

**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, bijgestaan door Mtr. C, advocaat te 9070 XXX - XXX, en Mtr D, advocaat te XXX - XXX.

**Tegen:**

RB , met zetel XXX, XXX

Lic. XXX      Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

**hebben ondergetekenden:**

Dhr. E, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;  
Mvr. F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Dhr. G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mvr. H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Dhr. I, 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. J 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 04/12/2017, 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 bij RO een reis boekten voor 5p naar USA, Miami, van 30/12/2016 tot 07/01/2017, met vervoer Brussel-Parijs-Miami en New York-Brussel, prenacht hotelverblijf in hotel Marriott, Miami, en cruise Celebrity Reflection in vol pension; reis georganiseerd door RB voor de totale prijs van 17.806,46€.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1,1° 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. een arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

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

**I. De Feiten:**

Eisers boekten bij RB een reis voor 5p naar USA, Miami, van 30/12/2016 tot 07/01/2017, met vervoer Brussel-Parijs-Miami en New York-Brussel, prenacht hotelverblijf in hotel Marriott, Miami, en cruise Celebrity Reflection in vol pension; reis georganiseerd door RB voor de totale prijs van 17.806,46€.

De in het pakket voorziene Thalys trein Brussel Zuid – Paris-CDG (10.31 u – 11.49 u) vertrok slechts om 10.51u uit Brussel en kwam pas om 13.00u aan in Paris-CDG. Eisers konden hierdoor niet meer tijdig boarden en zagen zich de toegang tot de vlucht naar Miami geweigerd.

Alle telefonische oproepen en e-mails ten spijt konden eisers van RB geen enkele hulp krijgen, noch voor een alternatief met het oog op de voortzetting van de reis, noch voor een terugkeer naar de plaats van vertrek.

Eisers dienden uiteindelijk onverrichterzake naar huis terug te keren ; terugkeer die zij zelf dienden te organiseren en bekostigen.

Met aangetekend schrijven dd. 27/01/2017 werd RB door de raadsman van eisers in gebreke gesteld om de opgegeven materiële en morele schade van eisers te vergoeden.

Eisers bekwamen hierop via RO nog terugbetaling van 7.207,10€ trein- en vliegtickets en kregen van RB verder nauwelijks of geen teken van leven meer.

Met het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 04/12/2017, leggen eisers het geschil voor aan het arbitraal college van de Geschillencommissie Reizen. Eisers vorderen van reisorganisator RB volgende schadevergoeding:

Materiële schade:	11.055, 36 €	weze:
basiskostprijs cruise	10.414,36€	
kostprijs trein- en vliegtuigtickets	7.392,10€	
terugbetaling trein- en vliegtuigtickets	-7.207,10€	
terugreis	456,00€	

Morele schade : 17.806,46 €

Totaal gevorderd voor materiële + morele schade: 28.861,82 €

## **II. Beoordeling:**

Met een op 29/01/2018 om 16:02u verstuurd (in het Frans opgestelde) mail laat advocaat K de Geschillencommissie Reizen weten dat hij in deze zaak door RB als raadsman werd aangesteld; met verzoek de zitting uit te stellen.

Met aangetekend schrijven dd. 04/12/2017 is RB ter kennis gebracht dat tegen hen een klacht was ingesteld, met mededeling van het dossier van eiser, de gegevens van de betrokken partijen, het verloop van de procedure en de datum waarop het dossier zal behandeld worden door het arbitraal college.

Rekening houdend ook met de termijnen waarbinnen de Geschillencommissie de arbitrale procedure dient af te werken beslist het arbitraal college om dit uitstel niet toe te staan. Gezien de kennisgeving dateert van 04/12/2017 – weze bijna twee maanden voor huidige zitting - acht het arbitraal college dat RB ruimschoots de tijd had om alsnog tijdig een verdediging uit te bouwen. De rechten van verdediging van RB worden derhalve niet geschonden door de beslissing om het gevraagde uitstel van de zitting niet toe te staan.

Eisers boekten bij RB een reis voor 5p naar USA, Miami, van 30/12/2016 tot 07/01/2017, met vervoer Brussel-Parijs-Miami en New York-Brussel, prenicht hotelverblijf in hotel Marriott, Miami, en cruise Celebrity Reflection in vol pension; reis georganiseerd door RB voor de totale prijs van 17.806,46€.

Het is duidelijk dat RB zich met het samenstellen en voor een totale prijs leveren van dit reispakket ten aanzien van eisers opstelde als reisorganisator. Clausules of bedingen in algemene of bijzondere voorwaarden waarin RB stelt steeds enkel en alleen reisbemiddelaar te zijn dienen als onrechtmatig/abusief van de hand te worden gewezen en veranderen dan ook niets aan het feit dat RB in deze reisorganisator is. Ook het gegeven dat de totale prijs in twee facturen werd gefactureerd verandert niets aan het feit dat RB in deze reisorganisator is.

In casu is met de door RB tegen betaling van een totaalprijs verrichte levering van een combinatie van vervoer, logies en een cruise duidelijk een contract tot reisorganisatie afgesloten met RB als reisorganisator in de zin van art. 1,3° van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Overeenkomstig art. 17 reiscontractenwet is de reisorganisator 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 hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten ....

Overeenkomstig art. 18 reiscontractenwet is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen ...

De in het pakket voorziene Thalys trein Brussel Zuid – Paris-CDG (10.31 u – 11.49 u) vertrok slechts om 10.51u uit Brussel en kwam pas om 13.00u aan in Paris-CDG. Eisers konden hierdoor niet meer tijdig boarden en zagen zich de toegang tot de vlucht naar Miami geweigerd. Dit is overduidelijk niet de goede uitvoering van het contract en de eruit voortvloeiende verplichtingen (ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door de reisorganisator zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten) overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben.

Reisorganisator RB is derhalve aansprakelijk voor alle schade die de reizigers oplopen wegens deze gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen uit het contract tot reisorganisatie.

Wanneer blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft niet zal kunnen uitgevoerd worden, voorziet art. 15 reiscontractenwet dat de reisorganisator alle nodige maatregelen neemt om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis en – indien dit onmogelijk blijkt of door de reiziger niet wordt aanvaard - een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stelt voor terugkeer naar plaats van vertrek.

Alle telefonische oproepen en e-mails ten spijt konden eisers van RB geen enkele hulp krijgen, noch voor een alternatief met het oog op de voortzetting van de reis, noch voor een vervoer terug naar de plaats van vertrek.

Reisorganisator RB is derhalve ook aansprakelijk voor alle schade die de reizigers oplopen wegens deze gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Eisers bewijzen 11.055,36€ materiële schade in causaal verband met de fout en of nalatigheid van reisorganisator RO:

basiskostprijs cruise	10.414,36€
kostprijs trein- en vliegtuigtickets	7.392,10€
terugbetaling " "	-7.207,10€
zelf bekostigde terugreis	456,00€

Eisers vorderen voor hun morele schade ten gevolge van derving van reisgenot een vergoeding van 17.806,46€. Door de fout/tekortkoming van de reisorganisator hebben eisers en hun kinderen de bijzondere beleving van deze intercontinentale gezinsreis in de eindejaarsperiode volledig moeten derven. Na rijp beraad bepaalt het arbitraal college de hierdoor door eisers geleden morele schade ex aequo et bono op 1.250,00€ per persoon, weze in deze 6.250,00€.

In besluiten dd. 05/01/2018 vorderen eisers kennelijk niet langer moratoire interesten.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering van eisers, zoals gesteld tegen de reisorganisator RB, gegrond is voor het totaal van deze door de fout/tekortkoming van verweerster veroorzaakte materiële en morele schade van eisers, weze 17.305,36 €.

### **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 RB toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt RO tot betaling aan eisers van 17.305,36€ schadevergoeding;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

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

**SA2018-0009 / RB.**

Eisers boekten bij RB een reis voor 5p naar USA, Miami, van 30/12/2016 tot 07/01/2017, met vervoer Brussel-Parijs-Miami en New York-Brussel, pre-night hotelverblijf in hotel Marriott, Miami, en cruise Celebrity Reflection in vol pension; reis georganiseerd door RB voor de totale prijs van 17.806,46€.

De in het pakket voorziene Thalys trein Brussel Zuid – Paris-CDG (10.31 u – 11.49 u) vertrok slechts om 10.51u uit Brussel en kwam pas om 13.00u aan in Paris-CDG. Eisers konden hierdoor niet meer tijdig boarden en zagen zich de toegang tot de vlucht naar Miami geweigerd.

Eisers konden van RO geen enkele hulp krijgen, noch voor een alternatief met het oog op de voortzetting van de reis, noch voor een terugkeer naar de plaats van vertrek en dienden uiteindelijk onverrichterzake naar huis terug te keren; terugkeer die zij zelf dienden te organiseren en bekostigen.

Art 15, 17 en 18 reiscontractenwet. Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisorganisator RB, gegrond is voor het totaal van enkel deze door de fout/tekortkoming van verweerster veroorzaakte materiële + morele schade van eisers, weze 17.305,36€.

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