

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 25 juni 2019

Inzake:

Dhr. A, XXX, XXX;

Eiser,
Dhr. A ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

RB, met zetel XXX, XXX

Lic. Ondernemingsnr.:
niet aanwezig noch vertegenwoordigd .

Verweerster,
Ter zitting

en Tegen:

RO. met zetel XXX, XXX
Ondernemingsnr.
niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Lic.
Verweerster,
Ter zitting

hebben ondergetekend:

Dhr. B, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mvr. C, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Dhr. D, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mvr. E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
Dhr. F, 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 Mvr. G, 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;
door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29.04.2019, waarmee de
Geschillencommissie Reizen werd gevat;
proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de
Nederlandse taal;
besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;
oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 25.06.2019;
van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.06.2019;

Gezien het
Gezien het
Gezien de dossiers en de
Gezien het
Gezien de
Gezien het onderzoek

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiser via RB, op 07/05/2018 voor 1 p. een begeleide rondreis boekte in Zuid-Afrika, van 23/09/2018 tot 14/10/2018, met hotelverblijven volgens programma in single kamer, vluchten heen en terug, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 6.340,00 €.

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.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eiser boekte via RB, op 07/05/2018 voor 1 p. een begeleide rondreis boekte in Zuid-Afrika, van 23/09/2018 tot 14/10/2018, met hotelverblijven volgens programma in single kamer, vluchten heen en terug, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 6.340,00 €.

Op de heenreis missen de reizigers in Johannesburg de overstap vlucht EK761-vlucht BA6285. Hiervoor krijgen zij een extra hotelnacht in Johannesburg aangeboden. Op de terugreis lopen de reizigers bij de vluchten met Emirates vertraging op.

Na terugkeer wordt tussen eiser en RB uitvoerig schriftelijk gecommuniceerd over de door eiser schriftelijk naar RB geformuleerde klachten.

Door RO werd aangeboden om ook de door eiser bij het hotelverblijf in Johannesburg betaalde 34,25 € kosten te vergoeden.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29/04/2019, waarmee de Geschillencommissie reizen werd gevat, formuleert eiser tegen RB en tegen RO volgende klachten en schade-eisen:

1) slechte organisatie vluchten te Johannesburg, geen akkoord tussen Emirates en British Airways:	600,00€
2) Dag zonder programma (niet voorzien in reisbrochure en reisprogramma)	292,95€
3) minderwaardige Lodge Hammerstein	160,00€
4) niet terugbetalen van onkosten gemaakt te Johannesburg op 24/9/2018	34,25€
te vermeerderen met 120,77 € onkosten ;	
	totaal: 1207,97 €.

II. Beoordeling:

Eiser boekte via RB op 07/05/2018 voor 1 p. een begeleide rondreis boekte in Zuid-Afrika, van 23/09/2018 tot 14/10/2018, met hotelverblijven volgens programma in single kamer, vluchten heen en terug, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 6.340,00 €.

- Wat betreft de vordering tegen RB

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29/04/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, formuleert eiser tegen RB volgende klachten:

- 1) slechte organisatie vluchten te Johannesburg, geen akkoord tussen Emirates en British Airways:
- 2) dag zonder programma (niet voorzien in reisbrochure en reisprogramma)
- 3) minderwaardige Lodge Hammerstein
- 4) niet terugbetalen van onkosten gemaakt te Johannesburg op 24/9/2018

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

Hogergenoemde klachten tegen de reisbemiddelaar hebben betrekking op de uitvoering van het contract tot reisorganisatie en niet op het contract tot reisbemiddeling.

Eiser levert nergens enig bewijs van een fout of tekortkoming in hoofde van RB.

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

- Wat betreft de vordering tegen de reisorganisator RO

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29/04/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, formuleert eiser tegen reisorganisator RO volgende klachten:

- 1) slechte organisatie vluchten te Johannesburg, geen akkoord tussen Emirates en British Airways;
- 2) Dag zonder programma (niet voorzien in reisbrochure en reisprogramma)
- 3) minderwaardige Lodge Hammerstein
- 4) niet terugbetalen van onkosten gemaakt te Johannesburg op 24/9/2018

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. Hij is niet aansprakelijk ingeval de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger

De reizigers misten in Johannesburg de overstap vlucht EK761-vlucht BA6285. Er is geen enkele aanwijzing dat een vluchtvertraging of enige nalatigheid bij de reizigers zelf hierin een rol zou gespeeld hebben. De beschikbare tijdspanne van 1.10u. was blijkbaar te kort om de reizigers toe te laten uit vlucht EK761 te stappen, hun bagage op te halen, voor vlucht BA6285 in te checken en tijdig de gate te bereiken om in te schepen.

De reisorganisator beroept er zich op dat de geleverde vluchten en vluchtschema volledig compatibel waren met de in de booking systemen ingebouwde beveiligingen inzake MCT. Hierdoor wordt de reisorganisator evenwel niet zomaar vrijgepleit. De door luchtvaartmaatschappijen gehanteerde MCT en de in booking systemen ingebouwde MCT veiligheden ontslaan de reisorganisator niet van de verplichting om in de praktijk haalbare vluchtschema's te voorzien.

Reizigers moeten er zich redelijkerwijs niet aan verwachten dat de reisorganisator een vluchtschema levert met overstaptijden die in de praktijk onhaalbaar en ontoereikend zijn.

In deze context valt volledig te begrijpen dat de reisorganisator de in Johannesburg gestrande reizigers er meteen aan een hotelovernachting heeft geholpen en daags nadien aan een andere vlucht naar Victoria Falls. In deze context valt eveneens te begrijpen dat de reisorganisator aan eiser betaling toezegde van de bij de overnachting in Johannesburg gemaakte kosten.

Eiser beklagt zich ten onrechte over een dag zonder programma. Nazicht van het programma wijst uit dat alle reisdagen , is het niet afzonderlijk dan wel per twee, in het programma zijn uitgewerkt. Overigens blijkt nergens dat dit programma niet volledig zou zijn uitgevoerd. Wel kan worden vastgesteld dat de reizigers, ingevolge het oponthoud in Johannesburg, in Victoria Falls hun tijd voor ontspanning en/of excursies beperkt zagen.

Verder beklagt eiser zich ten onrechte over een minderwaardige Lodge Hammerstein. Deze lodge is in de brochure van de hier door eiser geboekte rondreis Victoria Falls – Kaapstad (23/09/2018-14/10/2018) uitdrukkelijk vermeld bij dag 12 en 13. Met het verblijf in deze Lodge Hammerstein werd een verbintenis uit het reiscontract dus correct uitgevoerd.

Verwijzing naar een in het programma van een op andere data uitgevoerde andere rondreis vermelde andere lodge toont nergens aan dat hier hoe dan ook enige fout of tekortkoming zou bestaan t.a.v. de bepalingen van het hier afgesloten reiscontract.

De door eiser in rekening gebrachte 120,77 € zijn te aanzien als kosten voor eigen verdediging en niet zozeer als schade uit fout of nalatigheid. Deze kosten blijven eigen en ten laste van wie ze vrijwillig heeft uitgezet.

Aldus blijkt de enige door eiser alsnog voldoende aangetoonde schade te bestaan uit niet terugbetaalde bij de overnachting in Johannesburg gemaakte onkosten en beperking in Victoria Falls van de voorziene tijd voor ontspanning en/of excursies.

Rekening houdend met alle omstandigheden zoals gekend uit het dossier, de aard en de omvang en de duur van deze door eisers geleden schade bepaalt het arbitraal college alle aldus door eisers geleden schade ex aequo et bono op 100,00€

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen RO gegrond is voor 100,00€ schadevergoeding.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering, voor zover als gericht tegen RB toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vordering, voor zover als gericht tegen RB af als ongegrond.

Verklaart de vordering, voor zover als gericht tegen RO toelaatbaar en gegrond ten belope van 100,00 € schadevergoeding.

Veroordeelt reisorganisator RO tot betaling aan eiser van 100,00 €. schadevergoeding en wijst al het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 25/06/2019.