

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 26 juli 2016

Inzake:

Dhr. A , XXX,
Eiser,
ter zitting persoonlijk aanwezig.

Tegen:

RB met zetel te XXX
Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX
verweerster
ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekenden:

Dhr. XXX, in hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mvr. XXX, in hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mvr. XXX, in 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. 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25/05/2016 -
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 het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 26/07/2016;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiser bij RB voor 1 p. een door RO georganiseerde rondreis in Tanzania - Zanzibar boekte van 15/10/2015 tot 28/10/2015, voor de totale prijs van 3.535,00€.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16/02/1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eiser boekte bij RB voor 1 persoon een door RO georganiseerde reis naar Tanzania van 15/10/2015 tot 28/10/2015, voor de totale prijs van 3.535,00€.

De bij RB opgemaakte en door partijen ondertekende bestelbon ST/82476 dd.31/01/2015 vermeldt duidelijk: T.O. RO TANZANIA van 15/10/2015 tot 28/10/2015.

De brochure Tanzania en Zanzibar 2015 van RB vermeldt enkel RB en verwijst nergens naar een reisorganisator.

Het door *De teams van RB & RO* aan reizigers toegestuurde definitieve reisprogramma draagt wel het logo van RO evenwel zonder duidelijke verwijzing naar reisorganisator RO.

Met een door zowat twintig medereizigers ondertekend schrijven dd.26/10/2015 formuleren reizigers een klacht met vraag tot compensatie bij RB.

RB stelt in een bericht dd. 09/01/2016 : 'Afgelopen jaar (2015) mochten we deze geliefde reis meer dan 10 x *organiseren*' ... en biedt een korting van 150,00€/persoon aan op een volgende reis.

De korting van 150,00 € op een volgende reis met RB wordt door de reiziger van de hand gewezen.

Met vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25.05.2016, maakt eiser de zaak aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen met volgende klachten tegen de reisbemiddelaar:

- 1) wijziging reisschema ;
- 2) overnachting Doha ;
- 3) Gederfde maaltijden ;
- 4) A werd B ;
- 5) 20 reizigers i.p.v. 18 ;
- 6) wijziging inlandse vluchten ;
- 7) extra tijd terugreis ;
- 8) aankomst 11.30u in Zaventem

met een schade-eis ten bedrage van 1.940,07€.

RB is van oordeel in deze als bemiddelaar geen aansprakelijkheid te dragen.

II. Beoordeling:

Eiser boekte bij RB voor 1 persoon een door RO georganiseerde reis naar Tanzania van 15/10/2015 tot 28/10/2015, voor de totale prijs van 3.535,00€.

De bij RB opgemaakte en door partijen ondertekende bestelbonn XXX dd.31/01/2015 vermeldt duidelijk: T.O. RO TANZANIA van 15/10/2015 tot 28/10/2015.

Daaruit blijkt meteen dat RB in deze is opgetreden als reisbemiddelaar en niet als reisorganisator.

Het arbitraal college stelt bij het onderzoek van de zaak ter zitting vast dat het de reizigers al te lang volstrekt onduidelijk was wie in deze reisorganisator was.

De reisbemiddelaar heeft een informatie- en raadgevingsverplichting. (art.22. reiscontractenwet) Men kan uiteindelijk niet om de vraag heen of reisbemiddelaar RB in zijn brochure en reisinformatie én in zijn contacten met de reizigers best niet wat duidelijker zou zijn over wie de reisbemiddelaar en wie de reisorganisator is. Transparante informatie naar de reizigers toe, ook in dat verband, zou meer dan waarschijnlijk heel wat wrevel en misverstanden kunnen voorkomen.

Hoe dan ook kan men er in onderhavig dossier niet omheen dat verweerster RB in deze optrad als reisbemiddelaar en dat RO de reisorganisator is.

De door eiser geformuleerde klachten hebben uiteindelijk betrekking op de uitvoering van het contract tot reisorganisatie en vallen dus eventueel onder de aansprakelijkheid van de reisorganisator, terwijl RB in deze enkel reisbemiddelaar is. Met betrekking tot de door eiser in het vragenformulier geformuleerde klachten is in deze in hoofde van reisbemiddelaar RB geen fout of tekortkoming bewezen.

De door RB als reisbemiddelaar aangeboden korting op een volgende reis laat niet toe zomaar een erkenning van aansprakelijkheid als reisorganisator te veronderstellen.

De door de RB aangeboden korting werd door de reisbemiddelaar allicht uit commerciële goodwill aangeboden en vloeit niet voort uit enige contractuele of wettelijke verbintenis.

De vordering van eiser, zoals ingesteld tegen reisbemiddelaar RB, heeft geen enkele contractuele of wettelijke grond. Het arbitraal college komt dan ook tot het besluit dat de vordering van eiser als ongegrond dient te worden afgewezen.

De kosten van onderhavige procedure, namelijk het door eiser voorgesloten klachtengeld van 194,00€ vallen ten laste van de verliezende partij, in deze eiser.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond ;

Veroordeelt eiser tot de kosten van het geding, namelijk het door eiser voorgesloten klachtengeld van 194,00€.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 26.07.2016.

SA2016-0041

SA2016-0041

Eiser boekten bij RB voor 1 persoon een door RO georganiseerde reis naar Tanzania van 15/10/2015 tot 28/10/2015, voor de totale prijs van 3.535,00€.

De door eiser geformuleerde klachten hebben betrekking op de uitvoering van het contract tot reisorganisatie en vallen dus onder de eventuele aansprakelijkheid van de reisorganisator, terwijl RB in deze enkel reisbemiddelaar is.

De vordering van eiser, zoals ingesteld tegen reisbemiddelaar RB, heeft geen enkele contractuele of wettelijke grond. Het arbitraal college komt dan ook tot het besluit dat de vordering van eisers als ongegrond dient te worden afgewezen.

De kosten van onderhavige procedure, namelijk het door eisers voorgesloten klachtengeld van 194,00€ vallen ten laste van de verliezende partij, in deze eisers.

Met unanimiteit.