

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 7 oktober 2019**

**Inzake:**

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A.

**Tegen:**

De NV RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE XXX.XXX.XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, Quality Team Supervisor.

**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. Wat de rechtspleging betreft**

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 juli 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken en conclusies;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 7 oktober 2019;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

## **B. Wat de grond van de zaak betreft**

### *1. De pertinente feiten*

#### **1.**

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen, de argumenten door hen ontwikkeld en het onderzoek van de zaak, kan het Arbitraal College afleiden dat eisers op 24 december 2018 een pakketreis hebben geboekt bij verweerster, voor twee personen, met bestemming TENERIFE (Spanje), voor de periode van 28 mei tot 6 juni 2019.

Deze reis omvatte de vliegtickets voor de heen- en terugreis met gereserveerde zitplaatsen, het verblijf in het hotel RUI PALACE TENERIFE in formule half pension, een annuleringsverzekering en transfers ter plaatse voor het vervoer tussen de luchthaven en het hotel (zowel bij aankomst als bij vertrek).

De prijs van deze boeking bedroeg 2.596,2 €.

2.

In het kader van de huidige procedure halen eisers aan dat het voor hen belangrijk was om tijdens de uitvoering van hun reis de nodige bijstand/assistentie te krijgen, gelet op het feit dat Mevrouw B, tweede eiseres, in een elektrische rolstoel rijdt die +/- 180 kilogram zou wegen.

In dit verband halen zij aan dat dit gegeven uitvoerig besproken te hebben met de aangestelde van het RBV-reisagentschap in MOL, via wiens bemiddeling de pakketreis werd geboekt.

In de bestelbon/reisovereenkomst die voor de boeking van de reis van eisers werd opgesteld, wordt in dit verband onder meer vermeld (stuk 1 eisers):

- *"U koos voor een gereserveerde zitplaats voor de heen- en/of terugreis"*
- *"Bijzonderheden: [...] assistentie op de luchthaven voor mevrouw"*
- *"Kamer: [...] Kamer aangepast aan rolstoelgebruik"*
- *"Bijzonderheden: [...] Onder voorbehoud: op de eerste rij"*
- *"Bijzonderheden: [...] Transfer is geschikt voor elektrische rolstoel"*

Op 3 januari 2019 heeft de uitvoerende luchtvaartmaatschappij een e-mailbericht gestuurd aan het RBV reisagentschap in MOL met dank voor het *"vooraf reserveren"* van het *"het vervoer van uw elektrisch mobiliteitshulpmiddel"*, waarbij de nodige uitleg werd verschaft met betrekking tot de procedure en de vereisten voor een dergelijk vervoer en er op verschillende vlakken om verduidelijking werd opgevraagd (stuk 6 eisers).

Bij het *"reisbiljet/flight coupon"* dat aan eisers werden overhandigd voor de vluchten, vervat in reis, werden documenten gevoegd met de hoofding *"Reglementering-Rolstoelen/Mindervaliden"* en *"Reserverings/Betalingsbewijs voor extra's op de vlucht"* (stuk 7 eisers).

In deze documenten werd aangegeven *"bij afgifte van deze bon heeft u recht op een assistentie op de luchthaven"*, met de verduidelijking dat deze assistentie onder meer betrekking had op *"bij vertrek: van check-in tot aan het vliegtuig – bij aankomst: van het vliegtuig tot in de bagagehal"* alsook *"op Brussels Airport wordt uw assistentie verzorgd door Axxicom Airport Caddy"*.

In het gevoegde document met betrekking tot de *"Bagage"* werd aangegeven dat *"de aansprakelijkheid van de vervoerder bij beschadiging, verlies of diefstal van bagage beperkt is door internationale verdragen"*, de *"vastgestelde vergoeding ver onder de reële waarde van of schade aan de bagage ligt"* en de reizigers zich *"tegen een premie kunnen verzekeren tegen deze risico's"* (stuk 5 verweerster). In het gevoegde document met betrekking tot de *"Reis- en bijstandsverzekering"* werd er aangegeven dat eisers *"geen bijstandsverzekering hebben afgesloten samen met hun reservering"* en *"dit nog steeds mogelijk is tot de dag van vertrek en ten zeerste aangeraden wordt"* (stuk 5 verweerster).

3.

In het kader van de huidige procedure roepen eisers in dat er zich op het vlak van de uitvoering van hun reis de nodige problemen gesteld zouden hebben voor een gebrek aan bijstand/assistentie ten behoeve van tweede eiseres.

In hun stuk 3 getiteld "*Reisverhaal*" geven eisers een gedetailleerde uiteenzetting van hun feitenrelaas, zowel voor wat betreft "*het vertrek*" (p. 1-2, stuk 3 eisers) als voor wat betreft "*de terugkomst*" (p. 3-4, stuk 3 eisers).

In hun vragenformulier vatten zij hun "*klachten tegen de organisator*" als volgt samen (zie punt 17.):

- "*Begeleiding Zaventem luchthaven volledig niet*"
- "*Beschadiging van elektrische rolstoel*"
- "*Geen hulp bij terugkomst in Zaventem*"
- "*Totale afwezigheid van hulp in de luchthaven Zaventem*"

Verweerster betwist niet dat de elektrische rolstoel van tweede eiseres tijdens de uitvoering van de terugvlucht inderdaad (ernstig) beschadigd werd.

Volgens eisers zou de beschadiging van de rolstoel dermate ernstig zijn geweest dat deze niet meer elektrisch aangedreven kon worden en het "*niet eenvoudig en zwaar*" was om zich "*op weg te zetten naar de bagageafhandeling*". Eisers halen daarbij aan dat op de luchthaven "*iedereen toen was verdwenen op een medewerker van de luchthaven na*", zij gevraagd zouden hebben of er "*geen transport aanwezig was om het eenvoudiger te maken om hen die hele lange afstand van gate naar bagageafhandeling te transporteren*" maar de voormelde medewerker hierop verklaard zou hebben dat "*zij daar niet voor bevoegd was*" (p. 3, stuk 3 eisers).

De Heer A, eerste eiser, zou de "*kapotte elektrische rolstoel van 180 kg*" zelf op eigen kracht en met de nodige fysieke inspanningen hebben voortgeduwd tot aan de plaats voor het ophalen van de bagage (p. 3, stuk 3 eisers). Aldaar zouden eisers aan de bevoegde balie de beschadiging van de rolstoel hebben aangegeven en een "*Damaged Baggage Report*" (*vrije vertaling: "Verslag Beschadigde Bagage"*) hebben bekomen (stuk 4 eisers). Hierna zou eerste eiser de rolstoel nog verder hebben voortgeduwd van de plaats voor het ophalen van de bagage naar de "*afhaalzone*".

Door dit alles zouden eisers "*bijna drie uur later als gepland op weg naar huis*" zijn geweest en hun eerste reis na 24 jaar een "*grote teleurstelling*" zijn geworden "*althoewel het hotel en Tenerife subliem waren*" (p. 3-4, stuk 3 eisers).

4.

Na hun terugkomst hebben eisers contact opgenomen met hun reisagentschap om hun beklag te doen en via dit kanaal een schadevergoeding te vorderen van verweerster; hierop heeft het reisagentschap verweerster aangeschreven en het standpunt en de klacht van eisers overgemaakt (*cfr.* p. 1-2, stuk 9 eisers – e-mailbericht van 19 juni 2019).

Op 19 juni 2019 heeft verweerster hierop geantwoord; zij meldde dat zij de beschadiging van de rolstoel tijdens de terugvlucht betreurde en heeft hiervoor haar verontschuldiging aangeboden; het aangehaalde gebrek aan assistentie zou worden verwerkt in de rapportering met het oog op verdere evaluatie (stuk 6 verweerster).

In datzelfde bericht heeft verweerster een vergoeding van 1.395,2 € aangeboden, wat de *“maximum vergoeding volgens de Conventie van Montréal”* zou uitmaken (stuk 6 verweerster). Dit bedrag zou rechtstreeks aan het reisagentschap zijn gecrediteerd (zie stuk 7 verweerster).

Op de zitting van het Arbitraal College van 7 juni 2019 heeft eerste eiser verklaard dat eisers geenszins een vergoeding ontvangen zouden hebben.

In de verdere correspondentie heeft verweerster haar aanvankelijke standpunt aangehouden en zich niet bereid verklaard om eisers een bijkomende vergoeding aan te bieden.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

5.

In het kader van de huidige procedure vorderen eisers een bedrag van 3.797,09 €, bestaande uit het bedrag voor de herstelling van de rolstoel *“volgens offerte”* (3.277,09 €) en aan bedrag van 520,- € als vergoeding voor *“deriving en smart”* (zie vragenformulier eisers).

6.

In haar conclusies vordert verweerster van haar zijde dat de vordering van eisers zou worden afgewezen als ongegrond.

3. Kwalificatie van de contractuele relaties

7.

Aan de hand van de stukken uit het dossier dat aan het Arbitraal College werd voorgelegd, komt zij tot de volgende vaststellingen:

- In onderhavige zaak is er sprake van een betwisting over de uitvoering van een *“pakketreis”* of *“pakketreisovereenkomst”* in de zin van de artikelen 2,2° en 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna *“de Reiswet”*);
- Verweerster is in onderhavige zaak opgetreden als een *“professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt”* en dient derhalve gekwalificeerd dient te worden als een *“organisator”* van een *“pakketreis”* of *“pakketreisovereenkomst”* (art. 2, 8° Reiswet);
- Eisers dienen beschouwd te worden als *“reizigers”*, zijnde personen die *“binnen het toepassingsgebied van [de Reiswet], een overeenkomst wensen te sluiten of die er op grond van een reeds gesloten overeenkomst recht op hebben te reizen”* (art. 2, 6° Reiswet);
- De Reiswet is bijgevolg van toepassing aangezien de onderhavige zaak betrekking heeft op een *“pakketreis die door een professioneel aan reizigers te koop wordt aangeboden of verkocht”* (cfr. art. 3, 1° Reiswet) ;

Ten overvloede en louter voor de goede orde : deze kwalificaties hebben in het kader van de huidige procedure geen aanleiding gegeven tot discussies of betwistingen tussen de partijen.

#### 4. Beoordeling

##### 8.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers bij verweerster een pakketreis hebben geboekt, voor twee personen, met bestemming TENERIFE (Spanje), in de periode van 28 mei tot 6 juni 2019, voor een prijs van 2.596,2 €.

Deze reis omvatte de vliegtickets voor de heen- en terugreis met gereserveerde zitplaatsen, het verblijf in het hotel RUI PALACE TENERIFE (formule half pension), een annuleringsverzekering en transfers ter plaatse voor het vervoer tussen de luchthaven en het hotel (zowel bij aankomst als bij vertrek).

De klachten van de reizigers (eisers) ten aanzien van de organisator (verweerster) hebben uitsluitend betrekking op het (niet-) verlenen van bijstand/assistentie voorafgaand aan, tijdens en na de uitvoering van de vluchten, zowel voor wat betreft "het vertrek" (p. 1-2, stuk 3 eisers) als "de terugkomst" (p. 3-4, stuk 3 eisers).

Dit volgt onder meer uit de inhoud van het vragenformulier en de uitdrukkelijke verklaring van eisers dat "het hotel en Tenerife subliem waren" (p. 3-4, stuk 3 eisers).

##### 9.

#### Voor wat betreft de klachten van eisers met betrekking tot de heenvlucht

Het Arbitraal College is van mening dat eisers geen afdoende bewijs leveren van de door hen aangehaalde feiten en klachten.

Het enige stuk dat zij bijbrengen, betreft een door henzelf opgesteld document getiteld "Reisverhaal" (zie stuk 3 eisers), waaraan slechts een beperkte bewijswaarde kan worden toegekend, gelet op het eenzijdig karakter ervan en het feit dat er geen verdere meer objectieve ondersteuning van de inhoud ervan wordt aangebracht.

Bovendien kan uit dit "Reisverhaal" afgeleid worden dat eisers op de luchthaven van BRUSSEL - ZAVENTEM wel degelijk bijstand/begeleiding/assistentie hebben gekregen en dat er wel degelijk maatregelen zijn genomen om te verzekeren dat tweede eiseres toegang kon krijgen tot het luchtvaartuig (dat de heenvlucht zou uitvoeren) en haar elektrische rolstoel op een correcte manier vervoerd kon worden naar de reisbestemming.

Het Arbitraal College is van mening dat er geenszins wordt aangetoond dat er ondanks de verleende bijstand/begeleiding/assistentie en genomen maatregelen toch sprake zou zijn van een niet-conforme uitvoering van de pakketreisovereenkomst of een tekortkoming in de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn (verricht door verweerster zelf dan wel door een andere reisdienstverlener), die in hoofde van eisers een recht op schadevergoeding zou kunnen doen ontstaan.

Tenslotte dient te worden vastgesteld dat eisers niet aantonen dat zij naar aanleiding van de uitvoering van de heenvlucht effectief schade geleden zouden hebben, die voor vergoeding in aanmerking zou kunnen komen.

Alzo is het Arbitraal College van oordeel dat eisers geen aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding als inderdaad zou aangetoond worden dat het luchthavenpersoneel aan eerste eiser gevraagd heeft om hen de nodige instructies te geven en bij te staan bij het demonteren van de rolstoel van tweede eiseres.

## 10.

Voor wat betreft de klachten van eisers met betrekking tot de terugvlucht (beschadiging rolstoel)

Het Arbitraal College dient op dit vlak allereerst vast te stellen dat verweerster niet betwist dat de elektrische rolstoel tijdens de uitvoering van de terugvlucht ernstig beschadigd is geworden.

De beschadiging van de rolstoel wordt tevens bevestigd in het "Damaged Baggage Report" dat AVIAPARTNER heeft opgesteld (stuk 4 eisers) ("ELEC WCH NOT WORKING" - vrije vertaling: "elektrische rolstoel werkt niet").

In dezelfde zin dient het Arbitraal College vast te stellen dat verweerster niet betwist dat zij een vergoeding verschuldigd is aan eisers ingevolge de beschadiging van de rolstoel. Er bestaat evenwel een discussie over de hoegroetheid van deze vergoeding.

Eisers vorderen van hun zijde een bedrag van 3.277,09 € dat volgens hen vereist zou zijn van de herstellingskosten van de rolstoel. Zij baseren zich hiervoor op een offerte van de BVBA VOS ORTHOPEDIE van 12 juni 2019 (stuk 5 eiseres).

Tijdens de zitting voor het Arbitraal College heeft eerste eiser verklaard dat de herstelling op heden nog niet werd uitgevoerd en er voor deze offerte bijgevolg nog geen overeenstemmende factuur werd opgesteld. Hij zou zelf (tijdelijke) herstellingen aan de rolstoel hebben uitgevoerd en er zou door de dienstverlener tijdelijk ook een vervangrolstoel ter beschikking zijn gesteld. Het zou de intentie van eisers zijn om de herstellingen wel degelijk te laten uitvoeren door de BVBA VOS ORTHOPEDIE, "volgens offerte", vanaf het moment dat zij hiervoor over de nodige financiële middelen zouden beschikken.



Verweerster van haar zijde meent dat zij slechts gehouden kan worden tot de betaling van een bedrag van 1.395,2 €. Dit zou de *“maximum vergoeding volgens de Conventie van Montréal”* uitmaken (zie stukken 6 en 9 verweerster). Zij heeft op 19 juni 2019 (stuk 6 verweerster) en op 1 juli 2019 (stuk 9 verweerster) aangeboden om deze vergoeding uit te betalen.

Ter ondersteuning van haar standpunt verwijst verweerster naar de algemene voorwaarden van de uitvoerende luchtvervoerder waarin wordt bepaald dat de aansprakelijkheid van deze laatste in haar hoedanigheid van luchtvervoerder *“voor passagiers en hun bagage”* geregeld wordt door de *“Conventie van Montréal (1999)”* (zijnde het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (hierna *“het Verdrag van Montreal”*)) en dit Verdrag voorziet in gevallen van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsbeperkingen, waarbij het bedrag van schadevergoedingen in gevallen van *“vernietiging, verlies of beschadiging van bagage”* beperkt wordt tot een bedrag van *“1.131 BTR”* (zijnde *“Bijzondere Trekkingsrechten”*), ofwel *“1381,86 euro huidige koers op datum van 01/07/2019”* (cfr. stuk 9 verweerster).

Verweerster meent dat deze aansprakelijkheids- en schadevergoedingsbeperking ook toegepast moeten worden in het kader van de pakketreisovereenkomst die zij in haar hoedanigheid van organisator met haar *“reizigers”* (eisers) heeft afgesloten en zij zich op deze beperking kan beroepen om het bedrag van de vergoeding die zij aan eisers verschuldigd is te beperken conform de bepalingen van het Verdrag van Montreal overtijgen.

Het Arbitraal College treedt dit standpunt van verweerster bij.

In toepassing van artikel 51, § 1 van de Reiswet, gelden de aansprakelijkheid- en schadevergoedingsbeperkingen voorzien in internationale verdragen die van toepassing zijn op de dienstverlener van reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis immers ook voor de organisator, in zijn relatie met de reiziger (zie art. 51, § 1 van de Reiswet: *“Voor zover internationale verdragen waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de organisator.”*).

Het Verdrag van Montreal valt onder de toepassingsvoorwaarden van dit artikel: (1) het betreft een *“internationaal verdrag”* *“waarbij de Europese Unie partij is”*, (2) de uitvoerende luchtvaartmaatschappij was een *“dienstverlener die een reisdienst verleende die deel uitmaakte van de pakketreis”* en (4) het Verdrag *“stelt grenzen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener [...] schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding”*.

Artikel 22, par. 2 van het Verdrag van Montreal bepaalt dat *“bij het vervoer van bagage de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van vernieling, verlies, beschadiging of vertraging beperkt is tot het bedrag van 1000 bijzondere trekkingsrechten per passagier, behoudens bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering, gedaan door de passagier bij de afgifte van de aangegeven bagage aan de vervoerder en tegen betaling van een eventueel verhoogd tarief”*.

In onderhavige zaak werd er door eisers geen bijzondere verklaring gedaan omtrent het belang van de bagage bij de afgifte ervan. De aansprakelijkheid- en schadevergoedingsbeperking voorzien in voormeld artikel 22, par. 2 geldt bijgevolg ook voor verweerster, zodat haar aansprakelijkheid en vergoedingsplicht ingevolge de beschadiging van de rolstoel beperkt is tot het bedrag van 1.131 Bijzondere Trekkingsrechten zonder dat zij, in principe, kan aangesproken worden voor bedragen die dit bedrag overstijgen.

Er bestaat tussen partijen geen betwisting omtrent de omrekening van het bedrag van 1.131 Bijzondere Trekkingsrechten naar het bedrag van 1.395,2 €.

Het Arbitraal College leidt uit het stuk 7 van verweerster af dat zij dit bedrag heeft overgemaakt aan het reisagentschap van eisers (een RB-agentschap, in MOL), zijnde het agentschap waar eisers destijds beroep op hadden gedaan voor de reservering van hun pakketreis. In dit kader is het agentschap tussengekomen als de lasthebber van eisers. Na hun terugkomst heeft het agentschap eisers ook verder bijgestaan bij het indienen van hun klacht en het vorderen van een schadevergoeding van verweerster (*cfr.* stuk 9 eisers; stukken 6 en 9 verweerster).

In de gegeven omstandigheden oordeelt het Arbitraal College dat verweerster –gelet op de uitvoering van de betaling van 1.395,2 € aan het RB-reisagentschap in MOL, bestemd ter vergoeding van eisers– haar vergoedingsplicht is nagekomen en geen tweede maal gehouden kan worden om eenzelfde bedrag nogmaals uit te betalen.

Hiermee wordt geen afbreuk gedaan aan het recht van eisers om zich tot hun reisagentschap te wenden ten einde betaling te bekomen van de vergoeding die verweerster ten behoeve van hen aan het agentschap had overgemaakt.

Bijgevolg bestaat er geen grond om verweerster in het kader van de huidige procedure te veroordelen tot het betalen van een bedrag van 1.395,2 €.

Uit wat voorafgaat volgt dat er geen grond bestaat om verweerster in het kader van de huidige procedure te veroordelen tot het bedrag van 1.395,2 €.

Bovendien volgt hieruit dat de vordering van eisers, strekkende tot het bekomen van een vergoeding van de totaliteit van de door hen gevorderde herstellingskosten van de rolstoel (3.797,09 €) afgewezen dient te worden.

**11.***Voor wat betreft de klachten van eisers met betrekking tot de terugvlucht (deroving en smart)*

In het kader van de huidige procedure vorderen eisers, naast de hierboven besproken herstellingskosten van de rolstoel, tevens een vergoeding ten titel van *“deroving en smart”*, dit ten belope van een bedrag 520,- €.

Hierboven heeft het Arbitraal College reeds geoordeeld dat eisers voor wat betreft de uitvoering van de heenvlucht geen aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding (zie randnummer 9.). De vordering van eisers ten titel van *“deroving en smart”* zal verder dan ook enkel besproken en beoordeeld worden voor wat betreft de uitvoering van de terugvlucht.

In dit verband dient allereerst opgemerkt te worden dat het Hof van Justitie van de Europese Unie in haar arrest van 6 mei 2010 (zaak C-63/09, *Walz t. Clickair*) heeft geoordeeld dat de *“verschillende in hoofdstuk III van het verdrag van Montreal genoemde schadevergoedingbeperkingen, daaronder begrepen het in artikel 22, lid 2, van dat verdrag vastgestelde maximumbedrag, gelden voor de totale toegebrachte schade, ongeacht of deze schade van materiële dan wel immateriële aard is”* (par. 37).

Het Hof oordeelde alzo dat de beperking van het bedrag van een schadevergoeding tot het bedrag van 1.131 Bijzondere Trekkingsrechten, zoals voorzien in artikel 22, par. 2 van het Verdrag van Montreal, geldt voor de *“totale toegebrachte schade”* (par. 37) en deze bepaling een *“absolute begrenzing”* inhoudt (par. 38), die zowel materiële als immateriële schade omvat.

In onderhavige zaak impliceert deze uitspraak in principe dat er aan eisers geen bijkomende schadevergoeding kan worden toegekend ter vergoeding van eventuele schade bestaande uit *“deroving en smart”* die zij zouden geleden hebben *“in het geval van”* de beschadiging van de rolstoel, aangezien verweerster al is overgegaan tot uitbetaling van het maximumbedrag voorzien in artikel 22, par. 2 van het Verdrag van Montreal en dit dus een *“absolute begrenzing”* uitmaakt.

Het Arbitraal College meent dat deze uitspraak/interpretatie/uitlegging van het Hof er in de onderhavige zaak niet aan in de weg staat dat er een *“bijkomende”* schadevergoeding wordt toegekend aan eisers lastens verweerster, gelet op het gebrek aan bijstand/assistentie vanwege zijde verweerster, bij de terugkeer van eisers op de luchthaven van BRUSSEL-ZAVENTEM.

Verweerster betwist niet dat eisers bij het bespreken en reserveren van hun reis duidelijk kenbaar hebben gemaakt dat het voor hen belangrijk was om tijdens de uitvoering van de reis beroep te kunnen doen op de nodige bijstand/assistentie en dit tijdens de verschillende etappes van de reis (luchthaven, vlucht, transfers, hotelverblijf), gelet op het feit dat tweede eiseres in een zware elektrische rolstoel rijdt

Dit blijkt uit verschillende stukken in het kader van de huidige procedure door de beide partijen werden aangewend:

- De bestelbon/reisovereenkomst (stuk 1 eisers):
  - *“U koos voor een gereserveerde zitplaats voor de heen- en/of terugreis”*
  - *“Bijzonderheden: [...] assistentie op de luchthaven voor mevrouw”*
  - *“Kamer: [...] Kamer aangepast aan rolstoelgebruik”*
  - *“Bijzonderheden: [...] Onder voorbehoud: op de eerste rij”*
  - *“Bijzonderheden: [...] Transfer is geschikt voor elektrische rolstoel”*
- Het e-mailbericht van 3 januari 2019 van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij met betrekking tot de reservatie van *“het vervoer van uw elektrisch mobiliteitshulpmiddel”* (stuk 6 eisers).
- Het *“reisbiljet/flight coupon”* met bijhorende documenten getiteld *“Reglementering Rolstoelen/Mindervaliden en “Reserverings/Betalingsbewijs voor extra’s op de vlucht”* (stuk 7 eisers)
- De bijhorende documenten waarin werd aangegeven *“bij afgifte van deze bon heeft u recht op een assistentie op de luchthaven”*, met de verduidelijking dat deze assistentie onder meer betrekking had op *“bij vertrek: van check-in tot aan het vliegtuig – bij aankomst: van het vliegtuig tot in de bagagehal”* alsook *“op Brussels Airport wordt uw assistentie verzorgd door Axxicom Airport Caddy”* (stuk 5 verweerster).

Hiermee staat vast dat het voor eisers van groot belang was dat zij er tijdens de uitvoering van hun reis op zouden kunnen rekenen dat er de nodige bijstand/assistentie ten behoeve van tweede verweerster voorhanden zou zijn om de goede uitvoering van de reis van eisers te kunnen verzekeren.

Het Arbitraal College meent dat eisers er aan de had van de voormelde (contractuele) documenten ook vanuit konden gaan dat zij konden rekenen op deze bijstand/assistentie.

In de gegeven specifieke omstandigheden is het Arbitraal College van mening dat er op verweerster een bijzondere verplichting rustte om alles in het werk te stellen en alle beschikbare redelijke maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de vereiste bijstand/assistentie ook effectief verleend zou worden aan eisers.

Het Arbitraal College is van mening dat verweerster de voormelde bijzondere verplichting niet correct heeft uitgevoerd/tekort geschoten op dit vlak en haar aansprakelijkheid betrokken is.

Zoals hierboven reeds aangehaald, betwist verweerster niet dat de rolstoel van tweede eiseres tijdens de uitvoering van de terugvlucht ernstig beschadigd is geworden. Daarenboven heeft verweerster op geen enkel moment het standpunt van eisers, als zou de rolstoel na de uitvoering van de terugvlucht in zwaar beschadigde en onbruikbare staat terug aan hen zou zijn overhandigd, betwist of hieromtrent opmerkingen of enig voorbehoud gemaakt. De onbruikbare staat van de rolstoel wordt bevestigd in het "Damaged Baggage Report" van AVIAPARTNER (stuk 4 eisers) ("*ELEC WCH NOT WORKING*" - vrije vertaling: "elektrische rolstoel werkt niet").

Hiermee is voldoende aangetoond dat de rolstoel na de uitvoering van de terugvlucht ernstig beschadigd was alsook dat deze na de teruggave ervan aan eisers niet meer naar behoren werkte. Alzo kan er ook de nodige waarde gehecht worden aan de verklaring van eisers dat zij bij hun aankomst op de luchthaven van BRUSSEL - ZAVENTEM en na de teruggave van de beschadigde en niet-werkende rolstoel van +/- 180 kilogram een zeer moeilijke en fysiek uitputtende tocht hebben moeten afleggen eerst naar de plaats voor de afhaling van hun bagage en vervolgens naar de "afhaalzone".

Zeker in dergelijke omstandigheden, waarin de reizigers in moeilijkheden verkeren, had verweerster alles in het werk moeten stellen om ervoor te zorgen dat er aan eisers passende bijstand/assistentie zou worden verleend en zij geholpen werden.

De verplichting in hoofde van verweerster tot het verlenen van deze bijstand/assistentie heeft zowel een wettelijke grondslag (zie bijv. artikel 43 van de Reiswet) als een contractuele grondslag (zie bijv. stuk 1 eisers: "*Bijzonderheden: [...] assistentie op de luchthaven voor mevrouw*"). Het betreft een autonome verplichting in hoofde van de organisator die deze naar best vermogen moet uitvoeren en die in principe losstaat van de verplichtingen die rusten op andere (reis-) dienstenverleners en de problemen die zich hebben gesteld in het kader van de uitvoering van de verplichtingen door deze laatste (bijv. beschadiging van bagage door een luchtvervoerder).

Verweerster kan zich niet ontdoen van haar wettelijke en contractuele verplichtingen louter en alleen op basis van haar argument dat het "AXXICOM AIRPORT CADDY" was die op de luchthaven van BRUSSEL - ZAVENTEM instaat voor de dienstverlenging inzake begeleiding en hulp aan reizigers met een beperkte mobiliteit, deze dienst geen deel uitmaakt van de reisdiensten vervat in de pakketreisovereenkomst en verweerster bijgevolg niet aansprakelijk gesteld kan worden voor eventuele tekortkomingen van deze "derde". De verplichting tot het verlenen van bijstand/assistentie aan de reizigers betreft immers een autonome specifieke verplichting in hoofde van verweerster als organisator van pakketreizen en zij dient alles in het werk te stellen om ook zelf de nakoming hiervan te verzekeren.

Verweerster was, na de uitvoering van de terugvlucht en de teruggave van de rolstoel aan eisers, nog steeds gebonden door deze verplichting die op dat moment nog geen einde had genomen, zeker nu er in de bestelbon/reisovereenkomst was bepaald dat er *“assistentie op de luchthaven voor mevrouw”* zou worden voorzien.

Het Arbitraal College meent dat de aansprakelijkheids- en schadevergoedingsbeperking zoals voorzien in artikel 22, par. 2 van het Verdrag van Montreal en betrekking heeft op *“de totale toegebrachte schade, ongeacht of deze schade van materiële dan wel immateriële aard is”*, er niet aan in de weg staat dat er in onderhavige zaak wel degelijk nog een *“bijkomende”* vergoeding zou kunnen worden toegekend aan eisers als zou komen vast te staan dat de aansprakelijkheid van verweerster betrokken als gevolg van het feit dat dat zij de voormelde verplichting niet/slechts gedeeltelijk/gebrekkig heeft uitgevoerd en eisers hierdoor schade hebben geleden die in aanmerking komt voor vergoeding.

De verplichtingen in het kader van het vervoer van bagage, de bijhorende aansprakelijkheden en de schade die reizigers in dit verband kunnen lijden, vallen immers niet samen met de verplichtingen, aansprakelijkheden en mogelijke schade in het kader van de verplichting tot het verlenen van bijstand/assistentie van reizigers (in moeilijkheden).

In die zin zijn ook de klachten van eisers met betrekking tot de beschadiging van de rolstoel niet volledig gelijklopend met hun klachten met betrekking tot het gebrek aan bijstand/assistentie vanwege verweerster

Het Arbitraal College meent de *“schade”* die eisers geleden zouden hebben ingevolge een gebrek aan bijstand/assistentie, dat zich heeft voorgedaan in de nasleep van de beschadiging van de rolstoel, niet als dusdanig en noodzakelijkerwijze schade betreft die louter het gevolg is van deze beschadiging en louter tot deze gebeurtenis teruggebracht zou moeten worden en hierdoor geacht zou moeten worden deel uit te maken van het *“schade”*-begrip dat zoals bedoeld in artikel 22, par. 2 van het Verdrag van Montreal (*“de totale toegebrachte schade, ongeacht of deze schade van materiële dan wel immateriële aard is”*).

Zoals hierboven reeds aangegeven, is het Arbitraal College van mening dat verweerster de bijzondere verplichting tot het verlenen van passende bijstand/assistentie niet correct heeft uitgevoerd, op dit vlak tekort geschoten en hierdoor schade heeft berokkend aan eisers die aanleiding geeft tot een vergoeding.

Het Arbitraal College acht het onwaarschijnlijk dat de aangestelden van verweerster (en/of deze van de reisdienstverleners van reisdiensten die in de pakketreis aangeboden door verweerster vervat waren en waarvoor verweerster in principe eveneens aansprakelijk is) op het moment van de feiten niet op de hoogte zouden zijn geweest, *enerzijds* van het feit dat de rolstoel ernstig beschadigd was en dat dit voor eisers de nodige problemen met zich meegebracht heeft en, *anderzijds*, van het feit dat eisers na aankomst op de luchthaven van BRUSSEL - ZAVENTEM een duidelijke behoefte hadden aan passende bijstand/assistentie, onder meer om hen in staat te stellen de verplaatsingen op de luchthaven te maken (tenminste te vergemakkelijken).

Het dossier bevat geen enkel element dat het standpunt van eisers, als zou er bij hun aankomst op de luchthaven sprake zijn geweest van een "totale afwezigheid van hulp", zou kunnen weerleggen of in twijfel zou kunnen trekken. Ook in haar conclusies roept verweerster niet in dat er wel degelijk de nodige bijstand/assistentie werd verleend.

In het kader van haar bijzondere verplichting tot het verlenen van bijstand/assistentie kwam het nochtans aan verweerster toe om de nodige maatregelen te nemen om de nakoming hiervan te kunnen verzekeren.

Gelet op de hierboven uiteengezette overwegingen meent het Arbitraal College dat het dossier alzo voldoende elementen bevat op grond waarvan kan worden besloten tot een "totaal gebrek" aan bijstand/assistentie van eisers na hun aankomst op de luchthaven.

Het Arbitraal College oordeelt na rijp beraad dat eisers in de gegeven omstandigheden aanspraak kunnen maken op een vergoeding van 150,- € per persoon.

**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 ten aanzien van verweerster gedeeltelijk gegrond en veroordeelt verweerster tot betaling van 150,- € aan elkeen van eisers.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 7 oktober 2019