

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**zitting van 30 januari 2018**

**Inzake:**

Dhr. en Mvr. A – B , XXX, XXX  
Eisers,  
Dhr. A persoonlijk ter zitting aanwezig;

**Tegen:**

OV , met zetel XXX, XXX  
Lic. XXX      Ondernemingsnr. XXX  
Verweerster,  
Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

**hebben ondergetekend:**

Dhr. C, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;  
Mvr. D , in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Dhr. E, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mvr. F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Dhr. 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 Mvr. H in haar hoedanigheid van griffier;

**volgende arbitrale sententie geveld:**

**Wat de rechtspleging betreft:**

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;  
Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 05/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;  
Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;  
Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;  
Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;  
Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 26.10.2017;  
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 26.10.2017;

**Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via reisbemiddelaar RB, Opwijk, voor 2 p., een reis boekten naar Tenerife van 17 tot 29/08/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Tenerife 5\*, halfpension, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.365,00 €.

Derhalve werden reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

**Wat de grond van de zaak betreft:**

**I. De Feiten:**

Eisers boekten via reisbemiddelaar RB? Opwijk voor 2 p., een reis naar Tenerife van 17 tot 29/08/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Tenerife 5\*, halfpension, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 3.365,00 €.

Eisers vernamen op 29/08/2017 dat ze met 30 passagiers wegens ziekte van een bemanningslid niet meekonden met de voorziene terugvlucht TB2114 en in afwachting van herplaatsing naar een andere terugvlucht zouden ondergebracht worden in hotel Palm Beach. De andere terugvlucht kwam er uiteindelijk op 31/08/2017.

Eisers zijn zeer ontevreden over de wijze waarop zij naar aanleiding van deze denied boarding werden behandeld en richten hierover een gedetailleerde klachtbrief naar OV met een schade claim t.b.v. 1.610,11€; weze :

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| op vliegtuig niet genoten diensten | 24,00€    |
| kosten eten en drinken             | 72,70€    |
| schade (kostprijs reis : 2)        | 1.513,41€ |

Verweerster biedt eisers uiteindelijk 400 + 400 = 800,00€ tegemoetkoming aan alsook voor maaltijden, drank en taxi (de door eisers becijferde) 72,70€ en voor op het vliegtuig niet genoten maaltijd en diensten (de door eisers becijferde) 24,00€ : in totaal 896,70€.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 05/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van de reisorganisator OV een schadevergoeding van 1.610,11€.

**II. Beoordeling:**

Eisers boekten via reisbemiddelaar RB, Opwijk, voor 2 p., een reis naar Tenerife van 17 tot 29/08/2017, met verblijf in hotel Riu Palace 5\*, halfpension, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 3.365,00 €.

Eisers konden op 29/08/2017 wegens ziekte van een bemanningslid niet mee met de voorziene terugvlucht TB2114 en werden in afwachting van herplaatsing naar een andere terugvlucht ondergebracht in hotel Palm Beach. De andere terugvlucht kwam er uiteindelijk op 31/08/2017.

Eisers zijn zeer ontevreden over de wijze waarop zij naar aanleiding van deze denied boarding werden behandeld en richten hierover een gedetailleerde klachtbrief naar OV met een schade

claim t.b.v. 1610,11€; weze op vliegtuig niet genoten diensten : 24,00 € + kosten eten en drinken : 72,70€ + schade (kostprijs reis : 2) : 1.513,41€.

Verweerster biedt eisers uiteindelijk 400 + 400 = 800,00€ tegemoetkoming aan alsook voor maaltijden, drank en taxi (de door eisers becijferde) 72,70€ en voor op het vliegtuig niet genoten maaltijd en diensten (de door eisers becijferde) 24,00€ : in totaal 896,70€.

Verweerster stelt in besluiten dat eisers het bedrag van 400 + 400= 800,00€ toegezegd kregen, wat overeenkomt met EG Verordening 261/2004, alsook 96,70€ kosten betreffende deze gebeurtenis .

Onderhavig geschil heeft duidelijk betrekking op de uitvoering van een reiscontract, afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Eisers werden door deze denied boarding en de afhandeling ervan geconfronteerd met een gebrekkige uitvoering van het contract tot reisorganisatie en de eruit voortvloeiende verplichtingen, die niet overeenkomt met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben. (art. 17 reiscontractenwet). De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verbintenissen. (art.18 reiscontractenwet)

Eisers hebben ingevolge de denied boarding en de wijze waarop deze werd afgehandeld duidelijk ongemakken en schade geleden.

Na rijp beraad bepaalt het Arbitraal College, rekening met de aard, de duur en de omvang van de door eisers geleden ongemakken, alle door eisers geleden schade ex aequo et bono op 896,70€.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisorganisator OV, gegrond is ten belope van 896,70€, alle aan eisers eventueel reeds betaalde bedragen inbegrepen.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen OV toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt OV tot betaling aan eisers van 896,70€ schadevergoeding;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 30/01/2018.

**SA2018-0007 / OV**

Eisers vernamen op 29/08/2017 dat 30 passagiers wegens ziekte van een bemanningslid niet meekonden met de voorziene terugvlucht TB2114 en in afwachting van herplaatsing naar een andere terugvlucht zouden ondergebracht worden in hotel Palm Beach. De andere terugvlucht kwam er uiteindelijk op 31/08/2017. Eisers zijn zeer ontevreden over de wijze waarop zij naar aanleiding van deze denied boarding werden behandeld en richten hierover een gedetailleerde klachtbrief naar OV met een schade claim t.b.v. 1610,11€. OV biedt eisers uiteindelijk 400 + 400 = 800,00€ tegemoetkoming aan alsook voor maaltijden, drank en taxi (de door eisers becijferde) 72,70€ en voor op het vliegtuig niet genoten maaltijd en diensten (de door eisers becijferde) 24,00€ : in totaal 896,70€.

Eisers werden door deze denied boarding en de afhandeling ervan geconfronteerd met een gebrekkige uitvoering van het contract tot reisorganisatie en de eruit voortvloeiende verplichtingen die niet overeenkomt met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben. ((art. 17 reiscontractenwet).

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verbintenissen. (art.18 reiscontractenwet)

Eisers hebben ingevolge de denied boarding en de wijze waarop deze werd afgehandeld duidelijk ongemakken en schade geleden. Na rijp beraad bepaalt het Arbitraal College, rekening met de aard, de duur en de omvang van de geleden ongemakken, alle door eisers geleden schade ex aequo et bono op 896,70€. Aldus blijkt dient te worden vastgesteld dat de vordering, voor zover gesteld tegen de reisorganisator TUI, gegrond is ten belope van 896,70€.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 30/01/2018.

