

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 7 JULI 2020

Inzake

De heer **A**, en zijn echtgenote mevrouw **B**,
samenwonende te XXX, XXX

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig

En

RO BV,
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,
Ondernemingsnummer BE000.000.000;

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mter. C, loco Mter D, advocaten met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw E, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw F, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
3. Mevrouw G, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. De rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 15 januari 2020.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 21 januari 2020 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 31 maart 2020. Ingevolge de maatregelen getroffen ter preventie van de verspreiding van Covid-19 kon de zitting van 31 maart 2020 geen doorgang vinden en werd de zitting uitgesteld naar 7 juli 2020, waarop partijen zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1.

Op 4 augustus 2019 schreven eisers in op de door verweerster ten behoeve van de groep KAVA (een groep apothekers uit Antwerpen en omstreken) georganiseerde, begeleide fietsreis door Spanje, met vertrek op 21 september 2019 naar Sevilla en terugvlucht op 5 oktober 2019 vanuit Santiago de Compostela.

Eisers betaalden voor deze reis een reissom van 4.480,00 EUR.

Verweerster is een reisorganisator, gespecialiseerd in het aanbieden van fietsvakanties. De zaakvoerder van verweerster, de heer H reist vaak mee als begeleider van deze fietsvakanties.

Voor de groep van eisers werkte verweerster een programma op maat uit waarbij de reizigers op 17 september 2019 hun fietsen en bagage dienden in te laden in de minibus met aanhangwagen van verweerster. Verweerster bracht de fietsen en de bagage via de weg naar Sevilla, terwijl de reizigers op 21 september 2019 met het vliegtuig nareidsen naar Sevilla.

Vervolgens fietsten de reizigers in verschillende etappes gedurende 14 dagen van Sevilla naar Santiago de Compostela en zorgde verweerster voor het bagagetransport naar de volgende verblijfplaats en voor de bevoorrading onderweg.

2.

Voor de afreis, op 4 september 2019, ging er een informatieavond door ten behoeve van de groep reizigers. Tijdens deze informatiesessie werd – aldus de eensluidende verklaringen van alle partijen – ook het aspect ‘verzekering’ besproken.

Net als hun medereizigers stellen eisers dat de zaakvoerder van verweerster hen verzekerde dat de bagage én de fietsen verzekerd waren voor een bedrag van 100.000,00 EUR. Daarnaast werd aan de reizigers de mogelijkheid geboden een bijkomende reisbijstandsverzekering en/of annulatieverzekering af te sluiten.

Schriftelijke informatie over de inbegrepen verzekeringsdekking en over de mogelijke aanvullende verzekeringen werd er niet meegedeeld aan de reizigers.

Eisers sloten geen aanvullende verzekering af.

3.

Op 21 september 2019 kwamen eisers met het grootste gedeelte van het reisgezelschap aan in het hotel in Sevilla.

De bagage van de reizigers was door verweerster reeds uitgeladen en stond voor hen klaar in de hotellobby, met uitzondering van enkele bagagestukken, waaronder een fietstas met fietsbenodigdheden van eisers. Deze fietstas bevond zich in de bestelwagen van verweerster.

Verweerster had de bestelwagen met aanhangwagen geparkeerd op straat nabij de ingang van het hotel El Silken Al Andalus in Sevilla.

In de nacht van 21 op 22 september 2019 werden uit de bestelwagen van verweerster de hiernavolgende goederen gestolen:

- de fietstas van eisers,
- de koffer van de heer I,
- de koffer van de heer J,
- een akoestische gitaar met versterker en toebehoren van de heer K.

Volgens de verklaring die de zaakvoerder van verweerster aflegde ten overstaan van de lokale politie werd hij in de loop van de nacht onder dwang verplicht de sleutels van de bestelwagen af te geven, waarna de dieven met de inhoud van de bestelwagen aan de haal gingen.

Tijdens de lunch op 22 september 2019 stelde de zaakvoerder van verweerster eisers in kennis van de diefstal. Hij meldde dat hij contact had opgenomen met zijn verzekeringsmakelaar en inmiddels aangifte had gedaan van de diefstal bij de politie. De zaak zou volgens hem verder via de verzekering worden geregeld.

De eisers deden hierop zelf het nodige om vervanging voor het gestolen materiaal te voorzien, zodat zij toch aan de fietsreis konden deelnemen.

4.

Op 1 oktober 2019 liet verweerster aan eisers en aan de andere gedupeerde reizigers weten dat zijn transportverzekering enkel dekking verleende voor de vervoerde fietsen maar niet voor andere vervoerde goederen, zoals de bagage. Hij vroeg de reizigers na te gaan of hun eigen verzekeraars geen dekking voorzagen.

Op 22 oktober 2019 lieten eisers aan verweerster weten dat de schade niet werd gedekt binnen hun eigen verzekering aangezien zij (i) zelf geen aangifte bij de politie hadden gedaan en (ii) niet zelf het slachtoffer waren geweest van bedreigingen. Zij stelden verweerster voor een bemiddelingsvergadering te houden met het oog op een minnelijke regeling.

Op 27 oktober 2019 richtten eisers een schrijven aan verweerster waarbij zij de waarde van hun gestolen goederen begrootten op 606,00 EUR, uitgaande van de nieuwwaarde, verminderd met een percentage (rekening houdend met de gebruikelijke gebruiksduur en de leeftijd van de gestolen goederen). In het kader van een minnelijke regeling verklaarden zij zich bereid genoeg te nemen met een vergoeding van 550,00 EUR.

Toen verweerster naliet te reageren op dit voorstel, stelden eisers haar bij aangetekend schrijven van 31 oktober 2019 in gebreke wegens enerzijds het niet zorgvuldig bewaren en beheren van hun goederen in haar bestelwagen in de nacht van 21 op 22 september 2019 te Sevilla. Bovendien verweten eisers verweerster ook een tekortkoming aan de op haar rustende informatieverplichting doordat zij had nagelaten hen correct te informeren over de draagwijdte van de transportverzekering die op de vervoerde goederen van toepassing was.

Op 12 november 2019 ontvingen eisers een reactie op bovenstaande ingebrekestelling vanwege de verzekeringsmakelaar van verweerster. In dit schrijven werden eisers er op gewezen dat hen de mogelijkheid werd geboden een reisbijstandsverzekering te nemen, waarin een waarborg voor het verlies van bagage wordt voorzien, doch dat zij daar niet zijn op ingegaan. Naar mening van de makelaar van verweerster werd verweerster het slachtoffer van overmacht, zodat zij niet aansprakelijk kon worden gesteld voor het door eisers geleden verlies.

Verdere correspondentie tussen eisers, verweerster en haar makelaar en verzekeraar, leidde niet tot een minnelijke regeling, zodat eisers op 15 januari 2020 hun klacht aanhangig maakten bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

5.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster een schadevergoeding te bekomen van 756,00 EUR, samengesteld als volgt:

- | | |
|---|------------|
| - Actuele waarde gestolen materiaal: | 606,00 EUR |
| - Kosten voor arbitragecommissie en tijd/administratie: | 150,00 EUR |

TOTAAL: 756,00 EUR

II. De beoordeling

II.A. Aangaande de aansprakelijkheid van verweerster

6.

De klacht van eisers valt uiteen in twee onderdelen.

Enerzijds verwijten zij verweerster een tekortkoming aan de op haar rustende informatieverplichting, doordat verweerster naliet hen voor vertrek correct te informeren over de draagwijdte en de voorziene dekking van de door haar afgesloten transportverzekering en, daaraan gekoppeld, de noodzaak voor eisers om zelf een bijkomende diefstalverzekering af te sluiten.

Anderzijds zijn eisers van mening dat verweerster tekort geschoten is aan haar verbintenissen als reisorganisator doordat zij niet als een normaal zorgvuldig reisorganisator zorg heeft gedragen voor de goederen die eisers haar hadden toevertrouwd, door deze goederen 's nachts achter te laten in een bestelwagen die geparkeerd stond op de openbare weg en niet op een beveiligde hotelparking.

Hierna wordt elk van beide onderdelen van de klacht van eisers onderzocht.

7.

Niet naleven van de precontractuele informatieverplichting.

7.1. Artikel 5 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (BS 1 december 2017), hierna kortweg de Reiswet genoemd, verplicht de organisator om aan de reiziger de volgende informatie te verstrekken, voordat deze gebonden is door een pakketreisovereenkomst : *‘§1.8° Inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken’.*

Deze informatie dient ook te worden opgenomen in de pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan die vervolgens wordt afgesloten (art. 11 Reiswet).

Krachtens de Insurance Distribution Directive dient de aanbieder van een schadeverzekering aan de klant een standaarddocument, IPID-fiche genaamd (Insurance Product Information Document) te overhandigen voor de contractsluiting met onder meer informatie over de verzekeringsdekking en de gebeurlijke uitsluitingen.

De eisers houden voor dat zij op geen enkel ogenblik schriftelijke informatie hebben ontvangen over de in de reissom inbegrepen transportverzekering, noch over de facultatieve aanvullende reisbijstandsverzekering. Een IPID-fiche werd hen al helemaal niet overhandigd.

In haar besluiten gaat verweerster niet in op dit onderdeel van de klacht.

Ter zitting bevestigde de raadsman van verweerster dat de verzekeringsinformatie enkel mondeling werd overgemaakt op de informatievergadering die doorging na de contractsluiting en voor de uitvoering van de reis.

7.2. Uit de verklaring van de zaakvoerder van verweerster afgelegd ten overstaan van de lokale politie blijkt dat betrokkene ervan uitging dat ook de bagage van de reizigers verzekerd was binnen de door verweerster afgesloten transportverzekering.

Ook de makelaar van verweerster schreef in diens schrijven van 12 november 2019 aan eisers: *‘Onze cliënt ... was zich kennelijk niet meteen bewust dat er enkel dekking geldt voor vervoerde fietsen en niet voor bagage andere dan de fietsen’*

Hieruit blijkt dat verweerster in de overtuiging verkeerde dat de vervoerde bagage eveneens was verzekerd tegen diefstal in het kader van de afgesloten transportverzekering.

Niet alleen verschaftte verweerster geen schriftelijke informatie over de verzekeringsdekking binnen de transportverzekering, doch uit hetgeen voorafgaat, blijkt dat ook de mondelinge informatie die zij aan eisers meedeelde niet correct was.

7.3. Gelet op deze onjuiste informatie omtrent de reeds genoten verzekeringsdekking, konden eisers onmogelijk op correct geïnformeerde wijze de noodzaak inschatten om nog bijkomend een reisbijstandsverzekering af te sluiten.

Verlies en diefstal van bagage wordt overigens niet standaard verzekerd in alle reisbijstandsverzekeringen zodat geenszins kan worden gesteld dat de diefstal gedekt zou zijn geweest indien eisers op het aanbod van verweerster om een aanvullende verzekering af te sluiten, zouden zijn ingegaan. Dit laatste geldt des te meer nu ook omtrent de dekking van deze aanvullende verzekering op geen enkel ogenblik schriftelijke informatie werd meegedeeld.

7.4. In de gegeven omstandigheden dringt de vaststelling zich op dat verweerster de op haar rustende informatieverplichting heeft geschonden (i) door eisers niet schriftelijk te informeren over de inbegrepen en facultatieve verzekeringen en (ii) door mondeling onjuiste informatie te verschaffen over de reikwijdte van de dekking van de transportverzekering.

8.

De tekortkoming aan de zorgvuldigheidsplicht

8.1. Eisers zijn van mening dat verweerster tekort geschoten is aan haar verbintenissen als reisorganisator doordat zij niet als een normaal zorgvuldig reisorganisator zorg heeft gedragen voor de goederen die eisers haar hadden toevertrouwd, door deze goederen 's nachts achter te laten in een bestelwagen die geparkeerd stond op de openbare weg en niet op een beveiligde hotelparking.

Verweerster meent dat haar geen fout kan worden verweten aangezien zij werd geconfronteerd met een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid (art. 50 Reiswet).

De Reiswet definieert in haar artikel 2,12° een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid als :

'een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren'.

8.2. Een diefstal is zonder twijfel een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partijen. Zoals verweerster in haar besluiten terecht aanhaalt – onder verwijzing naar eerdere rechtspraak van de Geschillencommissie – impliceert het loutere feit dat er een diefstal heeft kunnen plaatsvinden niet automatisch dat er sprake is een tekortkoming in hoofde van de organisator.

De vraag die zich derhalve stelt is of de gevolgen van een diefstal niet konden worden vermeden, mits inachtneming van de redelijke voorzorgsmaatregelen.

Naar mening van het Arbitraal College heeft verweerster een aantal voorzorgsmaatregelen niet genomen, die een normaal zorgvuldig reisorganisator wel diende te nemen.

Zo wordt algemeen afgeraden om waardevolle voorwerpen in het zicht in een motorvoertuig achter te laten. Uit de verklaring van verweerster blijkt dat de gestolen voorwerpen zich in de bestelwagen bevonden en dus niet in de afgesloten aanhangwagen.

Het achterlaten van voorwerpen wordt nog risicovoller wanneer men een motorvoertuig 's nachts op de openbare weg parkeert. Het had van een grotere voorzichtigheid getuigt indien verweerster de bestelwagen had geparkeerd op de bewaakte parking waarover het hotel beschikte.

Door de goederen van de reizigers achter te laten op een zichtbare plaats in een geparkeerd voertuig langs de openbare weg bij nacht in een regio die bekend staat voor verhoogde criminaliteit (https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen/spanje), gedroeg verweerster zich niet als een normaal voorzichtig reisorganisator. Zij had de gevolgen van de diefstal kunnen vermijden door het nemen van voorzorgsmaatregelen, zoals het niet-achterlaten van goederen in de bestelwagen, het parkeren van de bestelwagen en de aanhangwagen op een bewaakte parking enz.

In de gegeven omstandigheden voldoet de diefstal niet aan de omschrijving van een buitengewone en onvoorzienbare omstandigheid en ontslaat zij verweerster niet van haar contractuele aansprakelijkheid.

II.B. Aangaande de eigen verantwoordelijkheid van eisers

9.

In haar besluiten voert verweerster aan dat eisers ook een eigen verantwoordelijkheid hebben.

Zij mochten er – aldus verweerster – niet zomaar van uitgaan dat verweerster aansprakelijk zou gehouden worden ingeval van diefstal en hadden zich zelf kunnen verzekeren tegen diefstal.

Uit hetgeen werd uiteengezet onder randnummer 7 blijkt dat eisers er op grond van de mondelinge informatie die hen door verweerster werd verschaft, wel mochten op vertrouwen dat de bagage tijdens het transport verzekerd was o.m. tegen diefstal.

Anderzijds dringt de vaststelling zich op dat eisers wisten dat hun fietstas door verweerster was achtergelaten in haar bestelwagen, die op de openbare weg stond geparkeerd, en dat eisers hiertegen niet hebben geprotesteerd en er ook niet voor hebben gopteerd hun fietstas uit de bestelwagen te halen en op hun hotelkamer te bewaren.

Ook eisers hadden derhalve – mits in achtneming van voorzorgsmaatregelen – de gevolgen van de diefstal kunnen vermijden.

10.

Wanneer de schade te wijten is aan samenlopende fouten van de schadelijder en een aansprakelijke partij, dringt een verdeling van aansprakelijkheid zich op.

In voorkomend geval wordt de aansprakelijkheid verdeeld rekening houdend met de mate waarin de respectievelijke fouten tot het schadegebeuren hebben bijgedragen (Cass. 12 februari 2003, *Arr. Cass.* 2003, nr. 100; Cass. 5 september 2003, *Arr. Cass.* 2003, nr. 416).

In voorliggend dossier werd het schadegebeuren voornamelijk veroorzaakt door de samenlopende fouten van verweerster die (i) eisers onjuist informeerde over de genoten verzekeringsdekking, zodat eisers niet met kennis van zaken konden oordelen of een aanvullende verzekering zich opdrong en (ii) die bovendien onvoldoende voorzorgsmaatregelen in acht nam bij het parkeren van haar voertuig.

Het aandeel van eisers in de totstandkoming van de schade beperkt zich tot 20 percent.

II.C. Aangaande de door eisers geleden schade

11.

Eisers begroten hun schade op de verloren fietstas en het verloren materiaal. Zij bewijzen de nieuwwaarde van het materiaal en brengen hierop vetusteit in rekening, rekening houdend met de leeftijd van het gestolen materiaal en de vermoedelijke gebruiksduur ervan.

Aldus komen zij tot een met bewijsstukken onderbouwd schadebedrag van 606,00 EUR. De begroting van eisers wordt door verweerster niet betwist.

Het Arbitraal College treedt de begroting van eisers bij. Nu eisers ten belope van 20% zelf aansprakelijk zijn voor de door hen geleden schade, komt hun vordering ten belope van 80% toewijsbaar voor, hetzij ten belope van 484,80 EUR.

12.

Eisers vorderen tevens een bedrag van 150,00 EUR voor de kosten van de arbitrageprocedure en voor de tijd en administratie verbonden aan de voorbereiding van hun dossier.

De arbitragekost ten belope van 50,00 EUR is een geringe bijdrage in de kosten van de arbitrageprocedure die nooit terugbetaald wordt, ook niet indien een partij in het gelijk wordt gesteld of indien het geschil alsnog minnelijk wordt geregeld. Deze kost is dus niet-terugvorderbaar van verweerster.

De tijd en administratie verbonden aan de voorbereiding van het dossier zijn kosten van eigen verdediging die niet te wijten zijn aan de fouten van de verweerster en derhalve niet voor vergoeding in aanmerking komen. De omvang van deze kosten wordt door eisers ten andere ook op geen enkele manier aannemelijk gemaakt.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 484,80 EUR (vierhonderd vierentachtig euro en tachtig eurocent) aan eisers;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid te Brussel op 7 juli 2020.