

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

Mevrouw **A**, , en
Mevrouw **B**,
Beiden wonende te XXX;

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mr. C, advocaat, kantoorhoudend te XXX

En

RO, handel drijvend onder de benaming XXX,
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw D, Supervisor Customer Service.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (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. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

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 20 september 2012.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 5 januari 2011 bij verweerster een pakketreis naar Kenia en Tanzania boekten voor twee personen met heenreis op 4 september 2011 en terugreis op 19 september 2011. Deze reis omvatte de vluchten Brussel – Mombasa (H/T), een zevendaagse safari op basis vol pension in Tanzania en Kenia, en een aansluitend strandverblijf van zeven nachten in hotel A op basis all-inclusive. Het totaalbedrag van de geboekte reis bedroeg volgens de bestelbon 7.116,80 EUR.

Na een eerste onderdeel van de safari-reis te Kenia staken eisers op 7 september 2011 de grens met Tanzania over, waar zij werden opgehaald door een Tanzaniaanse gids-chauffeur genaamd "E".

Eisers waren de enige passagiers van de chauffeur in kwestie, wiens (rij)gedrag volgens eisers ernstig te wensen overliet. De heer E zou zich bovendien onbeschoft en arrogant hebben gedragen ten overstaan van eisers, en zijn onaangepaste rijstijl zou de safaribeleving grotendeels verpest hebben. De chauffeur stopte nauwelijks om fauna en flora te bekijken en te fotograferen. Eisers zouden daarenboven verschillende malen een pakketlunch hebben moeten nuttigen in de wagen, terwijl de brochurebeschrijving één picknicklunch voorzag.

Bij hun terugkeer in Kenia beklagden eisers zich bij de host van verweerster, doch deze gaf hieraan niet het door eisers verwachte gevolg. Er werd hen geen klachtenformulier overhandigd en eisers dienden zelf in te staan voor het formuleren van hun klacht in de Engelse taal.

Eisers besloten daarop op eigen initiatief bij een plaatselijke touroperator een nieuwe safari van vier dagen te boeken voor een totaalbedrag van 1.680,00 EUR, een beslissing die hun strandvakantie inkortte van 7 naar 3 nachten.

2. Na hun terugkeer richtten eisers op 23 september 2011 een elektronische ingebrekestelling aan verweerster (EComplaint 55877438), waarin zij hun ongenoegen uitten over het gedrag van hun Tanzaniaanse gids-chauffeur. Verweerster liet op 2 november 2011 weten bereid te zijn tot een compensatie in de vorm van een waardebon t.w.v. 100,00 EUR. Nadat eisers meldden hier niet mee

akkoord te kunnen gaan, stelde verweerster bij schrijven d.d. 11 januari 2012 een bijkomende compensatie in de vorm van een extra waardebon t.w.v. 200,00 EUR voor. Op 20 januari 2012 lieten eisers weten niet akkoord te gaan met het regelingsvoorstel, waarna verweerster het dossier her-evalueerde doch op 21 februari 2012 liet weten dat zij bij haar standpunt bleef.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 20 september 2012 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier en de daaropvolgende conclusie d.d. 13 september 2013 stellen eisers schade te hebben geleden doordat de door hen geboekte safari gebrekkig werd uitgevoerd, en daardoor geenszins aan hun redelijke verwachtingen voldeed. Eisers begroten hun schade tweeledig: enerzijds dienden zij naar eigen zeggen een bijkomende safari van vier dagen t.b.v. 1.680,00 EUR te boeken, anderzijds konden zij hierdoor 4 dagen minder in het geboekte en betaalde strandhotel A verblijven.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 2.046,40 EUR, samengesteld als volgt:

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| - Bijkomende safari: | 1.680,00 EUR |
| - 4 nachten gemist strandverblijf: | 366,40 EUR |

Verweerster formuleerde haar standpunt in besluiten d.d. 30 juli 2013, waarna eisers concludeerden op 13 september 2013. Verweerster repliceerde op 20 september 2013.

De beoordeling

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien van verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van verweerster

5. Artikel 17 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken. De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn

aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden."

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster verwijten dat de hen aangeboden safari geenszins aan hun redelijke verwachtingen voldeed door het ongepaste (rij)gedrag van hun gids-chauffeur.

Hierna zal de gegrondheid van deze klacht van eisers onderzocht worden, waarbij het zoals eerder vermeld overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

6. Verweerster wijst er terecht op dat er geen enkele klacht werd geformuleerd betreffende de uitvoering van het safari-programma, de maaltijden of de hotels. Het traject werd afgelegd zoals voorzien in de brochure, geen enkele uitstap werd geannuleerd of ingekort. De klacht m.b.t. de lunchpakketten valt volgens verweerster onder het "voorbehoud" dat in de brochure wordt geformuleerd m.b.t. delen van het programma.

De klacht van eisers beperkt zich tot het gedrag van de gids-chauffeur in Tanzania dat volgens hen geenszins voldeed aan de redelijke verwachtingen welke zij mochten hebben van een safari. Een essentieel element van een safari-reis is het kunnen observeren en fotograferen van de fauna ter plaatse. Wanneer aan hoge snelheid door natuurreservaten wordt gereden, is er geen mogelijkheid om dieren in het wild te observeren, dan wel te fotograferen. Los daarvan kan onbeschoft gedrag door een gids ter plaatse in geen geval worden getolereerd.

Verweerster voert aan dat in het dossier geen enkel bewijs voorligt om de beweringen van eisers te staven. Bijgevolg is zij van oordeel dat zij het contract naar behoren heeft uitgevoerd. Bovendien zouden gedurende het seizoen geen andere klachten gekomen zijn van klanten.

Eisers zijn zich bewust van het potentiële bewijsprobleem en wijzen op het volgende:

- Getuigenbewijs aanleveren is *in casu* onmogelijk, aangezien eisers de enige passagiers van de jeep waren.
- Ter plaatse werd, bij terugkeer in Kenia, onmiddellijk klacht ingediend bij de host van RO. Ook achteraf werden klachten geformuleerd, welke nooit werden betwist.
- Het feit dat eisers een nieuwe safari boekten en daarvoor hun op voorhand geboekte en betaalde strandverblijf inkortten, bewijst dat de hen aangeboden safari niet aan hun verwachtingen had voldaan.

7. Het Arbitraal College deelt de visie van verweerster omtrent de bewijslast. Loutere beweringen volstaan niet om een klacht te staven.

In casu stelt zich evenwel de vraag op welke manier eisers hun klacht redelijkerwijze hadden kunnen staven. Eisers merken terecht op dat zij de enige passagiers waren van de chauffeur, zodat getuigenbewijs leveren onmogelijk was. Eisers waren gedurende de safari-reis in Tanzania geïsoleerd en vrij letterlijk "overgeleverd" aan hun gids-chauffeur. Andere instanties om hun klachten aan te richten, waren er niet. Op de zitting maakt verweerster gewag van een "noodnummer" hetwelk eisers op elk moment tijdens de safari hadden kunnen bellen. Eisers merken terecht op dat dit

noodnummer nooit werd vermeld in conclusies of briefwisseling, en dat zij ter zitting geen standpunt meer kunnen innemen omtrent deze – overigens niet-gestaafde - bewering.

Het Arbitraal College dient haar oordeel omtrent het al dan niet bewezen karakter van de feiten dan ook te baseren op de voorliggende begeleidende omstandigheden. Hierbij kan worden vastgesteld dat eisers onmiddellijk na hun terugkeer uit Tanzania, ter plaatse in Kenia reeds klacht indienden bij verweerster m.b.t. het gedrag van de chauffeur, en dat zij op eigen initiatief een nieuwe safari boekten welke hun strandverblijf van 7 naar 3 nachten inkortte.

Op basis van deze begeleidende omstandigheden is het Arbitraal College van oordeel dat de klachten van eisers omtrent hun gids-chauffeur voldoende bewezen zijn. Eisers hebben alle mogelijke inspanningen gedaan om hun klacht redelijkerwijze te staven, en kunnen gevolgd worden in hun stelling dat zij ter plaatse geen tweede safari zouden hebben geboekt indien de eerste behoorlijk was uitgevoerd - temeer daar deze tweede safari hun geboekte (en betaalde) strandvakantie in belangrijke mate inkortte.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat naar genoegen werd bewezen dat verweerster te kort is geschoten aan haar verplichting tot goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, zoals vastgelegd in artikel 17 van de Reiscontractenwet.

B. De schade

8. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie goed uit te voeren overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eisers. Als gevolg hiervan werden eisers teleurgesteld in hun redelijke verwachtingen m.b.t. de safari in Tanzania.

Eisers leggen een becijferde eis tot schadevergoeding voor, samengesteld als volgt:

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| - Bijkomende safari: | 1.680,00 EUR |
| - 4 nachten gemist strandverblijf: | 366,40 EUR |

Het Arbitraal College geeft de voorkeur aan een vergoeding van wat eisers *niet* hebben gekregen boven een terugbetaling van wat eisers op eigen initiatief als alternatief hebben geboekt. *In casu* dient evenwel te worden vastgesteld dat zeer moeilijk becijferd kan worden wat de exacte waarde was van de niet-genoten diensten in Tanzania.

Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

De waarde van de niet-genoten diensten in Tanzania kan naar redelijkheid en billijkheid begroot worden begroot op de kostprijs van het door eisers geboekte alternatief, dat zij ter plaatse als gelijkwaardig aan hun geboekte Tanzania safari beoordeelden, te weten de vierdaagse safari naar Maasai Mara t.b.v. 1.680,00 EUR.

Wat betreft de door eisers gevorderde vergoeding voor het gemiste verblijf van vier nachten te hotel A stelt het Arbitraal College vast dat eisers niet bewijzen dat zij de geboekte kamer hebben laten vrijgeven door het hotel, zodat kan worden aangenomen dat de kamer te hunner beschikking stond. Dit gedeelte van de vordering dient dan ook te worden afgewezen.

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkoming, de door verweerster voorgestelde vergoeding van 300,00 EUR in waardebonnen onvoldoende in verhouding staat met de door eisers ervaren ongemakken.

Verweerster laat na kopie van de waardebonnen voor te leggen zodat het Arbitraal College niet kan nagaan onder welke voorwaarden deze werden verstrekt. Het is niet duidelijk of deze bonnen op heden nog geldig zijn (de geldigheidsduur was volgens eisers beperkt tot één jaar, een termijn die thans verlopen is), en of eisers in ontkennend geval er reeds gebruik van hebben gemaakt. Bijgevolg kan het Arbitraal College geen rekening houden met de waardebonnen bij het begroten van de schade van eisers. Het staat verweerster vrij deze waardebonnen te annuleren.

C. De procedurekosten

9. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 204,54 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat het minnelijk regelingsvoorstel van verweerster een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakt. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 1.680,00 EUR (duizend zeshonderd tachtig euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 204,54 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan hen dient te worden terugbetaald.