

**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 mevrouw B, alsook mevrouw C en de heer D
zaakvoerders van de reisbemidelaar RB.

t/

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

Verweester,

Ter zitting 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.

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 voor ontvangst afgestempeld op 15 januari 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 10 februari 2015. Door verweerster werd een bundel opgestuurd op 1 april 2015.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 26 januari 2015, en met gewone brief van 12 mei 2015, om te verschijnen op de zitting van 28 mei 2015, te 1210 – BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, om 13.00 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 op 3 december 2013 via reisbemiddelaar RB een cruise uit de RO brochure met vertrek uit DUBAI met het A (nummer bestelbon XXX) Reisbevestiging op 20 december 2013.

Vertrek uit Brussel luchthaven op 14 februari 2014 en datum terugkeer voorzien op 22 februari 2014.

Totale prijs: € 2.958. Regime: volpension – aan boord een buitenhut.

Luchtvaart maatschappij : LMIJ. Heenreis naar DUBAI met tussenstop in ISTANBUL.

Verweerster trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator.

Eisers beklagen zich, samengevat, over het volgende (zie art. 17 vragenformulier):

Op de reisdocumenten en vluchtcoupon was een vlucht voorzien van Brussel naar Istanbul met vertrek op 14 februari om 18.10 uur.

Bij het inchecken aan de balie van de luchthaven werd aan eisers meegedeeld dat zij niet op deze vlucht waren geboekt maar op de eerdere vlucht namelijk deze van 11.50 uur.

Eisers beweren niet te zijn ingelicht van deze wijziging. Er was geen andere vlucht mogelijk die dag behalve dan in "business class".

Aangezien eisers niet wensten dat het schip op de plaats van bestemming zonder hen zou vertrekken hebben zij noodgedwongen het "business ticket" moeten betalen aan de prijs van € 2.230.

Eisers voegen aan hun dossier een bewijs van deze betaling.

Eisers vorderen dan ook de integrale terugbetaling van € 2.230

Verweerster stelt dat hun verantwoordelijke van het vluchtdepartement bereikbaar was zowel via de reisbemiddelaar als via de noodtelefoon. Er waren nog andere reizigers die in hetzelfde geval verkeerden en voor hen werd een kosteloze oplossing gevonden die bestond uit één overnachting in het Sheraton hotel met diner en ontbijt om dan de volgende dag de vlucht te nemen om met de voorziene cruise te vertrekken.

Aangezien eisers op eigen initiatief de vluchten met LMIJ hebben geregeld zonder enig contact te hebben genomen met verweerster hebben zij niet voldaan aan hun schadebeperkingsplicht.

Verweerster is bereid om, bij wijze van commerciële geste, een vergoeding van € 550 aan te bieden voor het ongemak dat eisers hebben geleden (zie hun schrijven van 26 maart 2015 in fine).

Eisers kunnen hierbij geen genoegen nemen.

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.20 stelt : *“De reiziger dient elke tekortkoming in de uitvoering van het contract, die hij ter plaatse vaststelt, onmiddellijk schriftelijk of in een andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverleners ter plaatse.”*

Uit het dossier blijkt duidelijk dat eisers geboekt waren voor de vlucht van 18.10 uur. Eisers bevonden zich tijdig aan de balie van de vliegtuigmaatschappij.

Ter zitting verklaarden eisers dat zij bij de instapweigering telefonisch contact hebben genomen met de reisbemiddelaar maar dat de kantoren op dat tijdstip al gesloten waren. Zij zouden ook, vruchteloos, pogingen hebben ondernomen om verweerster telefonisch te contacteren.

De vertegenwoordigers van de reisbemiddelaar, aanwezig op de zitting, zijn formeel om te verklaren dat zij ook nooit op de hoogte werden gesteld dat de vluchten verplaatst werden, en dat hun burelen op het tijdstip dat eisers hun bureel hebben opgebeld gesloten waren.

Verweerster beweert dat er voor andere reizigers die zich in dezelfde omstandigheid bevonden als eisers, maar die na contact met haar bureel te hebben genomen, een ad hoc oplossing werd uitgewerkt. Deze oplossing hield in dat zij de nacht in een aanpalend hotel moesten doorbrengen om de volgende dag een andere vlucht te nemen.

Verweerster legt echter daarvan geen enkel bewijs voor. In ieder geval zou deze regeling ertoe hebben geleid dat eisers een dag later ter bestemming zouden zijn aangekomen en een deel van de cruise hebben gemist.

Het Arbitraal College neemt ook in overweging dat, gelet op de omstandigheden en de stress van het ogenblik, het zeer begrijpelijk voorkomt dat eisers het business supplement betaalden om tijdig op hun cruise aanwezig te zijn.

Het is dan ook onbegrijpelijk dat verweerster, zoals zij beweert, door andere passagiers op de hoogte gesteld van de vluchtverandering eisers niet hebben opgebeld teneinde hen de gepaste richtlijnen te geven.

Het Arbitraal College is, bijgevolg, eenparig, van oordeel dat aan de vordering van eisers gunstig gevolg moet worden gegeven, en dat het klachtengeld begroot op 223 euro's integraal ten laste bij verweerster moet worden gelegd .

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond.

Veroordeelt verweester in terugbetaling aan eisers van de prijs van hun "business ticket" voor een bedrag van 2.230,00 (twee duizend twee honderd dertig) euro's.

Veroordeelt verweester om de kosten van huidige procedure begroot op 223,00 euro's, aan eisers terug te betalen

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