

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

Inzake

Mevrouw A, bediende, wonende te xxx

En

Mevrouw B, gepensioneerd, wonende te xxx;

Eisers,

ter zitting waren eisers in persoon aanwezig;

En

RO, met maatschappelijke zetel te xxx - Ondernemingsnr xxx;

Eerste verweester;

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

En

RB, met maatschappelijke zetel te xxx - Ondernemingsnr xxx;

Tweede verweester;

ter zitting vertegenwoordigd door dhr. D, commercieel directeur;

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 23 augustus 2012. Hierdoor werd de vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd betaald op 23 augustus 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 mevr. 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 verweersters mocht het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in hun verkoopsrelatie met de klant. Artikel 18 van deze contractvoorwaarden bepaalt dat verweersters de arbitrale keuze van eisers zullen respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1250. Eisers vorderden € 1.250 (zie verder). De wilsuiting van eisers over de rechtsmacht verbindt dus ook verweersters.

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 7 januari 2012 en voor eerste verweerster werd een bundel overgemaakt op 26 februari 2012. Vervolgens werden tussen partijen conclusies (schriftelijke argumentatie) uitgewisseld: voor eisers op 24 maart 2013; voor tweede verweerster op 10 april 2013; voor eerste verweerster op 11 april 2013.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven d.d. 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).

II Over de grond van de zaak:

De Feiten

Eisers boekten op 5 februari 2011 een rondreis met bestemming Vietnam, met verblijf in meerdere 4 & 5 sterrenhotels, met vertrek op 6 maart 2011 en met terugkomst op 31 maart 2011. Zij betaalden hiervoor € 11.172.

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

Lastens eerste verweerster

Gaf ons verkeerd advies met betrekking tot het maatwerk vermogen van RB wat gebleken is tijdens de reis. Daarenboven werd ons aanbevolen niet af te wijken van het gereserveerde' à la carte- in het hotel' supplement.

Lastens tweede verweerster

+ *Niet of verkeerdelijk uitvoeren van het reisprogramma*
+ *Niet of niet vlot bekomen van het bestelde en betaalde supplement voor 'vol pension met avondmalen à la carte in de hotels'.*

Tweede verweerster heeft als commercieel gebaar een vergoeding van € 100 p.p. voorgesteld. 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. € 1250 (zie rubriek 20- vragenformulier)

Beoordeling

Jegens eerste verweerster

Het contract dat ter beoordeling voorligt is een contract van reisbemiddeling 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.]

Eerste verweerster beroept uitdrukkelijk en preliminair op de verjaring ex art. 30 §2 RCW.

Ons arbitraal College is genoodzaakt deze zienswijze te bevestigen.

Immers, het contract tot reisbemiddeling van 18 februari 2011 bepaalde dat de reisdiensten aflopen op 31 maart 2011 (stuk 1). De vordering is bijgevolg verjaard sinds 31 maart 2012.

Het verzoek tot arbitrage dat door eisers pas op 22 augustus 2012 werd ingediend bij de

Geschillencommissie Reizen, is dan ook laattijdig.

De vordering lastens de partij die zich beroept op de tussengekomen verjaring dient derhalve te worden afgewezen als onontvankelijk.

De gevorderde provisie op kosten en ereloon van de raadsman van eerste verweerster kan niet worden toegekend. Immers volgens vaste rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen dient elke partij de kosten voor haar eigen verdediging zelf te dragen.

Jegens tweede verweerster

Het contract dat ter beoordeling voorligt is een contract van reisorganisatie en ook hiervan bepaalt de RCW het wettelijk kader.

Volgens artikel 17 van de Reiscontractenwet is de reisorganisator contractueel aansprakelijk voor de goede uitvoering van het reiscontract.

De toetsteen van deze aansprakelijkheid wordt gevormd door de ‘redelijke verwachtingen van de reiziger’. Drie vragen komen hierbij aanbod: Wat zijn de gemaakte *beloften*? Welke redelijke *verwachtingen* mocht de reiziger koesteren op basis van die beloften? In welke mate week de *realiteit* af van die verwachtingen?

De reisorganisator is bovendien aansprakelijk voor alle onderdelen van het gekochte reispakket. Vele van deze onderdelen worden uitgevoerd door anderen (bijvoorbeeld: een plaatselijke hotelier, local agent, ...). De reisorganisator blijft echter de eindverantwoordelijke. De reiziger kan hem hiervoor rechtstreeks aanspreken, zonder dat de reisorganisator zich juridisch kan verbergen achter de nalatigheden van die andere(n).

Voor wat de gedane beloften en de door de reisorganisator gewekte verwachtingen betreft, kan worden verwezen naar de productvoorstelling in de brochure (Vietnam: jonken & Sampans) zoals voorgelegd aan ons College.

Tweede verweerster bevestigde bovendien: “een volpension à la carte, met voorgerecht, hoofdgerecht en dessert inbegrepen.” (email d.d. 11/03/2011 van tweede verweerster aan eerste verweerster)

Uit de behandeling en de debatten van de zaak is duidelijk gebleken dat de realiteit, zich grotendeels heeft voorgedaan zoals die door eisers werd weergegeven. In hun schrijven d.d. 2 november 2011 werd door eisers de essentie van hun reisklacht als volgt weergegeven:

“Het zijn vooral de bijna dagelijkse discussies en teleurstellingen over het verloop van de maaltijden die onze reis behoorlijk gestoord hebben en dan is dit nog licht uitgedrukt.”

Bovendien worden deze gebreken door tweede verweerster ook ruitelijk toegegeven (email d.d. 18/03/2011 van tweede verweerster aan eerste verweerster en email d.d. 28/03/2011 met bijkomende uitleg van de *local agent*)

Het arbitraal College is van oordeel dat de economische minderwaarde van de reis én de derving

van het reisgenot die eisers hebben ondergaan op grond van de bewezen verklaarde klachten, passend (*ex aequo et bono*) worden vergoed door toekenning van een globale schadevergoeding van € 663 voor beide reizigers tezamen. Objectieve maatstaven voor de beoordeling van de schade zijn in deze omstandigheden amper voorhanden. Het arbitraal College heeft derhalve bij de schade- evaluatie rekening gehouden met de reissom, de verleende prestaties, de gederfde prestaties en het reisgenot en de compensaties/schadebeperkingen die reeds ter plaatse werden aangeboden.

Bij de schadebepaling werd ook rekening gehouden met het schrijven van eisers aan eerste verweerster d.d. 25 april 2011 waarin zij voorhielden:

“We weten pertinent dat we uiteindelijk ver beneden het betaalde bedrag van 663 EUR per persoon voor de avondmalen hebben verbruikt. Dit is op zich onaanvaardbaar maar wat erger is en ons persoonlijk heeft gekwetst, is dat op cruciale momenten (zoals de eerste en vooral de laatste dag), onze beleving totaal werd verknald door het niet uitvoeren van de reisbestelling (nl. “à la carte” diners in de hotels). We voelen deze klacht dan ook aan als een contractbreuk door RB.”

Als verliezende partij dient tweede 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;

Wijst de vordering lastens eerste verweerster af als onontvankelijk;

Veroordeelt tweede verweerster om aan eisers de som van € 663 [zeshonderd drieënzestig Euro] te betalen als schadevergoeding, te vermeerderen met de gerechtelijke intresten vanaf heden tot de dag der algehele betaling;

Veroordeelt tweede verweerster ook in betaling van het door eisers betaalde klachtengeld, zijnde € 125[honderd vijftwintig Euro].

Aldus uitgesproken, bij meerderheid der stemmen, te Brussel op 25 April 2013.