

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE
REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

Inzake

Mevrouw A, lerares, wonende te xxx;

En

De heer B, grafmaker, wonende te xxx;

Eisers,

ter zitting was niemand aanwezig;

En

RO, met maatschappelijke zetel te xxx - Ondernemingsnr xxx;

Verweerster;

ter zitting vertegenwoordigd door mtr. C, advocaat, kantoorhoudende xxx;

Hebben ondergetekenden:

1. De heer xxx, jurist, met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
3. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

I Over de rechtsmacht:

AANVANG: De stukken van de procedure werden onderzocht. Deze procedure begon met de toezending van het ingevulde vragenformulier. Dit formulier werd door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 10 november 2012. Hierdoor werd de vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd vervolgens betaald op 27 november 2012 (art. 11 Geschillenreglement).

AKKOORD TOT ARBITRAGE:

- Eisers hebben hun akkoord tot arbitrage (scheidsgerecht) schriftelijk bevestigd met de ondertekening van het vragenformulier. De handtekening van Mevr. A werd immers voorafgegaan door het volgende verzoek: *“Ondergetekende verzoekt de Geschillencommissie Reizen om het geschil aan het arbitraal College voor te leggen en verklaart zich te onderwerpen aan het reglement van de Geschillencommissie Reizen vzw”*. De handtekening van Dhr. B werd voorafgegaan door een volmachtverklaring aan bovengenoemde *“om in zijn/haar (hun) naam een eis te stellen en de procedure te voeren bij de Geschillencommissie Reizen vzw”*.

- Voor verweerster (handeldrijvend onder de benaming RO) mocht het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in haar verkoopsrelatie met de klant. Artikel 18 van deze contractvoorwaarden bepaalt dat verweerster de arbitrale keuze van eisers zal respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1250. Boven dit bedrag kon verweerster binnen een termijn van 10 dagen laten weten de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen niet te aanvaarden. Eisers vorderden € 1713,58 (zie verder).

Verweerster maakte evenwel geen gebruik van dit procedurele verzakingsrecht waardoor de keuze van eisers voor arbitrage ook verweerster bindt.

AANSTELLING ARBITERS: De vzw Geschillencommissie Reizen werd door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het arbitraal College. Deze aanwijzing gebeurde volgens de regels in artikel 5 van het Geschillenreglement. Ons arbitraal College is derhalve bevoegd om van onderhavig geschil kennis te nemen.

VERLOOP: Voor eisers werd een bundel overgemaakt op 24 januari 2013. Voor verweerster werd geen bundel overgemaakt. Er werden geen navolgende conclusies meer tussen partijen uitgewisseld.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 21 december 2012 om te verschijnen op de zitting van 25 april 2013 (mededeling van het uur van de zitting per gewone brief op 12 april 2013).

Op de zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

II Over de grond van de zaak:

De Feiten

Eisers boekten op 5 maart 2012 een reis met bestemming Turkije, Istanbul, met verblijf in Hotel A, 3*, all, met vertrek op 13 augustus 2012 en met terugkomst op 17 augustus 2012. Zij betaalden hiervoor € 628.

Eisers beklagen zich blijkens het vragenformulier (rubriek 17) over het hierna volgende:

“Vervoer:

*- de heenvlucht vertrok met meer dan 3u vertraging. De ons op het vliegveld beloofde vergoeding hebben we nooit gezien; LMIJ beriep zich onterecht op overmacht.
- de terugvlucht hebben we gemist door het getreuzel van de bus + hostess die de transfer naar de luchthaven verzorgden. Wij zijn pas 's anderendaags op eigen houtje vertrokken, één en ander heeft tot extrakosten geleid, RO blijft blind en doof voor onze klacht.”*

Verweerster heeft als commercieel gebaar een vergoeding van € 15 voorgesteld, in de vorm van een bloemenbon. Deze compensatie werd door eisers als onvoldoende van de hand gewezen.

Bij gebreke aan een minnelijke regeling tussen partijen wordt onderhavige zaak voorgelegd aan het arbitraal College van de Geschillencommissie Reizen in zijn bovenvermelde samenstelling.

Ter zake de klachten vorderen eisers in de huidige procedure een schadevergoeding t.b.v. € 1.713,58 (zie rubriek 20- vragenformulier)

Beoordeling

Het contract dat ter beoordeling voorligt is een contract van reisorganisatie en de Reiscontractenwet bepaalt het wettelijke kader van een dergelijk contract. [Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, verder als RCW afgekort, B.S. 1 april 1994.]

Verweerster heeft geen gebruik gemaakt van de haar geboden mogelijkheid om zich schriftelijk te verdedigen. Zij heeft geen stukkenbundel noch conclusies overgemaakt. Eiseres legt wel een schrijven voor van RO (Nederland) d.d. 21 augustus 2012 aan haar gericht, waarin RO Nederland zich beroept op ‘onvoorziene omstandigheden’ onder verwijzing naar de Algemene Voorwaarden van de ANVR. Op de mondelinge behandeling waarop verweerster wel vertegenwoordigd was door haar raadsman werd de aansprakelijkheid van verweerster op dezelfde grond betwist.

De vertraging bij de heenvlucht is niet van die aard dat de reisorganisator hiervoor sowieso een schadevergoeding zou kunnen worden aangerekend. Zo voorziet de Frankfurter Tabelle – d.i. een toonaangevende indicatieve tabel voor reizigers schade waarnaar ook in ons land weleens wordt verwezen- slechts in een vergoeding indien het oponthoud meer dan 4 uur oploopt. Hetgeen hier niet het geval is. De Europese passagiersverordening waarna eisers

verwijzen voorziet wel in een vergoeding bij een vertraging van meer als drie uur. Het moet evenwel worden opgemerkt dat deze verordening enkel maar de rechtstreekse relatie beheerst tussen de passagier en de luchtvaartmaatschappij. De betrokken luchtvaartmaatschappij is evenwel niet inzake doordat zij - net zoals overigens alle luchtvaartmaatschappijen- de bevoegdheid van de Geschillencommissie niet erkent.

Eisers misten evenwel hun terugvlucht doordat het door verweerster georganiseerde luchthaventransport niet op tijd op de luchthaven geraakte. Dit relaas wordt bovendien niet op zich tegengesproken door verweerster. Verweerster houdt enkel voor dat dit volkomen te wijten was aan het uitzonderlijke drukke verkeer en aldus een overmachtsituatie uitmaakt.

Eisers leggen een uitspraak voor van de Nederlandse Geschillencommissie Reizen die op vraag van een Nederlandse reiziger van hetzelfde reisgezelschap eveneens behoorde te oordelen over ditzelfde verweer op grond van ‘overmacht’:

“ Dit betekent dat de reisorganisator zich beroept op een onvoorziene omstandigheid, welke overmacht ten gevolge heeft gehad. De commissie is echter van oordeel dat dit beroep faalt. Hier is immers geen sprake van een voor eenieder onvoorziene omstandigheid, maar heeft van doen met de wijze waarop het vervoer door de reisorganisator is geschied. Deze oorzaak kan niet worden geacht buiten de risicosfeer van de ondernemer te liggen. Het feit dat, zoals van de zijde van de reisorganisator is betoogd, hij de dupe is geworden van het drukke verkeer en ongelukken op de weg naar het vliegveld, kan dit niet anders maken. Dit betekent dat de reisorganisator aansprakelijk is voor de door klager in redelijkheid gemaakte kosten alsmede voor het door klager geleden ongerief.” (Bindend advies d.d. 3 december 2012 van de geschillencommissie Nederland in de zaak met nr. 71235)

Na afweging van alle feitelijke elementen komt ons College tot dezelfde beoordeling. Immers oponthoud in een stad als Istanbul is voorzienbaar en kon worden vermeden indien de reisleiding bij de organisatie van de shuttleservice enkele andere (traject)keuzes zou hebben gemaakt. Eisers tonen dit afdoend aan o.m. op basis van hun fotoverslag.

De kosten van eisers werden met betrekking tot dit onderdeel van het reismalheur begroot als volgt:

18/08/2012	drank op luchthaven Atatürk	€ 6,74
18/08/2012	Nieuw ticket IST BRU B	€ 353,04
18/08/2012	Nieuw ticket IST BRU A	€ 397,80
18/08/2012	GSM- oproepen	€ 5,30
18/08/2012	Rit Ekeren Zaventem	€ 15,70
18/08/2012	Factuur slotenmaker D	€ 106,00
20/08/2012	Airportbus Antwerpen Eindhoven	€ 20,00
20/08/2012	Extra parking eindhoven	€ 9,00
TOTAAL		€ 913,58

Tot dit bedrag kunnen de aanspraken van eisers worden gehonoreerd.

SA2013-0011

Als verliezende partij dient verweerster ook de gedingkosten te betalen. (zie art. 28 Geschillenreglement).

**OM DEZE REDENEN,
HET ARBITRAAL COLLEGE**

Alle andere of ruimere argumenten worden verworpen als ongegrond, niet ter zake dienend of gewoon overbodig;

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen;

Veroordeelt verweerster om aan eisers de som van € 913,58 [negenhonderd dertien Euro en achtenvijftig Eurocent] te betalen als schadevergoeding, te vermeerderen met de gerechtelijke intresten vanaf heden tot de dag der algehele betaling;

Veroordeelt verweerster tevens in betaling van de gedingkosten, begroot op het klachtengeld, zijnde € 171,36 [honderd eenenzeventig Euro en zesendertig Eurocent].

Aldus uitgesproken, bij meerderheid van stemmen, te Brussel op 25 april 2013.