

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 3 juni 2024**

### **Inzake:**

**Mevrouw A**, Belg, geboren op 10 maart 1991, en **mevrouw B**, Belg, geboren op 2 april 1994, beide wonende te XXX, XXX,

*Eisers, niet aanwezig noch vertegenwoordigd.*

### **Tegen:**

**RO NV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, Quality Team Supervisor.*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 11 april 2024, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 12 april 2024 om te verschijnen op de zitting van 3 juni 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 3 juni 2024;

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer 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 mevrouw G in haar hoedanigheid van griffier.

### **Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 8 juli 2023 bij verweerster een reis naar Montego Bay (Jamaica) voor de periode van 24 augustus 2023 tot en met 1 september 2023.

De boeking omvatte de vluchten Brussel – Montego Bay heen en terug, het verblijf in hotel RIU Ocho Rios in een tweepersoonskamer in *all-inclusive*.

Voor hun reis betaalden eisers 2.741 EUR.

2.

Bij de check-in voor de heenvlucht van Brussel naar Montego Bay ontstond een discussie tussen eisers en een balied medewerker omdat de maten en het gewicht van de bagage niet overeenstemden met de toegelaten afmetingen en het toegelaten gewicht.

Ten gevolge van de uitlatingen die door eisers werden gedaan heeft de luchtvaartmaatschappij besloten om hen aan boord van het vliegtuig te weigeren. Bovendien legde ze eisers een vliegverbod van 36 maanden op.

3.

Volgens het geding-inleidend vragenformulier hebben eisers voorafgaandelijk aan de arbitrageprocedure klacht ingediend bij de doorverkoper. Uit het bij dit vragenformulier gevoegde stuk waarnaar zij ter zake verwijzen, blijkt dat zij in werkelijkheid klacht hebben ingediend bij de luchtvaartmaatschappij *LMIJ*.

Op 26 december 2023 ontvingen eisers het bericht dat de afdeling Security van de luchtvaartmaatschappij haar standpunt van 25 augustus 2023 bevestigde (d.i. de gegrondheid van de weigering van toegang tot de vlucht en van het vliegverbod)

4.

Eisers hebben hierop beslist om het geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

Eisers hebben de hoedanigheid van reizigers.

Verweerster heeft de hoedanigheid van organisator.

### **C. DE VORDERINGEN**

Eisers vragen de terugbetaling van de door hen betaalde reissom – 2.741 EUR – verhoogd met een morele schadevergoeding – geraamd op 500 EUR, hetzij 3.241 EUR in totaal.

Na betekening van de weigering van de arbitrageprocedure door verweerster op grond van Art. 7 van het Geschillenreglement, hebben eisers hun eis herleid naar 1.250,00 EUR.

Verweerster vraagt in hoofdorde dat de vordering van eisers onontvankelijk zou worden verklaard. In ondergeschikte orde vraagt zij dat de vordering ongegrond wordt verklaard.

Vooraleer een geschil aan de Geschillencommissie Reizen kan worden voorgelegd dient de klager steeds voorafgaand een klacht te formuleren bij de onderneming zelf (art. 17 en 19 van de algemene voorwaarden voor pakketreisovereenkomsten).

Door eisers werd geen enkele klacht ingediend ten aanzien van verweerster.

### **D. BEOORDELING**

5.

Overeenkomstig artikel 7 van het Geschillenreglement neemt de Geschillencommissie Reizen enkel kennis van geschillen onder de voorwaarden bepaald in de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

Artikel 19.4 van de genoemde algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie reizen bepaalt dat de arbitrageprocedure slechts kan worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

6.

Eisers richten zich in huidige arbitrageprocedure tegen *NV RO* en bevestigen onder punt 14 van het geding-inleidende vragenformulier dat zij voorafgaandelijk aan het opstarten van de arbitrageprocedure tegen deze vennootschap klacht hebben ingediend.

Dit blijkt echter niet het geval te zijn. De klacht waarnaar eisers verwijzen en die zij aan het dossier hebben toegevoegd, was gericht tegen de vennootschap *LMIJ*, een juridische entiteit die onderscheiden is van de *NV RO*.

Verweerster argumenteert ter zake:

*“In het kader van pakketreizen, aangeboden door RO, is LMIJ een onderaannemer van RO, net zoals iedere andere luchtvaartmaatschappij waar RO, in het kader van haar pakketreizen met luchtvervoer, beroep op doet”.*

7.

Er blijkt i.c. voorafgaandelijk aan de arbitrageprocedure *geen* klacht te zijn ingediend tegen de *NV RO*.

Dossiernummer: SA 2024-015

Verweerster werpt aldus terecht op dat de door eisers tegen haar opgestarte arbitrageprocedure niet ontvankelijk is.

8.

Nu de vordering van eisers niet ontvankelijk is dient de gegrondheid ervan niet verder te worden onderzocht.

\*\*\*

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers niet-ontvankelijk.

Aldus uitgesproken met unanimititeit, te BRUSSEL, op 3 juni 2024.