

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 21 OKTOBER 2014

Inzake

De heer **A**, huisarts, en diens echtgenote Mevrouw **B**, huisarts, en hun dochter Juffrouw **C**, studente, allen samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

En

De heer **D**, handel drijvend onder de benaming **RB**, met adres te XXX, Ondernemingsnummer XXX

Eerste verweerder,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

En

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, Ondernemingsnummer XXX

Tweede verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer E, bestuurder

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

5. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 28 februari 2014.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 4 juli 2014 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 21 oktober 2014 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 10 september 2013 een short-ski-reis naar VAL GARDENA (Italië) boekten voor 3 volwassenen, met heenreis op vrijdag 20 december 2013 en terugreis op dinsdag 24 december 2013. De boeking werd bevestigd op 20 september 2013.

Deze reis omvatte vervoer heen en terug per slaapbus tussen Lummen en het hotel, verblijf in hotel A, in de formule halfpension met ontbijt vanaf de eerste dag tot het avondmaal op de laatste dag, en 3 dagen skipas.

Het totaalbedrag van de geboekte reis bedroeg volgens de factuur (n° ALC14ET/124) 1.346,00 €.

2. Bij schrijven d.d. 25 november 2013 van eerste verweerster, werd aan eisers meegedeeld dat er voor de door hen geboekte reis onvoldoende inschrijvingen waren en dat de reis geannuleerd werd.

Met hetzelfde schrijven bood eerste verweerster eisers een alternatieve reis aan, zijnde een short-ski-reis naar de KRÖNPLATZ (Italië) met heenreis op vrijdag 20 december 2013 en terugreis op dinsdag 24 december 2013, omvattende vervoer heen en terug per slaapbus tussen Tessenderlo en het hotel, verblijf in Hotel B in de formule halfpension met ontbijt vanaf de eerste dag, tot het avondmaal op de laatste dag en 3 dagen skipas.

Eisers hadden reeds een superskipas geboekt voor Val Gardena. Deze konden ze behouden ofwel een skipas voor de Krönplatz boeken die 10,00 euro per persoon goedkoper was.

Eisers bevestigden hun akkoord met de alternatieve reis per e-mail op 26 november 2013.

Er werd geen nieuw contract opgemaakt noch ondertekend voor de alternatieve reis houdende de nieuwe gegevens qua vertrekplaats, reisroute, e.d.m.

Achteraf is gebleken dat tweede verweerster voor de aanbidding van dit alternatief beroep deed op de diensten van RO, en eisers liet aansluiten bij een short-ski georganiseerd door RO.

3. De heenreis met de nachtbus van RO werd 50 minuten vertraagd aangezien men twee mensen vergeten oppikken was in Wommelgem. Om deze reden diende de bus immers net voor Tessenderlo rechtsomkeer te maken om deze reizigers alsnog mee te nemen. Daarenboven zou de buschauffeur in Lummen de afrit naar Aken gemist hebben, waardoor de bus diende door te rijden tot Hasselt om in Hasselt rechtsomkeer te maken naar Lummen om aldaar de juiste afrit te nemen.

Na deze busrit dienden eisers nog een taxi te nemen naar Hotel B; een rit die ongeveer 40 minuten zou hebben geduurd.

Wanneer eisers in het hotel aankwamen en wilden gaan skiën, werd hen meegedeeld dat zij eerst de trein ('skizug') dienden te nemen om aan de skilift van Perca te geraken.

Ten gevolge van bovenvermelde omstandigheden konden eisers hun skipas pas aankopen om 11u31 en verloren zij een halve ski-dag.

4. Voor de treinrit naar de skilift van Perca dienden zij 6,00 € per persoon te betalen. Eisers stellen dat op de voucher van XXX echter was aangegeven dat alle lokale transfers in de prijs begrepen waren.

5. Op de laatste dag van de short-ski-reis was voorzien dat eisers een avondmaal konden genieten. Dit avondmaal werd om 17u00 gepland aangezien de bus om 18u30 aan het Hotel B vertrok om dan vervolgens andere reizigers op te halen aan een ander hotel.

Omwille van dit vroege avondmaal konden eisers opnieuw geen volledige dag genieten van hun skipas.

6. De route van de reis werd bij aanvang van de terugrit gewijzigd op vraag van enkele reizigers van RO ten gevolge waarvan de bus eerst via Ronse zou rijden en Tessenderlo de eindhalte zou worden.

Eisers geven aan dat zij zich hier expliciet tegen verzet hebben. Zo zouden zij de reisleiding (F) onmiddellijk gevraagd hebben om contact op te nemen met tweede verweerster. Eisers zouden via de reisleiding de vraag gesteld hebben aan tweede verweerster om een bus te organiseren die hen in het meest nabije punt (Namen) zou komen ophalen, doch hierop werd niet ingegaan.

Ten gevolge van deze wijziging van reisweg, duurde de terugtocht langer waardoor de op de reisbevestiging voorziene aankomst op 24 december 2013 om 07u00 niet werd gehaald.

De heer en mevrouw A - B, beiden huisarts, stellen dat zij omwille van deze latere thuiskomst de 10 patiënten die waren ingepland in de voormiddag van 24 december 2013 niet hebben kunnen ontvangen.

7. Na hun terugkeer richtten eisers op 2 januari 2014 een elektronische ingebrekestelling aan verweersters (bijlage 2 bij klachtenformulier), waarin zij hun ongenoegen uitten over het ontbreken van een nieuwe overeenkomst betreffende de alternatieve reis, het busvervoer, de verloren ski-tijd, de zelf te betalen lokale vervoerskost (trein) en de verloren werkuren.

Tweede verweerster liet op 17 januari 2014 weten bereid te zijn tot volgende tegemoetkoming :

- Terugbetaling van de kaart voor de Skizug aan € 6,00 x 3 personen
 - Terugbetaling van 1/6^{de} van de skipas aan € 21,50 x 3 personen
- Totaal € 82,50

Op 26 januari 2014 heeft tweede verweerster het bedrag van 82,50 EUR, hetzij de prijs van de treintickets en 1/6^{de} deel van de skipas, overgemaakt aan eerste verweerder.

Deze beloofde tegemoetkoming werd door eerste verweerder echter niet onmiddellijk uitbetaald aan eisers.

8. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 28 februari 2014 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden, dit enerzijds doordat er geen nieuw contract werd opgemaakt voor de alternatieve reis en anderzijds doordat de door hen geboekte short-ski-reis, en meer bepaald het transport met nachtbus gebrekkig werd uitgevoerd, ten gevolge waarvan ski-tijd verloren ging en de reis geenszins aan hun redelijke verwachtingen voldeed.

Eisers begroten hun schade drieledig: ten eerste verloren zij ski-tijd van hun skipas op hun eerste en laatste dag, ten tweede dienden zij de trein naar de skilift te betalen hoewel in de voucher werd vermeld dat alle lokale transfers in de prijs begrepen waren, ten derde verloren twee van de eisers inkomsten door hun laattijdige thuiskomst.

9. Eisers ramen de door hen geleden schade op € 322,50, samengesteld als volgt:

- Terugbetaling van de kaart voor de Skizug aan € 6,00 x 3 personen
- Terugbetaling van 1/6^{de} van de skipas aan € 21,50 x 3 personen
- Betaling van het niet kunnen werken en daardoor 10 patiënten niet te hebben kunnen ontvangen € 24,00 x 10 patiënten

Totaal € 322,50

10. Op 14 oktober 2014, hetzij een week voor de zitting van de Geschillencommissie, werd de door tweede verweerster voorgestelde tegemoetkoming ten bedrage van € 82,50 door eerste verweerder overgeschreven op rekening van eisers.

11. Tweede verweerster formuleerde haar standpunt in besluiten d.d. 14 augustus 2014, waarna eerste verweerster op 20 augustus 2014 standpunt in besluiten formuleerde. Vervolgens concludeerden eisers op 21 september 2014. Eerste verweerster repliceerde op 14 oktober 2014.

De beoordeling

12. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien van eerste en tweede verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van eerste verweerder

12. Artikel 7 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en eerste verweerder beheerst, bepaalt het volgende:

“De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht :

1° vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen : a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn; b) de op het contract toepasselijke contractvoorwaarden; c) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

2° vóór de aanvang van de reis, en ten laatste zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum, de volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken: a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats; b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, of bij het ontbreken daarvan, naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen. Zo deze instanties niet bestaan, moet de reiziger beschikken over een telefoon- of faxnummer waardoor hij zo spoedig mogelijk in contact kan treden met de reisbemiddelaar of de reisorganisator.”

Art. 13 van de Reiscontractenwet bepaalt:

“Indien, vóór de aanvang van de reis, een van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of de reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld.”

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan eerste verweerder verwijten dat hen niet voldoende informatie werd verschaft met betrekking tot de alternatief aangeboden reis, en dat geen nieuw contract werd opgesteld.

Hierna zal de gegrondheid van deze klacht van eisers onderzocht worden, waarbij het zoals eerder vermeld overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

13. Art. 7 RCW bevat een duidelijk omschreven informatieplicht. *In casu* werd een factuur opgesteld d.d. 20.09.2013, waarop de algemene informatie m.b.t. de reis werd vermeld. Nergens op de factuur wordt de naam van tweede verweester als reisorganisator vermeld. Indien de werkelijke reisorganisator op de bestelbon niet of onduidelijk is aangeduid, kan de reisbemiddelaar als reisorganisator worden beschouwd (Gent 23 april 2003, *TBH* 2004, 579).

Door een tekort aan boekingen werd de geboekte reis door tweede verweester geannuleerd. Op 25.11.2013 werd door eerste verweerder aan eiseres een alternatieve reis voorgesteld, georganiseerd door RO. Eisers antwoordden op 26.11.2013: *“We vinden het spijtig dat de reis niet doorgaat, maar gaan toch kiezen voor het alternatief op Krönplatz. Kan je ons asap laten weten waar en wanneer we vertrekken zodat we ons werkschema van de raadplegingen hieraan kunnen aanpassen.”*

Uit het dossier blijkt evenwel dat eerste verweerder aan eisers geen informatie verschaftte over de gewijzigde uren van vertrek en aankomst, hotel, ...

Het Arbitraal College moet dan ook vaststellen dat de informatieplicht vervat in art. 7 RCW geschonden werd.

Bovendien blijkt uit het dossier dat eisers niet werden ingelicht over het feit dat hun alternatieve reis georganiseerd werd door RO. Pas op 17 januari 2014, na de thuiskomst van eisers, liet eerste verweerder hen per e-mail weten: *“hieronder het antwoord van RO die blijkbaar de organisatie van de reis nog eens hebben doorgegeven aan een andere touroperator, nl. RO. De door hun voorziene terugbetaling zal ik asap aan jullie overmaken.”*

Eisers hadden dus eigenlijk geen idee met wie zij, via de bemiddeling van eerste verweester, contracteerden.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat eerste verweerder op manifeeste wijze te kort is geschoten aan zijn informatieverplichting.

14. De reisbemiddelaar heeft een dubbel mandaat, en handelt zowel als lasthebber van de reiziger als van de reisorganisator (Antwerpen 23 november 2004, *DCCR* 2006, afl. 66, noot F. VAN BELLIGHEN). Als lasthebber van de reiziger staat de bemiddelaar in voor de afsluiting van het contract tot reisorganisatie. *In casu* blijkt bovendien dat, zoals reeds gesteld, de werkelijke reisorganisator niet op de bestelbon is aangeduid. Eerste verweerder kan dan ook als reisorganisator worden beschouwd (Gent 23 april 2003, *TBH* 2004, 579).

Er kan dan ook geen discussie over bestaan dat eerste verweerder te kort is geschoten aan art. 13 van de Reiscontractenwet, dat bepaalt dat bij de aanvaarding van een alternatieve reis door de reiziger, *“een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld”*.

15. Art. 27 van de Reiscontractenwet bepaalt: *“De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat”*

Hetzelfde principe wordt voor de reisorganisator herhaald in art. 17 RCW.

Gelet op het feit dat op de factuur van eerste verweerder stond vermeld *“retour dinsdag 24/12 +/- 07u”* mochten eisers er redelijkerwijze dat zij ongeveer op dit tijdstip terug thuis zouden zijn. Des te meer nu zij eerste verweerder bij e-mail bericht d.d. 26.11.2013 meedeelden: *“Kan je ons asap laten weten waar en wanneer we vertrekken zodat we ons werkschema van de raadplegingen hieraan kunnen aanpassen.”*

Eisers waren pas omstreeks 10.30u terug in Tessenderlo. Dit wordt door eerste verweerder niet betwist.

Hoewel het Arbitraal College de argumentatie van eerste verweerder kan volgen, waar hij in navolging van tweede verweerder stelt dat bij een busreis het uur van terugkomst niet steeds kan worden gegarandeerd, dient te worden vastgesteld dat de factuur van eerste verweerder een andere indruk wekte. Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat eerste verweerder de verwachtingen, die eisers op basis van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mochten hebben, heeft beschaamd, door aan eisers gebrekkige informatie te verstrekken, minstens door hen niet te verwittigen dat de opgegeven uren onder voorbehoud waren, in welk geval eisers hiermee rekening hadden kunnen houden bij het inplannen van hun activiteiten.

B. De aansprakelijkheid van tweede verweerder

16. Tweede verweerder heeft de hoedanigheid van reisorganisator.

Art. 17 van de Reiscontractenwet bepaalt dat de reisorganisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen.

Eisers verwijten tweede verweerster in dit opzicht dat zij door een te laat vertrek minder konden skiën, en dat zij ter plaatse dienden te betalen voor een trein, terwijl in de brochure stond vermeld dat alle lokale transfers waren inbegrepen.

Deze afwijkingen van de contractuele afspraken worden door tweede verweerster niet betwist. Tweede verweerster doet evenwel opmerken dat zij reeds in januari 2014 een betaling heeft gedaan aan eerste verweerder, ter compensatie van deze tekortkomingen: er werd 3x 21,50 EUR terugbetaald voor de skipas, en 3x 6 EUR voor de ski-trein. Eerste verweerder ontkent dit niet.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat tweede verweerster ruimschoots voor het inleiden van de procedure de schade – die door haar contractuele tekortkomingen werd veroorzaakt – heeft vergoed. Vermits tweede verweerster niet over rechtstreekse contact- of bankgegevens van de eisers beschikte, diende zij deze terugbetaling via eerste verweerder te verrichten, die blijkbaar naliet het ontvangen bedrag meteen aan eisers door te storten.

Nu tweede verweerster vrijwillig én voorafgaand aan de procedure de door haar tekortkomingen veroorzaakte schade heeft vergoed, is haar aansprakelijkheid in deze niet meer betrokken.

C. De schade

18. Uit wat voorafgaat blijkt dat eerste verweerder tekort is geschoten aan zijn informatieverplichtingen als reisbemiddelaar. Wettelijk verplichte informatie werd niet verschaft, er werd geen nieuw contract opgesteld voor de alternatieve reis, en wat betreft het uur van terugkomst werden verwachtingen gecreëerd bij eisers die niet werden nageleefd.

Eisers leggen een becijferde eis tot schadevergoeding voor, samengesteld als volgt:

- Terugbetaling treintickets:	18,00 EUR
- Terugbetaling gedeelte ski-pas:	64,50 EUR
- Vergoeding wegens inkomstenverlies:	240,00 EUR

De eerste twee bedragen, gevorderd door eisers, werden vrijwillig door tweede verweerder betaald aan eerste verweerder in de loop van januari 2014. Eerste verweerder heeft de bedragen vervolgens aan eisers uitbetaald op 14 oktober 2014, na inleiding van huidige procedure. Op dit punt is de vordering thans zonder voorwerp geworden.

Wat betreft de gevorderde vergoeding voor laattijdige terugkomst, begroot als inkomstenverlies, stelt het Arbitraal College vast dat eisers geen enkel bewijsstuk voorleggen om deze schade te staven. Het door eisers aangebrachte cijfer is dan ook niet nuttig om hun schade te begroten.

19. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 25 EUR per reiziger, hetzij 75 EUR in totaal, een passende vergoeding vormt voor de ongemakken die eisers mochten ondervinden als gevolg van de gebrekkige informatie die hen door eerste verweerder werd verschaft met een later dan voorziene terugkeer als gevolg.

D. De procedurekosten

20. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 100,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat de minnelijke vergoeding door eerste verweerder laattijdig werd uitbetaald (na inleiding van huidige procedure), en bovendien de door eisers ervaren ongemakken onvoldoende vergoedt. Derhalve dient eerste verweerder beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van eerste verweerder te worden gelegd.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover eerste verweerder toelaatbaar en deels gegrond;

Verklaart de vordering van eisers tegenover tweede verweerder toelaatbaar doch ongegrond;

Veroordeelt eerste verweerder tot betaling van een aanvullende schadevergoeding van 75,00 EUR (vijfenzeventig euro) aan eisers;

Verwijst eerste verweerder definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgeschoten en aan eisers dient te worden terugbetaald.