

ARBITRALE BESLISSING VAN DE
GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 20 OKTOBER 2015

Inzake

Mevrouw **A** en Mevrouw **B**, samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A

En

RB

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie : XXX

Ondernemingsnummer XXX

1^e Verweester,

Ter zitting niet verschijnend

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie : XXX

Ondernemingsnummer XXX

2^e Verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, office manager

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De Heer XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer 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 Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. DE RECHTSPLEGING:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eisers op 26 juli 2015 ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 28 juli 2015 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 ter zitting van 20 oktober 2015

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 20 oktober 2015

2. DE FEITEN EN DE VORDERING

1. De relevante feiten kunnen als volgt worden samengevat.

Eisers hebben op 8 april 2015 bij 2^e verweerster, via 1^e verweerster, een reis geboekt naar Egypte, genaamd "XXX", van 3 tot 10 mei 2015, voor een totaalprijs van 2.415,88 EUR.

Bij hun vertrek op de luchthaven werden eisers verwittigd dat de heenvlucht van luchtvaartmaatschappij LMIJ niet zou doorgaan, naar verluidt wegens een technisch defect. LMIJ was niet in de mogelijkheid om eisers onmiddellijk om te boeken op een alternatieve vlucht.

Eisers hebben vanuit de luchthaven het noodnummer opgebeld van de lokale agent van 2^e verweerster in Egypte, waarna de managing director van 2^e verweerster zelf eisers heeft teruggebeld om alternatieven aan te bieden.

Deze alternatieven waren :

- Vertrek op 4 mei 2015, maar met een ander vluchtschema (Brussel-Frankfurt-Cairo, met aansluiting Cairo-Luxor) met daarop volgend de cruise van 5 tot 10 mei 2015.
- Vertrek op 4 mei 2015 met ander vluchtschema (Brussel-Frankfurt-Cairo, met na overnachting in Cairo vlucht Cairo-Aswan) met daarop volgend de cruise van 5 tot 10 mei 2015. In Cairo werd aan eisers verschillende bezoeken aangeboden.
- Vertrek op 5 mei 2015, met als vluchtschema (Brussel-Cairo, met aansluiting Cairo-Luxor) met daarop volgend de cruise van 5 tot 12 mei 2015.

De alternatieven werden door eisers geweigerd, ondermeer omdat zij teveel afweken van wat oorspronkelijk werd geboekt, het nieuwe reisprogramma niet voldoende duidelijk was en de vluchten te lang waren. Voor wat betreft het derde alternatief, pasten de nieuwe data niet.

Eisers zijn van de luchthaven terug naar huis gekeerd per taxi.

Op 20 mei 2015 heeft 2^e verweerster nog voorgesteld om eisers toe te laten de reis uit te stellen naar een latere datum, in welk geval hen geen annulatiekosten zouden worden aangerekend maar alleen de prijs van de “nieuwe door hen gekozen vertrekdatum”.

Ook dit voorstel, waarvoor ze dus zouden moeten bijbetalen, werd geweigerd.

Eisers hebben vrij snel van zowel 1^e als 2^e verweersters terugbetaling gevraagd van de reissom, maar dit werd geweigerd omdat volgens verweersters het technisch defect aan het vliegtuig een geval van overmacht zou uitmaken en eisers onredelijk zouden zijn geweest door de geboden alternatieven niet te aanvaarden.

Eisers hebben verschillende aangetekende ingebrekestellingen gestuurd, maar zonder succes.

Ter zitting verklaart 2^e verweerster terugbetaling te hebben ontvangen van LMIJ van de prijs van de vliegtuigtickets. Deze som werd niet doorgestort aan eisers.

2. Eisers vorderen, volgens hun laatste besluiten, veroordeling van 2^e verweerster tot terugbetaling van de reissom van 2.411,88 EUR en van 1^e verweerster tot betaling van een morele schadevergoeding van 1 EUR.

3. BEOORDELING

Ten aanzien van 1^e verweerster

3. Er wordt niet betwist dat 1^e verweerster in het kader van deze reis is opgetreden als reisbemiddelaar in de zin van art. 1, 2^o en 4^o van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna de “Reiswet”).

Overeenkomstig de vaste rechtspraak en rechtsleer is de reisbemiddelaar alleen aansprakelijk voor de fouten die hij begaat in het kader van zijn bemiddelingsopdracht, niet voor de eigenlijke uitvoering van de reisprestaties (zie bijv. Gent, 12 november 2003, *D.C.C.R.*, 2004, n^o 65, p. 71-78).

In casu wordt er geen fout aangetoond in hoofde van 1^e verweerster.

Ten aanzien van 2^e verweerster

4. Samengevat motiveert 2^e verweerster haar weigering om de reissom terug te betalen door te stellen (1) dat de annulering van de heenvlucht door LMIJ overmacht zou uitmaken en (2) dat zij voldoende alternatieven heeft voorgesteld aan eisers, die deze laatsten evenwel op onredelijke wijze hebben geweigerd waardoor zij te kort zijn gekomen aan hun schadebeperkingsplicht.

5. Er wordt niet betwist dat 2^e verweerster in het kader van deze reis heeft gehandeld als reisorganisator in de zin van art. 1, 1^o en 3^o van de Reiswet.

Artikel 17 van diezelfde Reiswet bepaalt :

Art. 17. 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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

Volgens de vaste rechtspraak en rechtsleer rust aldus op de reisorganisator een *resultaatsverbintenis* waardoor hij aansprakelijk is van zodra de verkochte reis niet volgens de redelijke verwachtingen van de reiziger geleverd wordt (GUYOT, C. Ea, "Le Droit du Tourisme, chronique de jurisprudence 1994-2014", Anthemis, 2015, p. 83 ev).

De reisorganisator is niet alleen aansprakelijk voor zijn eigen fouten, maar ook voor de fouten begaan door derde verstrekkers van reisdiensten op wie hij beroep doet voor de samenstelling van de pakketreis, zoals bijvoorbeeld een luchtvervoerder.

Volgens artikel 18 van de Reiswet moet de reisorganisator de reiziger vergoeden voor alle schade die hij heeft opgelopen wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Hij is evenwel niet aansprakelijk wanneer zijn tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht, waaronder volgens artikel 14 §2b van dezelfde Reiswet wordt verstaan : ***"abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden"***.

In casu is 2^e verweerster dus aansprakelijk voor het niet naleven van de verbintenissen door LMIJ, met name het niet uitvoeren van de heenvlucht.

Terecht betwisten eisers het bestaan van overmacht.

Het arbitraal college stelt vast dat er geen enkel bewijs wordt voorgelegd van enige overmacht, laat staan dat het bestaan zelf of de aard van een technisch defect wordt aangetoond.

6. Volgens de principes vastgelegd in artikelen 13 en 14 van de Reiswet, indien vóór de aanvang van de reis, *één van de wezenlijke punten* van het contract niet kan worden uitgevoerd, heeft de reiziger de keuze om het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt. Indien hij de voorgestelde wijziging niet aanvaardt, heeft hij recht op terugbetaling en desgevallend een schadeloosstelling.

Wat moet verstaan worden onder een wezenlijk punt wordt, bij gebrek aan wettelijke definitie, op soevereine wijze beoordeeld door de rechter, in functie van de omstandigheden van het voorliggend geval (GUYOT, C. ea, "o.c.", p. 63, en de aldaar geciteerde rechtspraak).

In casu is het arbitraal college van oordeel dat het niet uitvoeren van de heenvlucht onmiskenbaar een *wezenlijk onderdeel* uitmaakt van de reisovereenkomst.

Conform artikelen 13 en 14 van de Reiswet, heeft 2^e verweerster alternatieven aangeboden van zodra het vast stond dat het vliegtuig van LMIJ niet zou vertrekken,.

Men kan eisers niet verwijten dat ze deze alternatieven niet hebben aanvaard. Terecht stellen zij - ondermeer - dat de aangeboden alternatieven niet evenwaardig waren, dat de nieuwe vluchten te lastig waren, dat het alternatieve programma onduidelijk was, dat hun cruise met twee dagen zou worden ingekort en dat, voor wat betreft het laatste voorstel van 2^e verweerster, de data niet meer pasten.

Dat eisers niet het recht hadden om een “redelijk alternatief” te weigeren, zoals 2^e verweerster argumenteert, is onjuist en staat ook nergens vermeld in de Reiswet, die een *vrije keuze* laat aan de reiziger om, indien een wezenlijk punt van het reiscontract niet wordt uitgevoerd, hetzij een alternatieve reis te aanvaarden hetzij te opteren voor terugbetaling,

Artikel 13 van de Reiswet hanteert in dergelijk hypothese uitsluitend het criterium van het “*wezenlijk punt*”. Van zodra een onderdeel van de reis als wezenlijk wordt beschouwd en niet wordt geleverd, speelt onmiddellijk het wettelijke keuzerecht van de reiziger.

Het argument van de schadebeperkingsplicht van de reiziger is in deze context niet pertinent.

In toepassing van artikel 13 en 14 van de Reiswet dient 2^e verweerster veroordeeld te worden tot terugbetaling van de reissom.

4. PROCEDUREKOSTEN

7. Aangezien de vordering ten laste van 2^e verweerster gegrond wordt verklaard, worden de kosten van het geding, zijnde 242 EUR, ten hare laste gelegd.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart de vordering ten aanzien van 1^e verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Wijst dienvolgens de vordering af.

Verklaart de vordering ten aanzien van 2^e verweerster ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt dienvolgens 2^e verweerster tot betaling aan eisers van een som van 2.415,88 EUR.

Legt de procedurekosten, te weten 242 EUR, ten laste van 2^e verweerster.