

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 5 JUNI 2014

Inzake:

De heer A, en zijn echtgenote mevrouw B, beide wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door door Meester C, Advocaat, kantoor houdend te XXX

t/

RO met maatschappelijke zetel te XXX en met ondernemingsnummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer E, directeur en de heer F, eigenaar van verweerster.

Hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitrale College;

Mevrouw XXX, wonende te XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de gebruikers;

De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen voor ontvangst afgestempeld op 5 december 2013.

Eisers en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op 12 februari 2014 en conclusies op 29 april 2014. Door verweerster werd een wederwoord aan de Geschillencommissie Reizen opgestuurd op 8 mei 2014.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 24 januari 2014, om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2014, te Brussel, North Gate III, Koning Albert II-laan, 16, om 14.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 26 november 2012 bij verweerster, reisorganisator, en groepsreis met verblijf in Canada, gekend onder de naam "XXX", voor de periode gaande van 3 augustus tot 22 augustus 2013 (zijnde 20 dagen/19 nachten) voor twee personen (bestelbon nr.LE/5021.1).

Prijs: 7.244 euro, hierbij inbegrepen : de lijnvluchten Brussel - Seattle, Salt Lake City – Brussel; lokaal transport met comfortabele bus (15 pax); alle overnachtingen in de hotels voorzien in de brochure; alle bezoeken en ingangsgelden zoals beschreven in het programma, RO reisleiding, fooi voor reisleiding : documentenmap en voorbereidende vergadering.

Eisers beklagen zich, meer in bijzonder, over problemen i.v.m. de veiligheid en comfort. Zij preciseren dit nader o.m. als volgt: (cfr. vragenformulier art 17 en conclusies van 29 april 2014 -samengevat)

- A. Misleidende info i.v.m. vervoer = minibus i.p.v.de voorziene comfortabele bus.
Oncomfortabel busje met beperkte bagageruimte
Moeilijk in en uitstappen. Opstapbankje was noodzakelijk.
Onvoldoende plaats voor handbagage.
Slechte vering met rugklachten tot gevolg
Combinatie van chauffeur – gids en reisleader in één persoon. Hierdoor werd vaak geen of verkeerde toelichting gegeven tijdens de busrit. Er werd ook vaak verkeerd gereden. Deze combinatie is ook totaal onveilig.

SA2014-0024

- B. Onvolledige info i.v.m. bagage en chauffeur. De passagiers dienden regelmatig zelf in te staan voor het reinigen van de ruiten om het tijdverlies tot een minimum, te beperken.

De uitleg welke werd verschaft door de chauffeur was nauwelijks verstaanbaar gelet op het ontbreken van enig geluidsinstallatie en deze is elementair bij dergelijke reizen.

Eisers stellen dat zij de reis niet zouden hebben geboekt indien zij een volledige en correcte informatie hadden gekregen over het verloop van de reis.

Ter ondersteuning van hun klachten voegen eisers gelijklopende, schriftelijke, verklaringen van reisgenoten.

Over de reis zelf en de hotels hebben eisers geen klachten te formuleren.

Gelet op wat vooraf gaat vorderen eisers een schadevergoeding ten belope van 12 % van de totale reissom zijnde 869,00 euro.

Verweerster stelt in haar verweer van 8 mei 2014 samengevat wat volgt:

- Sedert 20 jaar worden dezelfde bussen voor 15 passagiers gebruikt. De brochure vermeldt duidelijk dat de bussen 15 passagiers kunnen vervoeren. Tijdens de reis waren er slechts 7 à 8 passagiers. Er was voldoende plaats voor het neerzetten van bagage.
- Een opstapbankje wordt ook bij alle busmaatschappijen in België gebruikt.
- De bus werd door de chauffeur gereinigd. Dat de klanten daarbij een handje toestaken kan slechts de groepssfeer ten goede komen.
- In de brochure is duidelijk sprake van een RO reisleader en niet van plaatselijke gidsen en chauffeurs zoals dat voor andere reizen geldt. De reisleader heeft een tweejarige opleiding genoten in erkende scholen en heeft een jarenlange ervaring op deze bestemmingen. De reizigers hebben voldoende tijd om te genieten van de mooie natuur.
- "XXX" reis is een absolute voltreffer op de Belgische markt.

Verweerster ziet, bijgevolg, geen enkele reden om aan eisers ook maar enige schadevergoeding toe te kennen.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING.

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontracten – wet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, "Reiscontracten – wet", verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig doorgenomen en partijen aangehoord tijdens de zitting. Hieruit blijkt dat eisers hoofdzakelijk klagen over het comfort enerzijds en de veiligheid anderzijds.

SA2014-0024

Voor wat betreft het comfort merkt het Arbitraal College op dat de brochure van verweerster duidelijk stelt dat de reis zou worden gereden met een "lokaal transport met een comfortabele bus van 15 personen maximum". Tijdens de reis waren er in totaal 8 personen aanwezig in de bus en achteraan werden de bagages opgestapeld. Tijdens de voorvergadering in de kantoren van verweerster in de maand juni werd de nadruk gelegd dat de bagage tot een minimum moest worden herleid. Eisers konden daarvan dus niet onwetend geweest zijn.

Dat er "lange afstanden" moesten gereden worden was eveneens voorzien in de brochure. Inderdaad staat er expliciet vermeld op welke plaatsen het logies zou plaatsvinden. Volgens verweerster werd gemiddeld 450 km. per dag gereden wat voor zo'n reis aanvaardbaar is.

Gelet op de ouderdom (beiden rond de 75 jaar) en de fysieke toestand van eisers hadden zij zich moeten nader informeren over de karakteristieken van de omgeving en de concrete omstandigheden waar en hoe ze zouden reizen vooraleer de reis definitief te boeken, (zie in dat verband ook: Collège Arbitral, 21 septembre 1999, *D.C.C.R.*, 2000, nr.49, 404 e.v.). Reizen zoals dit, in casu, het geval was kan niet altijd langs goed geasfalteerde banen maar dienen ook rijwegen te worden genomen met veel oneffenheden en dus, uiteraard minder comfortabel.

Toen mevrouw B rugklachten ondervond werd haar, door de chauffeur, de mogelijkheid geboden om op de voorste, comfortabelere, plaats, naast hem plaats te nemen. Zij heeft op deze plaats de reis normaal tot op het einde kunnen voortzetten. Er moet hier ook, terloops, worden opgemerkt dat het niet bewezen is dat de rugklachten van mevrouw in rechtstreeks verband staan met de reisomstandigheden.

Voor wat betreft de airco vermeldt de brochure dat airco zou voorzien zijn, indien nodig. Blijkbaar heeft niemand geklaagd over de temperatuur binnen de bus.

Door eisers wordt ook geklaagd dat zij bij het op- en uitstappen van het busje een opstapbankje moesten gebruiken. Verweerster merkt op dat dit een gangbare praktijk is bij bijna alle busmaatschappijen ook in Europa, zij kan hierin worden gevolgd.

Voor wat betreft de veiligheid moet worden opgemerkt dat verweerster nergens in haar brochure vermeldt dat er een afzonderlijke gids, reisleader en chauffeur zou worden voorzien.

Verweerster stelt dat er tijdens de dagelijkse uitstappen regelmatig werd gestopt om uitleg te geven over de streek, fauna en flora. Deze manier van werken heeft er ertoe geleid dat de chauffeur geen of slechts een minimum van informatie moest verstrekken tijdens het rijden. Een geluidsinstallatie in de bus was dan ook overbodig.

De reizen o.a. in Brazilië en Vietnam, aangehaald door eisers, kunnen niet vergeleken worden met een rondreis in Canada. De lokale en andere omstandigheden alsook het doel van deze reizen zijn totaal verschillend.

Er zijn tijdens de reis geen noemenswaardige, concrete, incidenten in verband met de veiligheid voorgekomen en de reis werd uitgevoerd zonder de lokale wetten te overtreden.

SA2014-0024

Samengevat is het Arbitraal College, bij meerderheid, van oordeel dat er effectief bij deze reis bepaalde elementen en aspecten zijn die te betreuren vallen en voor verbetering vatbaar zijn maar dat zij niet van deze aard zijn dat zij aanleiding kunnen geven tot enige schadevergoeding.

Gelet op het voorgaande dient het klachtengeld ten laste van eisers worden gelegd.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar maar ongegrond.

Beslist dat het klachtengeld begroot op 100 (honderd) euro, voorgesloten door eisers, ten hunne laste blijft.

Aldus uitgesproken, bij meerderheid der stemmen, te Brussel op vijf juni 2014.