

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

**zitting van 04 mei 2017**

**Inzake:**

Dhr. en Mevr. A – B, XXX

Eisers,

persoonlijk niet ter zitting aanwezig noch vertegenwoordigd .

**Tegen:**

RO, met zetel XXX  
Ondernemingsnr. XXX

Lic. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C, Customer Service Team

**hebben ondergetekend:**

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;

Mevr. XXX, in haar 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. XXX, Algemeen Secretaris, 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 eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 13.03.2017 - 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 04.05.2017;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 04.05.2017;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via reisbemiddelaar RB een reis naar de Arabische Emiraten, Abu Dhabi, boekten voor 2 personen, van 10.03.2016 tot 23.03.2016, met LMIJ-vluchten BRU-ABU DHABI en ABU DHABI-BRU en verblijf in hotel Park A 5\*, half pension, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 9.173,06€

Derhalve werd een reiscontract 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 reisbemiddelaar RB een reis naar de Arabische Emiraten, Abu Dhabi, voor 2 personen, van 10.03.2016 tot 23.03.2016, met LMIJ-vluchten BRU-ABU DHABI en ABU DHABI-BRU en verblijf in hotel Park A 5\*, half pension, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 9.173,06€.

Op de door de reisbemiddelaar opgemaakte bestelbon staan onder meer volgende opmerkingen vermeld:

- *Assistentie op de luchthaven en ter plaatse wordt aangevraagd.*
- *Eigen rolstoel wordt meegenomen.*
- *Directe transfers ook in België inclusief.*

Door LMIJ werd aan de reisbemiddelaar voorafgaandelijk een medisch rapport gevraagd over de toestand van Mevr. B. Dit medisch rapport werd kennelijk door de gezamenlijke zorgen van de reisbemiddelaar en de reisorganisator overgemaakt aan wie het behoorde zodat m.b.t. de gevraagde assistentie alles tijdig geregeld werd.

De terugvlucht Abu Dhabi – Bru was voorzien op 23/03/2016, dit is daags na de terreuraanslagen in Brussel en op Brussels Airport. Omdat Brussels Airport hierdoor gesloten was voor luchtverkeer kon ook de LMIJ terugvlucht Abu Dhabi – Brussel er niet landen.

LMIJ stelde eisers eerst een alternatieve vluchtroute voor via Düsseldorf met bustransfer naar Brussel en vervolgens een vluchtroute via Parijs met treinaansluiting naar Brussel. Eisers opteerden voor de vlucht naar Parijs maar gaven er de voorkeur aan om zich in Parijs door hun dochter en schoonzoon met de auto te laten afhalen in plaats van de aangeboden treinreis te gebruiken. Verweerster heeft blijkbaar begrip voor deze keuze van eisers en stelde voor om hiervoor 100,00€ benzinekosten terug te betalen.

In het vragenformulier waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat formuleren eisers t.a.v. de reisorganisator volgende klachten:

- weigering assistentie bij problemen i.v.m. weigering medical report door luchtvaartmaatschappij
- door afwezigheid van een vertegenwoordiger ter plaatse hebben wij zelf de organisatie van de terugvlucht moeten regelen (de dag na aanslag Zaventem)
- ontbreken van het luchthavenvervoer tussen Parijs en Brugge

om tenslotte 7.500,00€ schadevergoeding te eisen voor

- morele schade ingevolge onmenselijke behandeling op terugvlucht en wegens totaal gebrek hulpverlening en bijstand zowel voor als bij vertrek.
- kosten zelf bekostigde maaltijden aan boord
- kosten vervoer van en naar Parijs + inkomstenderving dochter en schoonzoon (vervoer).

## **II. Beoordeling:**

Voor zover eisers nog zouden verwijzen naar feiten die zich zouden hebben voorgedaan bij een reis in maart 2015, dient te worden vastgesteld dat deze inmiddels duidelijk verjaard zijn (art. 30 reiscontractenwet) en derhalve bij de beoordeling van onderhavige zaak niet meer in beschouwing kunnen genomen worden.

Huidig geschil betreft een reis die eisers boekten via reisbemiddelaar RB naar de Arabische Emiraten, Abu Dhabi, voor 2 personen, van 10.03.2016 tot 23.03.2016, met LMIJ-vluchten BRU-ABU DHABI en ABU DHABI-BRU en verblijf in hotel Park A 5\*, half pension, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 9.173,06€.

Op de door de reisbemiddelaar opgemaakte bestelbon staan onder meer volgende opmerkingen vermeld:

- *Assistentie op de luchthaven en ter plaatse wordt aangevraagd.*
- *Eigen rolstoel wordt meegenomen.*
- *Directe transfers ook in België inclusief.*

Door LMIJ werd aan de reisbemiddelaar voorafgaandelijk een medisch rapport gevraagd over de toestand van Mevr. B. Dit medisch rapport werd kennelijk door de gezamenlijke zorgen van eerst de reisbemiddelaar en uiteindelijk ook de reisorganisator overgemaakt aan wie het behoorde zodat m.b.t. de gevraagde assistentie alles tijdig geregeld werd en eisers de heenvlucht zonder enig probleem hebben kunnen maken.

Bij onderzoek van het hele dossier moet worden vastgesteld dat hier nergens enig toereikend bewijs voorligt van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator door weigering van assistentie bij problemen i.v.m. weigering medical report door luchtvaartmaatschappij.

Art. 18§3 reiscontractenwet: *In de gevallen, bedoeld in §1 en §2 ,is de reisorganisator tijdens de uitvoering van het contract verplicht al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen...*

De terugvlucht Abu Dhabi – Brussel was voorzien op 23/03/2016, dit is daags na de terreuraanslagen in Brussel en op Brussels Airport. Omdat Brussels Airport hierdoor gesloten was voor luchtverkeer kon ook de LMIJ terugvlucht Abu Dhabi – Bru er niet landen.

LMIJ stelde eisers eerst een alternatieve vluchtroute voor via Düsseldorf met bustransfer naar Brussel en vervolgens een alternatieve vluchtroute via Parijs met treinaansluiting naar Brussel. Eisers opteerden voor de vlucht naar Parijs maar gaven er – wellicht gezien de gezondheidstoestand van Mvr. B - de voorkeur aan om zich in Parijs door hun dochter en schoonzoon met de auto te laten afhalen in plaats van de aangeboden treinreis te gebruiken.

In het vragenformulier waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat formuleren eisers t.a.v. de reisorganisator als klachten dat:

- zij door afwezigheid van een vertegenwoordiger ter plaatse zelf de organisatie van de terugvlucht hebben moeten regelen
- het luchthavenvervoer tussen Parijs en Brugge ontbrak

Bij onderzoek van het hele dossier moet worden vastgesteld dat eisers op 23/03/2016 met de moeilijkheden m.b.t. hun door overmacht onmogelijk geworden terugvlucht naar Brussel door de dienst verlenende luchtvaartmaatschappij LMIJ correct werden bijgestaan en geholpen om een zo goed als mogelijk passend alternatief te vinden. Ook hier ligt derhalve nergens enig toereikend bewijs voor van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator door weigering van bijstand en hulp bij moeilijkheden. Van door eisers gemaakte kosten voor een maaltijd aan boord ligt ook geen enkel bewijs voor.

De stelling van eisers dat het luchthavenvervoer tussen Parijs en Brugge ontbrak snijdt kennelijk ook geen hout. De door de dienst verlenende luchtvaartmaatschappij LMIJ aangeboden alternatieve vluchtroute omhelsde een vlucht van Abu Dhabi naar Parijs met treinaansluiting van Parijs naar Brussel. Wellicht omwille van de gezondheidstoestand van Mvr. B gaven eisers zelf er de voorkeur aan om zich in Parijs door hun dochter en schoonzoon met

de auto te laten afhalen in plaats van de aangeboden treinreis Parijs - Brussel te gebruiken. Hoe dan ook blijkt overigens niet dat vervoer van Brugge (thuisadres) naar Brussels Airport en van Brussels Airport naar Brugge (thuisadres) in het reiscontract begrepen waren.

Ook hier ligt dus nergens enig toereikend bewijs voor van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Rekening houdend met alle terzake in het dossier voorhanden zijnde gegevens en stukken blijkt dat geen onmenselijke behandeling op de terugvlucht en geen enkel gebrek aan hulpverlening en bijstand bewezen zijn en dat de schade eis ten bedrage van 7.500,00€ van eisers derhalve volkomen ongegrond is.

**OM DEZE REDENEN**

**het arbitraal college**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vordering van eisers af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 04/05/2017.