport kunnen zoeken om deze nog voor de ochtend in het hotel te krijgen.

Deze verklaringen worden in het dossier niet echt weerlegd door verweerster, die eigenlijk vooral bleef aandringen dat eisers een aangifte moesten doen bij hun verzekeraar. Ook ter zitting werden deze verklaringen niet weerlegd, aangezien verweerster niet aanwezig was.

De vordering van eisers wordt gegrond verklaard.

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 en deels gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een som van 200 EUR.

Wijst de vordering af voor het overige.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 24 januari 2023.