

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 05 juli 2018

Inzake:

Dhr. en Mevr. A – B, Fodderiestraat 65, 2660 Hoboken en kinderen C en D,
Eisers,
ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. E, XXX Rechtsbijstand, XXX, XXX;

Tegen:

RO, met zetel XXX, XXX
Lic. XXX Ondernemingsnr.: XXX
Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. XXX, Customer Service Team Supervisor

hebben ondergetekenden:

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
Dhr. XXX, 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 Mevr. XXX 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 20.04.2018,
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 03, thans 05.07.2018 ;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 05.07.2018 ;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via RB, XXX, voor 4 personen, een reis boekten naar Turkije, Bodrum, van 08 tot 20/08/2017, met verblijf in hotel XXX 5*, 2 persoonskamer met 2 extra bedden, all-in, vluchten BRU-BODRUM (08/08/2017) en BODRUM-BRU (19-20/08/2017), reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.283,34 €.

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 RB, XXX, voor 4 personen, een reis naar Turkije, Bodrum, van 08 tot 20/08/2017, met verblijf in hotel XXX 5*, 2 persoonskamer met 2 extra bedden, all-in, vluchten BRU-BODRUM (08/08/2017) en BODRUM-BRU (19-20/08/2017), reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.283,34 €.

De terugvlucht BODRUM-BRU, voorzien op 19/08/2017 met vertrek omstreeks 21.55u., vertrok slechts op 20/08/2017 omstreeks 9.00u.

Eisers houden voor dat zij van verweerster geen enkele informatie en/of bijstand ontvingen en met hun gezin in de hal van de luchthaven dienden te overnachten en zelf extra eten en drank hebben moeten aankopen.

Via hun rechtsbijstandsverzekeraar XXX vorderen eisers van verweerster op grond van art. 17 en 18§3 Reiscontractenwet een vergoeding van 150,00 € per persoon.

Verweerster stelt daar tegenover dat de wetgeving over vertragingen enkel van toepassing is op de luchtvaartmaatschappij en niet op de touroperator; verwijst eisers naar de luchtvaartmaatschappij XXX en handhaaft haar standpunt dat zij dus niet kan tegemoet komen aan de vraag tot compensatie.

Luchtvaartmaatschappij XXX stelt, verwijzend naar EU verordening 261/2004, niet gehouden te zijn tot geldelijke compensatie en dat verfrissingen, hotelaccommodatie of andere diensten reeds kosteloos werden aangeboden.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20/04/2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van de reisorganisator een schadevergoeding van 600,00€.

II. Beoordeling:

Eisers boekten via RB, XXX, voor 4 personen, een reis naar Turkije, Bodrum, van 08 tot 20/08/2017, met verblijf in hotel XXX 5*, 2 persoonskamer met 2 extra bedden, all-in, vluchten BRU-BODRUM (08/08/2017) en BODRUM-BRU (19-20/08/2017), reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.283,34 €.

De terugvlucht BODRUM-BRU, voorzien op 19/08/2017 met vertrek omstreeks 21.55u., vertrok slechts op 20/08/2017 omstreeks 9.00u.

Eisers ontvingen van verweerster nauwelijks of geen enkele informatie en/of bijstand en moesten met hun gezin in de hal van de luchthaven overnachten en hebben ook zelf extra eten en drank moeten aankopen.

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

Het hoeft geen betoog dat er, met de aanzienlijke vertraging van de terugvlucht BODRUM-BRU waarbij eisers van verweerster nauwelijks of geen informatie en/of bijstand ontvingen en met hun gezin in de hal van de luchthaven dienden te overnachten en ook zelf extra eten en drank moesten aankopen, door verweerster aan het reiscontract en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen niet de goede uitvoering werd gegeven overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben.

Het lijkt geen twijfel dat eisers en hun gezin met twee jonge kinderen hierdoor schade en ernstige ongemakken hebben geleden die het arbitraal college na rijp beraad ex aequo et bono bepaald worden op 600,00€.

Aldus blijkt er in hoofde van de reisorganisator in deze wel degelijk fout en/of tekortkoming te bestaan en dient te worden vastgesteld dat de vordering, voor zover gesteld tegen de reisorganisator, gegrond is ten belope van 600,00€.

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 RO toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt RO tot betaling aan Dhr. en Mvr. A – B van 600,00€ schadevergoeding;

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 05/07/2018.

SA2018-0042 / RO.

Eisers boekten via RB, XXX, voor 4 p., een reis naar Turkije, Bodrum, van 08 tot 20/08/2017, met verblijf in hotel XXX 5*, 2p.-kamer met 2 extra bedden, all-in, vluchten BRU-BODRUM (08/08/2017) en BODRUM-BRU (19-20/08/2017), reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.283,34 €.

De terugvlucht BODRUM-BRU, voorzien op 19/08/2017 met vertrek omstreeks 21.55u., vertrok slechts op 20/08/2017 omstreeks 9.00u. Eisers ontvingen van verweerster nauwelijks of geen enkele informatie en/of bijstand en moesten met hun gezin in de hal van de luchthaven overnachten en zelf extra eten en drank aankopen.

Art. 17 reiscontractenwet; met de aanzienlijke vertraging van de terugvlucht BODRUM-BRU waarbij eisers van verweerster nauwelijks of geen informatie en/of bijstand ontvingen en met hun gezin in de hal van de luchthaven dienden te overnachten en zelf extra eten en drank moesten aankopen, werd door verweerster aan het reiscontract en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen niet de goede uitvoering gegeven overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben.

Het lijkt geen twijfel dat eiseres en hun gezin met wee jonge kinderen hierdoor schade en ongemakken hebben geleden die het arbitraal college na rijp beraad ex aequo et bono bepaald wordt op 600,00€.

Aldus blijkt er in hoofde van de reisorganisator in deze wel degelijk fout en/of tekortkoming te bestaan en dient te worden vastgesteld dat de vordering, voor zover gesteld tegen de reisorganisator, gegrond is ten belope van 600,00€.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 05/07/2018.