

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 12 juni 2018

Inzake:

De Heer A, woonachtig te XXX, XXX.

De Heer B, woonachtig te XXX, XXX

De Heer C, woonachtig te XXX, XXX.

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A.

Tegen:

De BVBA RO, handeldrijvende onder de commerciële benaming "D", met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekend:

De Heer E, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College.

Mevrouw F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

De Heer G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

Mevrouw H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

De Heer I, 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 J, 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 eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 17 april 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

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

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 12 juni 2018;

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 feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers bij verweerster een rondreis in Iran, genaamd "Op weg naar Isfahan", hebben geboekt voor de periode van 8 tot 27 oktober 2017.

De prijs van deze reservatie bedroeg 8.245,- €, voor drie personen.

Het betrof een groepsreis, waarvoor in het reisprogramma een gedetailleerde beschrijving, van dag tot dag, werd opgenomen.

In de prijs van de reis zat eveneens Nederlandstalige reisbegeleiding vervat.

In die zin vermeldt het reisprogramma dat de groep begeleid zou worden door een "Nederlandse/Belgische reisbegeleider" alsook dat de Iraanse wetgeving verplicht dat dergelijke begeleide groepen "een door de overheid gecertificeerde Iraanse gids tijdens de gehele reisduur bij zich dienen te hebben".

2.

In het kader van de huidige procedure beklagen eisers zich hoofdzakelijk over de Nederlands-Iraanse reisbegeleider, K

In hun klachtenformulier vermelden zij hieromtrent:

- *“de eerste 9 dagen en de laatste 2 dagen werd er door de gids geen enkele uitleg gegeven*
- *de gids was niet/onvoldoende op de hoogte van de bezienswaardigheden en vond de verschillende reisgidsen meer belachelijk en niet correct*
- *onvoldoende kennis van de Nederlandse taal [...]*
- *gefrustreerd gids na klacht van D*
- *extra Iraanse gids was volledig opgeëist door persoon in de groep die alleen reisde en de gewone gids keurde dit goed, want hij vond dat de andere reizigers zich dan maar moesten bekommeren (dus die persoon had een privé gids, waardoor deze niet beschikbaar was voor andere reizigers)”*

In de verschillende e-mailberichten die eisers aan verweerster hebben verzonden en die zij in hun stukkenbundel bijbrengen, worden deze klachten verder in detail beschreven.

Alzo halen eisers, bij wijze van voorbeeld, aan dat de reisbegeleider geen uitleg gaf op de plaatsen die tijdens de reis bezocht werden, er tijdens de (lange) busritten geen uitleg werd verschaft, hij foutieve informatie gaf over bezienswaardigheden, niet voldoende informatie gaf over planning van de reis, geen of ontoereikende antwoorden gaf op vragen van reizigers in verband met de Iraanse cultuur en bevolking, geen begeleiding gaf bij stadsbezoeken, etc.

Eisers meenden alzo dat er sprake was van een uiterst gebrekkige reisbegeleiding, die zij beschouwden als een “compleet fiasco” en ontgoocheling, waardoor hun reis “verknoeid” werd aangezien zij verwacht hadden om in het kader van een groepsreis in Iran de nodige begeleiding te krijgen om zo tot een beter begrip van de Iraanse cultuur en bevolking te komen.

Eisers hebben hierop hun beklag gedaan bij verweerster, op “dag 9” van de reis.

Dit zou erin geresulteerd hebben dat de reisbegeleider beter zijn best ging doen, meer uitleg en begeleiding ging geven en ervoor zorgde dat de Iraanse gids de groep meer deskundige uitleg en informatie verschaft over bezienswaardigheden en antwoorden gaf op de vragen die gesteld werden.

De laatste twee dagen van de reis zou de reisbegeleider dan weer in zijn oude gewoonten vervallen zijn.

3.

Na hun terugkeer hebben eisers verweerster aangeschreven en een gedetailleerd relaas van het verloop van hun reis en een opgave van hun klachten gedaan.

Naast de hierboven beschreven klachten m.b.t. de reisbegeleiding, haalden eisers bijkomend de volgende elementen aan:

- Op "dag 4" was er een lange busrit voorzien en werd er een picknick gehouden langs de kant van de weg en niet aan de Kaspische Zee, die vlakbij lag;
- Op "dag 6" was er een lange busrit voorzien maar werd er niet gedacht aan pauzes in te lassen om naar het toilet te gaan;
- Op "dag 6" werd er overnacht in een "afschuwelijk" hotel;
- Bepaalde hotels zouden de naam "hotel" niet waardig zijn;
- Het verblijf in Zein-od-Din was gelegen aan een drukke baan en zou een verspilde dag zijn;

Eisers vorderden een bedrag een vergoeding van verweerster ten belope van 2.750,- €.

Verweerster heeft in detail geantwoord op de klachten van eisers, zowel wat betreft de specifieke aangehaalde punten als wat betreft de klachten i.v.m. de reisbegeleider.

Zij merkte hierbij onder meer op dat K al jaren een van haar vaste begeleiders was die altijd goed werd beoordeeld door de reizigers, dat een van haar werknemers twee jaar geleden de Iran-reis had meegemaakt en eveneens positief over hem was (bezorgd zijn over de reizigers, vragen beantwoorden, uitleg verschaffen,...).

Zij haalde daarenboven aan dat K een "reisbegeleider" is en geen "reisgids" en hij door het verschil in het Nederlands accent (het zijne) en het Belgisch accent (dat van de reizigers) misschien niet altijd even goed kon volgen of meer ingewikkelde antwoorden kon formuleren.

Tenslotte haalde verweerster nog aan dat er mogelijk sprake was van botsende karakters en de reisbegeleider na kritiek op hem mogelijk is dichtgeklapt.

Verweerster betreurde het alzo dat eisers de reisbegeleiding van K als negatief ervaarden maar meldde dat zij niet in zou gaan op hun vraag tot betaling van een vergoeding ten belope van 2.750,- €.

Partijen hebben hierna nog verder gecorrespondeerd, zonder dat zij tot een vergelijk gekomen zijn.

4.

Eisers hebben uiteindelijk hun zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In hun klachtenformulier vorderen zij een vergoeding van 2.750,- €.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College, blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen de partijen.

3. De beoordeling

6.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College blijkt dat eisers bij verweerster een rondreis in Iran, genaamd "Op weg naar Isfahan", hebben geboekt voor de periode van 8 tot 27 oktober 2017, voor een bedrag van 8.245,- €, voor drie personen.

Het betrof een groepsreis waarin Nederlandstalige reisbegeleiding zat vervat.

Eisers beklagen zich hoofdzakelijk over de ondermaatse kwaliteit van de reisbegeleiding (de reisbegeleider die geen uitleg gaf op de plaatsen die tijdens de reis bezocht werden, geen uitleg verschaft tijdens de (lange) busritten, foutieve informatie over bezienswaardigheden, niet voldoende informatie over planning van de reis, geen of ontoereikende antwoorden op vragen van reizigers in verband met de Iraanse cultuur en bevolking, geen begeleiding bij stadsbezoeken, etc.).

Zij menen dat hierdoor hun reis "verknoeid" werd aangezien zij verwacht hadden om in het kader van een groepsreis in Iran de nodige begeleiding te krijgen om een beter begrip te krijgen van de Iraanse cultuur en bevolking.

Op basis hiervan menen zij dat de aansprakelijkheid van verweerster betrokken is en vorderen zij een vergoeding ten belope van 2.750,- €.

Als reisorganisator is verweerster aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract 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 (art. 17, lid 1 Reiscontractenwet).

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 (art. 17, lid 2 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

Na rijp beraad oordeelt het Arbitraal College oordeelt dat uit het dossier (meer bepaald uit de gedetailleerde uitleg van eisers, de antwoorden van verweerster en de stukken van eisers waaronder de beoordelingen van de andere reizigers) kan worden afgeleid dat verweerster het contract tot reisorganisatie inderdaad niet heeft uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die eisers op grond van de bepalingen ervan redelijkerwijs mochten hebben.

Eisers konden redelijkerwijze verwachten dat zij, bij een begeleide rondreis door Iran zoals deze georganiseerd door verweerster, vergezeld zouden worden door een reisbegeleider die zich de moeite zou getroosten om de groep de nodige uitleg en informatie te verschaffen, op een correcte manier te antwoorden op eventuele vragen en de groep bij excursies en bezoeken aan bezienswaardigheden zou begeleiden en wegwijs zou maken.

Het feit dat de kwaliteit van de reisbegeleiding na de klacht van eisers aanzienlijk is verbeterd (door meer uitleg en begeleiding te geven en te bewerkstelligen dat de Iraanse gids de groep meer deskundige uitleg en informatie verschafte over bezienswaardigheden en antwoorden gaf op de vragen die gesteld werden), bevestigt het standpunt van eisers dat er in de periode vóór de klacht wel degelijk sprake was van een kwaliteitsprobleem.

Het Arbitraal College kan eisers volgen in hun standpunt dat een goede reisbegeleiding belangrijk was voor de uitvoering van de betreffende rondreis en dat de gebrekkige kwaliteit hiervan hun reis (tenminste ten dele) “verknoeid” heeft.

Op grond hiervan oordeelt het Arbitraal College dat verweerster op het vlak van de reisbegeleiding het contract tot reisorganisatie niet heeft uitgevoerd conform de redelijke verwachtingen die eisers op grond ervan mochten hebben zodat haar aansprakelijkheid is betrokken op grond van artikel 17 Reiscontractenwet.

Hiernaast formuleren eisers bijkomende klachten in verband met de uitvoering van de reis (afschuwelijke hotels, slecht georganiseerde busritten, verblijf in Zein-od-Din naast de snelweg...).

Het Arbitraal College meent enerzijds dat eisers deze klachten niet voldoende specificeren en anderzijds dat zij hier in ieder geval geen bewijs van bijbrengen.

Alzo : (i) geven eisers niet aan op welke vlakken er een verschil zou bestaan tussen hetgeen zij geboekt hebben en hetgeen zij effectief gekregen hebben, en het feit dat dit niet overeen zou stemmen, (ii) bevat hun stukkenbundel geen elementen, zoals foto's, die de ondermaatse kwaliteit van de verblijfplaatsen, waarover zij hun beklag doen, zou kunnen staven, (iii) geven eisers geen opgave van de specifieke schade die zij hierdoor geleden zouden hebben.

Het Arbitraal College meent dan ook dat er geen aanleiding bestaat om verweerster voor deze bijkomende klachten van eisers in verband met de uitvoering van de reis aansprakelijk te stellen.

7.

Het Arbitraal College oordeelt na rijp beraad dat de schade in hoofde van eisers, voor wat betreft de gebrekkige reisbegeleiding waarvoor de aansprakelijkheid van verweerster werd weerhouden, bepaald kan worden op het bedrag van 1.236,75 € ofwel 15% van de totale reissom van 8.245,- €.

Bij de bepaling van dit bedrag wordt in het bijzonder rekening gehouden met de volgende elementen:

- Het Arbitraal College kan eisers volgen in hun standpunt dat een goede reisbegeleiding belangrijk was voor de uitvoering van de betreffende rondreis in Iran en dat de gebrekkige kwaliteit hiervan hun reis "verknoid" heeft;
- Naast de gebrekkige kwaliteit van de reisbegeleiding kunnen er geen andere tekortkomingen in hoofde van verweerster weerhouden worden en de andere reisprestaties werden dan ook op een correcte manier uitgevoerd;
- De reisbegeleiding was niet op elk moment van de reis belangrijk of relevant, bijvoorbeeld op de verschillende vrije dagen die in het reisprogramma voorzien waren;
- Na de klacht van eisers is er tenminste enkele dagen geen sprake geweest van een kwaliteitsprobleem op het vlak van de reisbegeleiding;

Het Arbitraal College kent de vordering van eisers bijgevolg toe ten belope van het bedrag van 1.236,75 €.

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 ontvankelijk en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 1.236,75 €, waarbij elkeen van de reizigers recht heeft op een gelijk deel van dit bedrag.

Aldus uitgesproken te Brussel met unanimititeit op 12 juni 2018.