

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

**zitting van 28 januari 2020**

**Inzake:**

Dhr en Mevr. A - B, XXX - XXX;

Eisers,

Vertegenwoordigd door Mr. C, loco Mr. D, advocaat te XXX - XXX

**Tegen:**

RB vzw, met zetel XXX, XXX;

Ondernemingsnr. 000.000.000

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door Mr. E, advocaat te XXX - XXX

**En**

RO nv, met zetel XXX, XXX;

Ondernemingsnr. 000.000.000

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door Mr. E, advocaat te XXX - XXX, Mevr. F, dossierbeheerde,  
en Dhr G, Algemeen Directeur

**hebben ondergetekenden:**

H, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

I, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

J, 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. K, Secretaris Generaal, 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 19/11//2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;  
Gezien het procedurendossier 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 28/01/2020;  
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 28/01/2020;

**Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers mits bemiddeling van RB vzw voor 2 personen een reis Kaapstad-Namibië met huurmotorhome boekten van 09/11 tot 01/12/2019, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 13.770 €.

Derhalve werden reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de reiscontractenwet van 16.2.1994.

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 mits bemiddeling van RB vzw voor 2 personen een reis Kaapstad-Namibië met huurmotorhome van 09/11 tot 01/12/2018, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 13.770 €.

Tijdens de reis ondervonden eisers meerdere technische problemen aan de motorhomes en waren zij onaangenaam verrast door de vele gravelwegen in de reisroute. Door de technische defecten ondervonden eisers ongemakken, werden zij gehinderd bij het gebruik van de motorhome en hebben zij enkele in het programma voorziene bezoeken gemist. Eisers maakten vijf maal kosten voor andere dan in het programma voorziene overnachting.

In een eerste gedetailleerde klachtbrief betreffende gebrek aan relevante informatie, verkeerde informatie, slechte kwaliteit van het voertuig, waardoor ongemakken, gemiste bezoeken, kosten ..... vorderen eisers terugbetaling van de volledige reissom, de annulatieverzekering, de gemaakte kosten, de uitgaven voor de technische problemen, de bijkomende uitgaven alsook een redelijk voorstel tot vergoeding van de geleden morele schade.

Op 11/03/2019 laten eisers aan RB een gedetailleerde klachtenbrief geworden betreffende gebrek aan relevante informatie, verkeerde informatie, slechte kwaliteit van het voertuig, waardoor ongemakken, gemiste bezoeken en bijkomende kosten. Eisers bevestigen daarbij op 19.02.2019 een bedrag van 413,26€ kosten terugbetaald gekregen te hebben en vorderen uiteindelijk nog 5.563,83€ (saldo kosten 863,83€ + gederfd reisgenot 4.695,00 €).

Tussen eisers en RB worden besprekingen gevoerd. RB laat eisers op 15/05/2019 weten niet te kunnen ingaan op de vraag naar financiële of andere compensatie.

Op 19/08/2019 wordt reisorganisator RO nv door de raadsman van eisers formeel in gebreke gesteld om tot een regeling in der minne te komen.

Op 22/08/2019 laat RO nv hierop weten niet tegemoet te kunnen komen aan de eis tot financiële compensatie.

Met het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11//2019, maken eisers bij de Geschillencommissie Reizen hun vordering aanhangig tegen RB vzw en RO nv. met schade-eis van 5.563,83 €.

Tegen de bemiddelaar worden volgende klachten geformuleerd:

- gebrek aan relevante informatie vooraf
- niet correcte en misleidende informatieverstrekking
- weigering terugbetaling van gemiste prestaties als gevolg van voertuigpannes
- weigering terugbetaling door mij voorgeschoten bedragen.

Tegen de organisator worden volgende klachten geformuleerd:

- niet correcte en misleidende informatieverstrekking
- slechte kwaliteit huurvoertuig die enorm doorwoog op wat een mooie reis moest zijn
- weigering terugbetaling van gemiste prestaties als gevolg van voertuigpannes
- weigering terugbetaling door mij voorgeschoten bedragen.

In besluiten dd. 27/12/2019 stellen eisers dat de aansprakelijkheid van zowel de reisorganisator als de reisbemiddelaar in deze in het gedrang komt en vorderen zij de veroordeling van RB vzw en RB nv. in solidum, solidair, tot betaling van 5.563,83 € te vermeerderen met 75,00€ kosten van het geding.

In besluiten dd. 13/11/2019 stellen beide verweersters RB vzw en RO nv. dat de vordering van eisers dient te worden afgewezen als ontvankelijk doch ongegrond, kosten van het geding lastens eisers.

## **II. Beoordeling:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers mits bemiddeling van RB vzw voor 2 personen een reis Kaapstad-Namibië met huurmotorhome boekten van 09/11 tot 01/12/2018, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 13.770 €.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11/2019, werd de Geschillencommissie Reizen gevat; weze binnen het jaar na de datum die in het contract is bepaald voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil. (art 30 reiscontractenwet 16.2.1994 )

In deze wordt niet betwist dat RO nv als reisorganisator de combinatie volgens art 1,1° reiscontractenwet 16.2.1994 verkocht mits bemiddeling van RB vzw volgens art 1,2° reiscontractenwet 16.2.1994.

- Wat betreft de vordering tegen de reisbemiddelaar RB vzw:

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat en in besluiten dd. 27/12/2019, formuleren eisers tegen de bemiddelaar volgende klachten:

- gebrek aan relevante informatie vooraf

- niet correcte en misleidende informatieverstrekking
  - weigering terugbetaling van gemiste prestaties als gevolg van voertuigpannes
  - weigering terugbetaling door mij voorgeschoten bedragen
- en vorderen zij de veroordeling van RB vzw en RO nv. in solidum, solidair, tot betaling van 5.563,83 € te vermeerderen met 75,00€ kosten van het geding

Artikel 22 van de reiscontractenwet van 16.2.1994: *De reisbemiddelaar heeft naast de informatieverplichting, opgenomen in de hoofdstukken II en III van deze wet, een algemene raadgevingsverplichting.*

Grondig onderzoek van het hele dossier in al zijn bestanddelen laat m.b.t. de tegen de reisbemiddelaar geformuleerde klachten niet toe ergens ook maar één bewijs te vinden van enige tekortkoming of fout bij reisbemiddelaar RB vzw t.a.v. zijn wettelijke informatie- en raadgevingsverplichtingen.

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen de reisbemiddelaar RB vzw ongegrond is.

- Wat betreft de vordering tegen de reisorganisator RO nv :

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19/11/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat en in besluiten dd. 27/12/2019, formuleren eisers tegen de bemiddelaar volgende klachten:

- niet correcte en misleidende informatieverstrekking
  - slechte kwaliteit huurvoertuig die enorm doorwoog op wat een mooie reis moest zijn
  - weigering terugbetaling van gemiste prestaties als gevolg van voertuigpannes
  - weigering terugbetaling door mij voorgeschoten bedragen
- en vorderen zij de veroordeling van RB vzw en RO nv. in solidum, solidair, tot betaling van 5.563,83 € te vermeerderen met 75,00€ kosten van het geding.

Artikelen 17 en 18 van de reiscontractenwet van 16.2.1994: *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 .... De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen...*

Grondig onderzoek van het hele dossier in al zijn bestanddelen laat m.b.t. de tegen de reisorganisator geformuleerde klachten niet toe ergens ook maar één bewijs te vinden van enige tekortkoming of fout bij reisorganisator RO nv betreffende niet correcte en misleidende informatieverstrekking. Aan de reizigers werd tijdig ruim voldoende correcte informatie gegeven. Eisers waren duidelijk geïnformeerd over "de weinige geasfalteerde wegen en de meeste doorgaande gravelwegen". Informatie over trajectafstanden, trajectduur, gemiddeld verbruik van de voertuigen is overigens steeds indicatief en mag niet in exacte cijfers gelezen worden. Afhankelijk van rijstijl, verkeersdrukke en allerlei andere variabele omstandigheden zijn afwijkende cijfers betreffende afstanden, trajectduur, brandstofverbruik altijd mogelijk en kan hieruit dus niet zomaar afgeleid worden dat niet correcte en misleidende informatie werd verstrekt

Duidelijk is daarentegen wel dat het voertuig van eisers op de vijfde reisdag wegens defect diende vervangen te worden door een (vervangings)voertuig dat zoals achteraf gebleken is ook meerdere gebreken en defecten te vertonen zoals insijpeling van aircovocht en regen, onmogelijkheid om tafel en zitbanken om te bouwen tot ligbed. Eisers hebben door deze opeenvolging van defecten kennelijk heel wat ongemakken geleden, tijd verloren aan herstellingen en herstelkosten moeten

voorschieten. Dit tijdverlies ging niet alleen gepaard met ettelijke gsm-gesprekken, urenlange wachttijden in de verzengende hitte maar leidde uiteindelijk ook tot het missen van enkele bezoeken .

Met dit alles staat vast dat de reisorganisator hier niet de goede uitvoering van het contract verzekerde, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben en dat de reiziger hierdoor schade heeft geleden.

Het argument van verweerders dat eisers tekort schoten in hun plicht om ter plaatse meteen hun problemen aan te kaarten in het kader van hun meldings- en schadebeperkingsplicht, snijdt niet echt hout nu duidelijk blijkt dat eisers ter plaatse m.b.t. de ondervonden technische problemen en defecten meerdere contacten hadden met de reisbegeleider en de voertuigverhuurder en helemaal niet blijkt dat contact met reisbemiddelaar en of reisorganisator in de gegeven omstandigheden had kunnen bijdragen tot snellere of betere oplossing van deze problemen en defecten.

Eisers tonen 1.282,09 € kosten aan voor overnachtingen, herstellkosten, meerverbruik brandstof, gsm-kosten en bevestigen zelf dat zij op 19.02.2019 een terugbetaling kregen van 413,26€. De door eisers aangetoonde voorgeschoten herstellkosten voor de opeenvolgende technische defecten blijken voldoende bewezen ten belope van 465,96€.

M.b.t. de door eisers aangetoonde overnachtingskosten wordt wellicht niet sluitend aangetoond dat zij volledig en uitsluitend een schade uitmaken die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving door de organisator van zijn verplichtingen. Onmogelijkheid om bij een meerdaagse reis in een huurmotorhome de tafel en zitbanken om te bouwen tot ligbed is daarentegen duidelijk schade.

Het door eisers aangerekende brandstof meerverbruik kan, zoals hierboven reeds aangehaald, onmogelijk aanzien worden als een schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving door de organisator van zijn verplichtingen.

Dat in verband met de opeenvolgende defecten door eisers ettelijke gsm-gesprekken dienden gevoerd te worden kan niet ernstig betwist worden.

Eisers vorderen tenslotte veroordeling van verweersters tot betaling van 4.695,00€ schadevergoeding voor gedeerd reisgenot. Dat er gedeerd reisgenot is, is duidelijk. Hiervoor zomaar 50% van het landarrangement als schadevergoeding eisen, is wellicht iets te snel uit de bocht gegaan.

Na onderzoek van het volledige dossier met alle door partijen voorgelegde stukken en ontwikkelde argumenten komt het arbitraal college aldus tot het besluit dat de reisorganisator betreffende deze reis Kaapstad-Namibië met huurmotorhome niet de goede uitvoering van het contract verzekerde, overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben en dat de reiziger hierdoor schade heeft geleden die na rijp beraad en rekening houdend met alle omstandigheden zoals gekend uit het dossier, de aard en de omvang en de duur van de door eisers geleden schade ex aequo et bono en rekening houdend met de reeds ontvangen terugbetaling van 413,26€ kan bepaald worden op 1.878,00€, wat deze zowat 20% van het landarrangement bedraagt.

In arbitrageprocedures zoals deze worden de kosten van het geschil aanzien als eigen aan de partijen die ze hebben uitgezet.

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen de reisorganisator RO nv gegrond is ten belope van 1.878,00 € schadevergoeding.

**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 RB vzw toelaatbaar doch ongegrond

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RO nv toelaatbaar en gegrond ten belope van 1.878,00€ schadevergoeding. Wijst het door eisers meer gevorderde af als ongegrond.

Veroordeelt RO nv tot betaling aan eisers van 1.878,00 € schadevergoeding.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 28/012020.