

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 14 februari 2017

Inzake:

De heer A en zijn echtgenote mevrouw B, beide wonende te XXX

Eisers,

ter zitting vertegenwoordigd door C.

Tegen:

RB, met zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentienummer XXX.

Verweerster,

Niet aanwezig ter zitting, noch vertegenwoordigd .

hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting
Mevrouw XXX; vertegenwoordigster van de verbruikers-organisaties;
Mevrouw XXX; vertegenwoordigster van de verbruikers-organisaties;
Mevrouw XXX; vertegenwoordigster van de reissector;
Mevrouw XXX; vertegenwoordigster van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

bijgestaan door mevrouw XXX 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 eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19.12.2016 -
waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
Gezien het proceduredossier dat, zoals aanvankelijk gewenst door partijen, op regelmatige
wijze werd samengesteld in de Franse taal;
Gezien het ter zitting door partijen uitgedrukte akkoord om het geschil verder volledig te
behandelen en te laten beslechten 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 14.02.2017;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 14.02.2017;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster twee reizen naar Saoedi-Arabië boekten voor telkens 3 p., met LMIJ vluchten:

Brussels-Cairo xxx	25.03.2016	Cairo-Madinah zzz	26.03.2016
Jeddah-Cairo yyy	11.04.2016	Cairo-Brussel aaa	11.04.2016

voor de totale prijs van 2.520,00€ + 2.520,00€ = 5.040,00€

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

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 en eisers verklaren zich uitdrukkelijk akkoord met verdere behandeling en beslechting van het geschil in de Nederlandse taal.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij verweerster twee reizen naar Saoedi-Arabië voor telkens 3 p., met LMIJ vluchten:

Brussels-Cairo	xxx	25.03.2016	Cairo-Madinah	zzz	26.03.2016
Jeddah-Cairo	yyy	11.04.2016	Cairo-Brussel	aaa	11.04.2016

voor de totale prijs van 2.520,00€ + 2.520,00€ = 5.040,00€.(contracten BR/5379.1 en BR/5380.1)

Ingevolge de terroristische aanslagen in Brussels airport en Brussel werden de vluchten geannuleerd.

Eisers verwachtten dat ook zij terugbetaling zouden krijgen van de geannuleerde vluchten en kregen bij navraag van LMIJ Company als antwoord: "*Regarding your request, kindly be advised that you are highly recommended to refer to the same office you issue your tickets from to assist you, as the mention tickets are already refunded.*"

Waar eisers maar geen terugbetaling konden verkrijgen door verweerster RB, werd RB met aangetekend schrijven dd. 19.10.2016 door de advocaat C van eisers aangemaand tot betaling van:

tickets:	5.040,00 €
+ wettelijke intrest:	50,81 €
+ verplaatsingskost:	25,00 €
+ aanmaningskost:	50,00 €
Totaal	5.165,81 €

Bij afwezigheid van enige reactie van RB leggen eisers het geschil voor aan de Geschillencommissie Reizen d.m.v. het daartoe geëigend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19.12.2016, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat.

Eisers vorderen voor terugbetaling tickets, wettelijke intrest, verplaatsingen, correspondentie en kosten van verdediging 5.636,90€.

II. Beoordeling:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster twee reizen naar Saoedi-Arabië boekten voor telkens 3 p., met LMIJ vluchten:

Brussels-Cairo	xxx	25.03.2016	Cairo-Madinah	zzz	26.03.2016
Jeddah-Cairo	yyy	11.04.2016	Cairo-Brussel	aaa	11.04.2016

voor de totale prijs van 2.520,00€ + 2.520,00€ = 5.040,00€

Derhalve werden reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet contracten bbb en ccc waarbij RB er zich toe verbond, tegen betaling van een prijs een contract tot reisorganisatie, hetzij een of meer afzonderlijke prestaties te verstrekken die een reis of verblijf mogelijk maken.

Ingevolge de terroristische aanslagen in Brussels airport en Brussel werden de vluchten geannuleerd.

Door eisers gevraagd om terugbetaling van de vliegtickets, verwijst de luchtvaartmaatschappij LMIJ eisers naar *"the same office you issue your tickets from to assist you, as the mention tickets are already refunded."*

Uit dit antwoord van de luchtvaartmaatschappij LMIJ kan in het geval van eisers hier enkel opgemaakt worden dat de luchtvaartmaatschappij LMIJ de tickets reeds had terugbetaald aan RB; wat gezien het totaal gebrek aan reactie door RB nooit of nergens werd betwist.

Overeenkomsten moeten vanzelfsprekend te goeder trouw worden uitgevoerd. De door RB verstrekte diensten werden ingevolge een duidelijk geval van overmacht door de dienstverlener LMIJ geannuleerd en aan RB terugbetaald.

Elementaire goede trouw veronderstelt in deze dat RB de door haar klanten – hier eisers- oorspronkelijk betaalde en door de dienstverlener LMIJ aan haar, RB, terugbetaalde prijs voor de vliegtickets niet zomaar voor zich achterhoudt en zich aldus zonder enige oorzaak verrijkt ten nadele van haar klanten.

Dat RB het bovendien kennelijk niet nodig vond om haar klanten ooit maar enige verduidelijking of antwoord te geven maakt des te duidelijker dat verweerster geen correcte invulling gaf aan haar contract tot reisbemiddeling met eisers. Door de door LMIJ terugbetaalde gelden zomaar achter te houden en de vraag tot terugbetaling van eisers zonder enig antwoord of gevolg te laten schoot verweerster manifest tekort ten aanzien van haar contractuele verplichtingen en haar verplichtingen uit art. 22 reiscontractenwet.

Door deze handelwijze berokkende verweerster haar klanten duidelijk schade. Deze schade omvat de onterecht achtergehouden gelden en de vergeefse kosten en verplaatsingen waartoe eisers genoodzaakt werden. Na rijp beraad raamt het arbitraal college deze schade ex aequo et bono op 5.636,90€.

Waar de vordering van eisers aldus gegrond blijkt voor het bedrag van 5.636,90€, dient verweerster RB te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van dit bedrag van 5.636,90€.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verleent eisers akte van hun akkoord ter zitting met verdere behandeling en beslechting van het geschil in de Nederlandse taal.

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Bepaalt de door verweerster aan eisers berokkende schade op 5.636,90€.

Veroordeelt verweerster RB tot betaling aan eisers van 5.636,90€ schadevergoeding.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 14/02/2016.