

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

ZITTING VAN 1 DECEMBER 2016

Inzake:

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

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door A.

t/

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

Verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, 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 verbruikers-organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster 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 6 september 2016

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 6 september en conclusies op 2 oktober 2016.

Verweerster diende een bundel en conclusies in op 26 september en eindconclusies op 14 oktober 2016.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven van 6 september 2016 om te verschijnen op de zitting van 1 december 2016, te 1210 BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, om 14.30 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT.

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 27 januari 2016 voor henzelf en hun kind (vijf jaar oud) een reis naar Mallorca, Puerto de Alludia.

Hotel : A (4*)

Regime: all In

Totale prijs : 3.060,63 €

Periode : van zondag 12 juni tot zaterdag 18 juni 2016

Verweerster trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator.

Eisers stellen dat zij een supplement aan verweerster hebben betaald (59,97 €) voor een "gegarandeerd vertrekuur".

Het betaald supplement is duidelijk aangebracht op de reisbevestiging.

Het vertrekuur uit Brussel was voorzien op 12 juni om 06.30 uur met aankomst in Mallorca om 08.45 uur. Een tweetal weken voor het voorziene vertrek, werd het vertrekuur uit Brussel gewijzigd en kwamen eisers slechts om 19.25 uur (dezelfde dag) aan in Mallorca.

Het voorziene vertrekuur op zondag 06.30 uur blijkt voor eisers belangrijk en dat was ook de reden waarom zij een bijkomende supplement betaalden voor een "gegarandeerd vertrekuur".

Eisers stellen dat door het verlaten van het vertrekuur zij een volledige dag verloren van hun "all in" vakantie. Dit komt overeen met 1/7^e. van de totale reis prijs van 3060,63 €. Eisers vorderen dan ook een schadevergoeding van 415,37 €, alsmede de kosten van twee aangetekende zendingen à 7,51 € en de procedure kosten bepaald op 50 €, zijnde in totaal 480,39 €.

Verweerster verwijst in haar besluiten naar de rubriek “belangrijk om te weten” in de prijsbrochure welke integraal deel uitmaken van het reiscontract en meer specifiek over volgende punten:

- Chartervluchten worden flexibel ingezet. Hierdoor kan het voorkomen dat omwille van beschikbaarheden en bezettingen van vliegtuigen of omwille van technische of operationele redenen vluchtschema's wijzigen waardoor de oorspronkelijke uurregeling nog verandert. Dergelijke wijzigingen kunnen geen prijsaanpassingen of terugbetaling met zich meebrengen.
- De vertrek- en terugkeerdag worden als reisdagen beschouwd. Late en/of vroege vluchten komen niet in aanmerking voor schadevergoeding voor vakantiederving.

Verweerster verwijst tevens naar art. 3§2 van de algemene reisvoorwaarden:

- Ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum moeten volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk worden verstrekt: “dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen...

Dit is in dit geval zeker gebeurd, want eisers hebben hun definitieve vluchtschema op 26 mei 2016 ontvangen.

De Europese verordening nr. 261/2004 is hier niet van toepassing want de vlucht werd niet geannuleerd (vluchtnummer is niet gewijzigd geweest), noch overboekt noch vertraagd.

Verweerster is wel bereid, uit commerciële overwegingen, een vergoeding toe te kennen onder de vorm van een cadeaubon van 150 € en de terugbetaling van het supplement “gegarandeerd vertrek” (60 €), mede gelet op het feit dat eisers geen nacht hebben verloren.

2.1. BESPREKING EN BEOORDELING

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontractenwet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, “Reiscontractenwet”, 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*”.

Het is duidelijk dat het beding, vermeld op de reisbevestiging, “gegarandeerd vertrekuur” deel uitmaakt van het contract tot reisorganisatie waartoe de reisorganisator zich heeft verbonden.

Tijdens de zitting beweert verweerster dat zij aan eisers, via de reisbemiddelaar, reeds de som van 59,97 €, zijnde de som die eisers betaalden voor het niet opvolgen van het beding “gegarandeerd vertrekuur”, heeft terugbetaald.

Feit is ook dat door de verandering van het vertrekuur en de latere aankomst eisers een volledige dag van hun reis verloren, waarvoor verweerster moet instaan.

Het Arbitraal College is, in casu, eenparig, van mening dat verweerster één nacht dient te vergoeden aan eisers. Deze vergoeding bedraagt 320 €.

Het Arbitraal College trekt de aandacht van eisers op punt 6 van de “Informatie brochure – cel arbitrage” dat stelt “*de arbitragekost niet wordt terugbetaald, ook niet indien u in het gelijk wordt gesteld*”.

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 om aan eisers een schadevergoeding wegens genotsderving te betalen voor een bedrag van 320 € (driehonderd twintig euro's), alsook het supplement “gegarandeerd vertrek” van 59.97 €. Van deze bedragen moeten de reeds ontvangen bedragen worden afgetrokken.

Wijst het meer gevorderde af als zijnde ongegrond.

Aldus uitgesproken bij eenparigheid te Brussel op één december 2016.