

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

**ZITTING VAN 20 AUGUSTUS 2015**

Inzake:

De heer A wonende te XXX.

*Eiser,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A

**t/**

OV, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer A XXX.

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B, Supervisor Customer Service Team.

Hebben ondergetekenden in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen met zetel te 1210 Brussel, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Alle drie met woonstkeuze op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

Bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier.

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 19 juni 2015.

Eiser en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eiser werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 19 juni, en door verweerster op 1 juli 2015

Door verweerster werden conclusies ingediend op 10 juli 2015 en een wederwoord op de conclusies van eiser d.d. 13 juli op 28 juli 2015

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 23 juni 2015, om te verschijnen op de zitting van 20 augustus 2015, te 1210 BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50 , om 15.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

## 2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

### 2.1. DE FEITEN.

Eiser boekte op 29 november 2014 bij reisbemiddelaar RB (XXX) een vakantie naar de Dominicaanse Replubliek voor de periode gaande van 16 januari tot 30 januari 2015.

Verblijf : hotel A

Regime: All inclusive – kamertype XXX standard.

Totale prijs : 2.089,50 euro's.

OV trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator

**Eiser** klaagt erover dat tot tweemaal toe de voorziene vluchten bij de terugreis, namelijk de intercontinentale vlucht XXX en de Europese vlucht YYY minstens 24 uren vertraging hadden opgelopen.

De terugreis moest plaatsgrijpen op 30 januari 2015 met vlucht XXX van Puerto Plata naar Frankfurt met vertrek om 18.40 uur en aankomst 09.00 uur op 31 januari, en vervolgens, dezelfde dag, de vlucht – nr. YYY - van Frankfurt naar Brussel met vertrek om 11.25 uur en aankomst om 12.25 uur.

Op 30 januari werd de vlucht XXX vertraagd en verplaatst naar de volgende dag zijnde 31 januari. Zodoende werd uiteindelijk in Frankfurt geland meer dan 24 uren later dan voorzien en dit had tevens ook tot rechtstreeks gevolg dat eiser zijn connectie in Frankfurt miste en uiteindelijk met meer dan 24 uren vertraging aankwam op het voorziene schema te Brussel.

Zich steunend op de EU verordening 261/2004 vordert eiser dan ook een schadevergoeding van € 600 voor de vertraging van de intercontinentale vlucht, en € 250 voor de vertraging van de Europese vlucht alsook € 50 voor de gemaakte administratieve en andere kosten (port, kopieën, vervoer naar zitting...) hetzij in totaal 900 euro's.

Eiser stuurde hiervoor op 2 februari 2015 een aangetekende ingebrekestelling aan verweerster, die met haar schriftelijk antwoord van 5 februari de contactgegevens van de luchtvaartmaatschappij LMIJ doorgaf en eiser aanraade zijn compensatie bij deze laatste aan te vragen.

Eiser kon met de reactie van verweerster niet akkoord gaan en maakte dat kenbaar aan verweerster met een aangetekend schrijven van 18 juni 2015.

**Verweerster** stelt in haar schrijven van 26 februari en besluiten van 10 juli dat de luchtvaartmaatschappij LMIJ die instond voor de intercontinentale vlucht verantwoordelijk was voor de vertraging, en stelt verder dat de EU Verordening 261/2004 enkel van toepassing is op de luchtvaartmaatschappijen en niet op de reisorganisaties. Verweerster

meldt tevens dat zij het dossier zelf heeft overgemaakt aan de luchtvaartmaatschappij voor verdere afhandeling.

Verweerster beweert hierbij aan haar bijstandsplicht te hebben voldaan en verder niet meer kan tussenkomen.

Volgens verweerster heeft eiser, door haar tussenkomst, een schrijven ontvangen van de luchtvaartmaatschappij LMIJ waarbij 600 euro's in de vorm van "gift certificate" en later, na een nieuwe tussenkomst van verweerster, hetzelfde bedrag in cash aan eiser wordt toegekend bij wijze van compensatie voor de vertraging van de intercontinentale vlucht. Eiser diende hiervoor slechts zijn bankgegevens door te sturen aan LMIJ.

Met zijn brief van 10 juli verklaart eiser nooit een brief van LMIJ te hebben ontvangen.

Verweerster repliceert hierop dat zij het bijzonder spijtig vindt dat eiser de communicatie van LMIJ niet zou hebben ontvangen en vraagt de Geschillencommissie de vergoeding van € 600 als voldoende te beschouwen en eiser te veroordelen voor het betalen van de procedurekosten.

## 2.2. BESPREKING EN BEOORDELING.

Na grondig onderzoek van het dossier en partijen te hebben aangehoord tijdens de zitting blijkt, inderdaad, dat de vlucht die gepland was op 30 januari werd vertraagd met het gevolg dat het voorziene vertrek uit de Dominicaanse Republiek moest worden verplaatst naar de volgende dag.

Verweerster zorgde voor de nodige opvang ter plaatse en dat wordt door eiser erkend. Verweerster heeft hier voldaan aan haar bijstandsverplichting.

Het Arbitraal College neemt akte dat de luchtvaartmaatschappij LMIJ schriftelijk zijn toezegging heeft meegedeeld om het bedrag van € 600 uit te betalen, en dat tevens de reisorganisator, ter zitting, de verbintenis heeft aangegaan om ervoor te zorgen dat deze betaling effectief zou worden uitgevoerd. Dat heeft tot gevolg dat over dat aspect van de eis niet verder meer moet worden ingegaan.

Voor wat de vlucht van Frankfurt naar Brussel betreft kan geen vergoeding aan eiser worden toegekend op basis van de eerder aangehaalde verordening gelet op het feit dat hier geen enkele luchtvaartmaatschappij een vlucht had geannuleerd of vertraging had opgelopen. Dat eiser later dan voorzien in Brussel is aangekomen is enkel te wijten aan de uitgestelde vlucht uit de Dominicaanse Republiek.

Nadat eiser verweerster verschillende malen had aangesproken om zijn vordering te bekomen heeft deze laatste ingestemd om hiervoor zelf, in naam van eiser, de nodige stappen te ondernemen bij de luchtvaartmaatschappij LMIJ.

Verweerster heeft blijkbaar kunnen bekomen dat LMIJ bereid was om het bedrag van € 600 over te schrijven naar de bankrekening van eiser.

Op de zitting verklaarde eiser nog niets te hebben ontvangen waarop verweerster zich heeft verbonden hiervoor, zo spoedig mogelijk, het nodige te doen om alsnog het bedrag aan eiser te kunnen overmaken.

**OM DEZE REDEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar maar ongegrond.

Neemt akte van het feit dat verweerster zich, ter zitting, heeft verbonden om de nodige stappen te ondernemen opdat eiser, zo spoedig mogelijk via de luchtvaartmaatschappij, het bedrag van € 600 kan innen.

Vraagt aan eiser hiervoor zijn volle medewerking te verlenen door aan verweerster, zo snel mogelijk, schriftelijk, de nuttige bankgegevens over te maken.

Legt de arbitragekosten begroot op 100 (honderd) euro's, ten laste van eiser.

Aldus uitgesproken, bij meerderheid, te Brussel op twintig augustus 2015.