

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE
BRUSSEL
ZITTING VAN 20 AUGUSTUS 2015

Inzake:

De heer A, wonende te XXX

Eiser,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A

t/

OV, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer A XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B, Supervisor Customer Service Team.

Hebben ondergetekenden in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen met zetel te 1210 Brussel, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Alle drie met woonstkeuze op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

Bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier.

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 14 juni 2015.

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

Door eiser werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 22 juni, en door verweerster op 19 juli 2015

Door verweerster werden conclusies ingediend op 30 juli 2015 en door eiser op 14 juli. Verweerster diende daarop een wederwoord in op 28 juli 2015.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 15 juni 2015, om te verschijnen op de zitting van 20 augustus 2015, te 1210 BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50 om 15.30 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN.

Eiser boekte op 23 april 2014 bij OV (bestelbon nr.XXX), een rondreis naar Zuid Afrika voor de periode van 13 tot 29 oktober 2014. Deze reis werd opgesplitst in een driedaagse extentie "XXX" en een rondreis "YYY", alsook diverse, facultatieve, excursies. De totale reissom, vlucht heen en terug inbegrepen, bedroeg € 4.197,98 euro's.

Regime : volgens beschrijving in de brochure. De namen en adressen van de hotels tijdens de rondreis staan vermeld in de brochure evenwel met het voorbehoud van wijziging waarbij gestreefd wordt naar een evenwaardig alternatief.

Nederlandstalige begeleiding.

De terugvlucht met LMIJ ondervond een belangrijke vertraging ingevolge een technisch defect waarvoor eiser een schadevergoeding ten bedrage van € 600 ontving van deze luchtvaartmaatschappij (zie brief eiser d.d.14 juni 2015).

Eiser beklagt zich, samengevat en niet limitatief, over het volgende:

- De heenreis Brussel-Londen had één uur vertraging waardoor de correspondentievlucht naar Johannesburg gemist werd en een nieuwe boeking moest worden gedaan in Londen. De correspondentievlucht in Johannesburg naar Livingstone werd ook gemist.
- Geen onthaal bij aankomst in Livingstone. Slechts na herhaalde malen te telefoneren naar OV-België en OV- Zuid-Afrika is er na enkele uren iemand van XXX aangekomen die na verloop van tijd de vlucht naar Livingstone gecorrigeerd heeft. Blijkbaar was in Johannesburg niemand van iets op de hoogte. Een nacht moeten doorbrengen in het "A" in Johannesburg.
- Geen reisgids in Zambia Livingstone, en hektische dag om het volledig voorziene programma uit te voeren.
- In Johannesburg naar hotel "B" i.p.v. het voorziene hotel "C". Het verkregen hotel was ondermaats en zonder verwarming.
- Rit naar Hazyview: lunch in sparwinkel. Gids leest enkel voor uit een reisgids.
- Tijdens rit van 682 Km. Van Swazieland naar Santa Lucia : lunch op macadam van parking. Overnachting in hotel "D" i.p.v. E - trieste en kleine kamer, oncomfortabel. Er worden vraagtekens geplaatst over de kennis van de gids.
- In Drakensberg overnachten in ijskoud bungalowtje i.p.v. Hotel "F"
- Vermoeiende en triestige rit naar East London.
- In Knysna naar "G i.p.v. "H". De voorziene "XXX" wordt vervangen door een boottochtje. Geen maaltijd voorzien aan boord zoals voorzien maar aan land.
- In Oudtshoorn "I" i.p.v. het voorziene hotel "J"
- Grote problemen bij de terugvlucht. Afgelaste vlucht en uiterst oncomfortabele omstandigheden.

Eiser vordert dan ook een schadeloosstelling voor een bedrag van € 1.249 zowel voor de gemaakte telefoonkosten (bewijs in dossier) als voor de gebrekkige organisatie, de minwaarde van de reis en de discrepantie tussen wat verkocht werd en wat er uiteindelijk werd geleverd.

Eiser kon zonder probleem een vergoeding van 600 euro's vanwege de luchtvaartmaatschappij LMJ bekomen voor de vertragingen bij de terugkeer.

Verweerster stelt dat voor wat betreft de vluchtvertraging in London Heathrow eiser zich moet wenden naar de luchtvaartmaatschappij. De EU verordening 261/2004 is slechts van toepassing op de luchtvaartmaatschappijen en niet op de reisorganisaties. Verweerster is van mening dat ze hier aan haar bijstandsplicht voldaan heeft door een dossier in te dienen bij LMJ.

Voor wat betreft de gebrekkige uitvoering van de reis wil verweerster benadrukken dat zij steeds werkt met gekwalificeerde gidsen, maar dat onverwachte omstandigheden altijd kunnen opduiken en dat, in casu, ook een volwaardige gids werd gevonden.

Verweerster kan maar bevestigen dat het inderdaad juist is dat er ook in andere hotels werd overnacht, maar dat de algemene voorwaarden ook aangeven dat de hotels onder voorbehoud zijn en kunnen worden vervangen door gelijkwaardige hotels.

Verweerster heeft een compensatie aangeboden van € 200 rekening houdend met de geringe bewijzen die in het dossier te vinden zijn. Verweerster is van mening dat de aangeboden compensatie correct is. Inderdaad, de vordering van eiser was gesteld op € 1.250, daarvan werd reeds € 600 uitbetaald door LMJ, en de, niet bewezen, telefoonkosten dienen ook te worden afgetrokken zodat er slechts nog een schadetegoed zou zijn van € 197,97.

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).

Art.17 RCW bepaalt o.a.:" *De reisorganisator is aansprakelijk 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, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers, van diensten*".

Art. 19§4 voegt eraan toe:"*De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in een van zijn verbintenissen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van derving van het reisgenot*"

Art. 18 RCW stelt: "*De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen...*"

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig ingezien en partijen aangehoord tijdens de zitting. *In casu* dient te worden vastgesteld dat de verwachtingen van eiser als reiziger alleszins zwaar op de proef werden gesteld.

Het boeken van een reis met verblijf en rondreis door een reiziger maakt een weloverwogen beslissing uit van de keuzemogelijkheden die hem worden geboden, precies rekening houdende met de verwachtingen aan infrastructuur, accommodatie en mogelijkheden ter plaatse die hem in de brochure van de reisorganisator voorgespiegeld zijn

De reis verliep geenszins zoals die in de brochure was voorgesteld. We citeren – niet limitatief : een zeer slechte opvang en organisatie ter plaatse – ondermaatse vervanghotels – geen, onbekwame of Nederlandsonkundige gidsen – hektische rondreis – vertraagde vluchten – gebrek aan bijstand – regelmatig aan hun lot overgelaten...

Tijdens de zitting ontkende verweerster niet dat een en ander was misgelopen tijdens de geboekte reis.

De meeste van deze klachten werd door eiser geïllustreerd door middel van foto's in het dossier en videobeelden tijdens de zitting.

Gelet op de tekortkomingen van verweerster is het Arbitraal College, eenparig, van oordeel, dat aan eiser een billijke vergoeding moet worden toegekend en bepaalt deze, *ex aequo et bono*, op 1.000 euro's, en tevens dient het klachtengeld begroot op 125 € ten laste te komen van verweerster.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster in betaling van een schadevergoeding aan eiser voor een bedrag van 1.000 (duizend) euro's.

Veroordeelt verweerster tot het betalen van de arbitragekosten begroot op 125 (honderd vijf en twintig) euro's. Deze kosten werden al door eiser voorgeschoten en dienen hem dus te worden toegekend.

Wijst het meer gevorderde af als zijnde ongegrond.

Aldus uitgesproken, bij eenparigheid, te Brussel op twintig augustus 2015.