

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

ZITTING VAN 02 JUNI 2015

Inzake:

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

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A

t/

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer XXX.

Verweester,

Niet vertegenwoordigd.

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
Mevrouw XXX,

Vertegenwoordigsters van de verbruikers organisaties

De heer XXX,
Mevrouw XXX,

Vertegenwoordigers van de reissector

Alle vijf 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 31 maart 2015.

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

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 31 maart en 2 april 2015.

Door verweerster werden conclusies ingediend op 18 mei 2015.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 31 maart 2015, en met een gewone brief van 12 mei 2015, om te verschijnen op de zitting van 28 mei 2015, te 1210 – BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50 , om 14.30 uur.

Ingevolge een aangekondigde treinstaking werd de datum van 28 mei verplaatst naar dinsdag 2 juni 2015 – zelfde plaats, zelfde uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten, via internet, bij verweerster – reisorganisator - op 22 januari 2015 een reis naar Jordanië met vertrek op 1 mei en terugkeer op 10 mei met een verblijf in AQABA, A, 5* (dossier nummer XXX).

Regime: half pension voor een totale prijs van € 2.086.

Bij de reservatie werd een voorschot ten bedrage van € 624,80 betaald.

Eisers stellen, samengevat, dat zij deze reisformule hebben gekozen omwille van het pakket voordeel zoals - niet limitatieve opsomming - : de vlucht, het hotel, de transfers, de plaatselijke vertegenwoordiging de georganiseerde excursies, het klimaat.

Op 24 februari ontvingen eisers een mail van verweerster met de mededeling dat *“wegens operationele redenen de gereserveerde reis niet meer wordt aangeboden in het zomerprogramma 2015.”* Tevens werd aan eisers de keuze aangeboden om een nieuwe bestemming uit het aanbod te aanvaarden of de reis te annuleren waarbij alle reeds betaalde sommen onmiddellijk zouden worden terugbetaald.

Uit de documenten uit het bundel van eisers blijkt dat tussen eisers en verweerster talrijke mails werden gewisseld waarbij reisvoorstellen door verweerster werden voorgesteld doch deze werden door eisers om een of andere reden niet aanvaard, maar hoofdzakelijk omdat de aangeboden reizen niet dezelfde voordelen boden als de oorspronkelijk geboekte reis.

Eisers stellen dat het vertrouwen in verweerster dermate is geschokt dat zij de terugbetaling van het voorschot (€ 624,80) eisen alsook een schadeloosstelling voor

een bedrag van € 2.790 vorderen teneinde hen in staat te stellen een georganiseerde reis van dezelfde kwaliteit te kunnen boeken.

Verweerster stelt in haar besluiten dat de belangrijke wijziging in hun aanbod het rechtstreeks gevolg is van een spectaculaire daling in de boekingen op deze bestemming in hoofdzaak ten gevolge van de woelige situatie in de buurlanden Syrië en Irak, alsook de interventie van de internationale coalitie tegen de terreurgroep IS/Da'esh.

Verweerster doet hierbij beroep op artikel 11 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, en stelt dat zij correct heeft gehandeld in overeenstemming van de Reiscontractenwet en dat de eis naar een compensatie die de volledige reissom bedraagt compleet onredelijk is.

Verweerster vraagt dan ook dat de Geschillencommissie de eis ontvankelijk zou verklaren maar ongegrond, en de dossierkosten ten laste te leggen op eisers.

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).

Artikel 14 van de RCW stelt:” §1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

1° ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen; zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

§2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst ...”.

(Artikel 14 van de RCW komt overeen met art. 11 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen waarnaar verweerster in haar besluiten verwijst).

Het allereerste voorstel (zie mail van 17 maart) van verweerster om een reis naar een andere bestemming aan te bieden voldeed niet aan de bepalingen van art. 14, 1°, omdat eisers aldan een supplement dienden te betalen.

Verweerster deed vervolgens aan eisers enkele voorstellen om een andere reis te boeken o.a. naar Cuba of Mexico. Dat aanbod werd door eisers afgewezen.

Op 11 maart 2015 stuurde verweerster een mail aan eisers met volgend inhoud :
“...U kunt naar AQABA gaan. Wij hebben vluchten gevonden via LMIJ. Dit zijn vluchten via ISTANBUL. Hieronder vindt U het vluchtschema terug:

30/04 WWW	18h15 – 22h35 IST
01/05 XXX	00h25 – 02h55 AQJ
10/05 YYY	03h55 – 06h30 IST
10/05 ZZZ	07h50 – 10h15 BRU

Het supplement van de lijnvluchten nemen wij op ons...U verblijft dus van 01/05 tem 10/05 in het hotel A aan dezelfde prijs van uw boeking”

Hiermede konden eisers effectief genieten van een volledig verblijf in het hotel en op hetzelfde tijdstip dat zij oorspronkelijk reserveerden.

Ook dat voorstel werd door eisers verworpen

Tijdens de zitting verklaarde de heer A dat hij het betaalde voorschot zijnde 625,80 euro's integraal terug heeft ontvangen.

Het Arbitraal College stelt vast dat de annulering aan eisers werd bekendgemaakt op 24 februari terwijl de reis gepland was op 1 mei 2015, dus ruim twee maanden voor de voorziene vertrekdatum.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat verweerster aan haar verplichtingen heeft voldaan meer in het bijzonder ingevolge hun aanbod van 11 maart dat in overeenstemming is met de bepalingen van de RCW.

Het Arbitraal College is, bijgevolg, eenparig van oordeel dat de vordering van eisers om een schadevergoeding te ontvangen van € 2.790 totaal onredelijk is en daarenboven iedere rechtsgrond mist. Deze moet dus worden verworpen.

Als gevolg daarvan moeten eisers ook instaan voor de betaling van het klachtengeld, door hen voorgeschoten, begroot op € 279,00.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar maar ongegrond.

Begroot de kosten van huidige procedure op 279,00 (twee honderd negen en zeventig) euro's, en legt deze kosten ten laste van eisers.

Aldus uitgesproken, met eenparigheid, te Brussel op twee juni 2015.