

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 20 januari 2025

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 12 juli 1950, gedomicilieerd te XXX, XXX en Mevrouw B, Belg, geboren op 17 juli 1960, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

De BV RO, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 0435.417.756

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C (zaakvoerder) en Mevrouw D (product manager).

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26 november 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 28 november 2024 om te verschijnen op de zitting van 20 januari 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 20 januari 2025;

Hebben ondergetekend:

Meester 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 reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw H in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt hieronder een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 27 oktober 2023 boekten eisers bij verweerster een rondreis met bestemming de Verenigde Staten en Zuidwest Canada voor twee personen voor de periode van 7 tot 26 juli 2024.

De boeking omvatte de vluchten, de rondreis en het verblijf in diverse hotels, volgens programma in een tweepersoonskamer, formule kamer met ontbijt.

De totale prijs van deze reis bedroeg 13.410 euro.

3.

Door de annulering van de vlucht van Brussel naar Washington op 7 juli 2024, kon de aansluitende vlucht naar Seattle niet gehaald worden. Het programma van de eerste dag, nl. een bezoek aan Seattle werd hierdoor niet uitgevoerd. De groep vertrok de volgende ochtend (dinsdagochtend) naar Vancouver, terwijl dit initieel voorzien was op maandagavond.

Tijdens de rondreis werd gebruik gemaakt van twee minibusjes. Volgens eisers waren deze zeer oncomfortabel en niet geschikt voor een langere reis. Een van de chauffeurs bleek de gids te zijn. Deze verstreekte volgens eisers weinig informatie over de geplande bezoeken, bevolking, landstructuur, enz. Het programma was naar hun oordeel te zwaar; de groep kwam telkens pas rond 20.00 u in het hotel toe, waar dit normaal voorzien was tussen 18.30 u en 19.00 u. Een selectie van de belangrijkste bezoeken bleek noodzakelijk.

De gids zou een recente medische voorgeschiedenis hebben gehad, waardoor de reizigers die in zijn busje meereden zich niet veilig voelden.

Ook de terugvlucht verliep met vertragingen. De eerste vlucht, vanuit Salt Lake City, vertrok met vertraging waardoor de aansluitende vlucht naar Brussel niet meer gehaald kon worden.

4.

Op 17 augustus 2024 stuurde de groep een door alle medereizigers ondertekend aangetekend schrijven naar verweerster.

Hierin werden hun grieven samengevat.

De compensatie voor de vluchtvertragingen konden zij, aldus hun ingebrekestelling, niet rechtstreeks aanvragen bij de luchtvaartmaatschappij omdat zij niet beschikten over de nodige gegevens. Verweerster sloot immers het contract af met de luchtvaartmaatschappij.

Zij verweten verweerster bovendien non-conformiteit van de reis ten gevolge van de opgelopen vertragingen: het wegvallen van het bezoek aan Seattle en een verkort – en daardoor niet rustig – bezoek aan Vancouver.

Op basis hiervan en rekening houdend met het verlies aan vakantiegenot en de morele schade als gevolg daarvan, vroegen zij bij wijze van minnelijke schikking een minimale vergoeding van 1.700 euro per persoon.

5.

Verweerster reageerde op 27 augustus 2024 per e-mail en liet de reizigers weten dat een nieuwe aanvraag tot compensatie bij de luchtvaartmaatschappij werd ingediend.

Verder betwistte verweerster in dit schrijven verantwoordelijk te kunnen worden gesteld voor de non-conformiteit als gevolg van de opgelopen vluchtvertragingen en verdedigde zij haar gids.

6.

Op 26 november 2024 dienden eisers een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

7.

Ter zitting is gebleken dat eisers via de luchtvaartmaatschappij een bedrag van 600,00 EUR per persoon hebben gerecupereerd voor de opgelopen vertraging bij de heenvlucht.

B. DE VORDERINGEN

8.

Met het vragenformulier vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.820 euro, bedrag dat zij als volgt berekenen :

- *Verlies bezoek aan Seattle 350 € per persoon (=5950/17)*
- *Ontbreken aan voldoende reisbegeleiding en comfort en begeleiding achteraf (10% dagprijs) = $350 \times 10\% = 35 \text{ € per dag} \times 16 \text{ d} = 560 \text{ € per persoon}$*
- *Totale schade-eis per persoon : $350 + 560 = 910 \text{ €}$*
- *Voor 2 personen $910 \times 2 = 1820 \text{ €}$*

C. DE RECHTSPLEGING

9.

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

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

10.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

11.

Overeenkomstig artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

Artikel 49 van de Reiswet bepaalt dat de reiziger recht heeft op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit en dat deze schadevergoeding zonder onnodige vertraging wordt uitbetaald.

Krachtens artikel 50 van genoemde wet heeft de reiziger geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.

Het Arbitraal college is van oordeel dat i.c. een gebrek aan comfort van de bussen die tijdens de reis werden gebruikt voor het vervoer van de reizigers en een gebrekkige reisbegeleiding niet, althans niet afdoende, zijn aangetoond.

Volgens de lijst van gebreken die eisers aan hun dossier hebben toegevoegd, was er onvoldoende beenruimte in de bussen. Hiervan wordt echter geen bewijs voorgelegd. Het hebben van voldoende of onvoldoende beenruimte is overigens een subjectief criterium: wat voor de ene persoon volstaat wordt door een ander misschien als ontoereikend beschouwd. Volgens de organisator waren de bussen wél voldoende groot en qua afmetingen niet te vergelijken met Europese minibussen.

Ook de klachten aangaande de reisbegeleiding kunnen naar het oordeel van het Arbitraal college niet worden weerhouden. Verweerster wordt, wat de reisbegeleiding betreft, een “*amateuristische aanpak*” verweten. *In concreto* wordt het gebrek tijdens de reis aan informatie over de bevolking, de landstructuur, landbouw, economie, enz. aangeklaagd, evenals de “*recente medische voorgeschiedenis*” van de reisbegeleider, waardoor deze laatste niet geschikt zou zijn geweest om gedurende negentien dagen met reizigers rond te rijden.

Van dit laatste ontbreekt elk bewijs. Volgens verweerster was de reisbegeleider een ervaren gids, die reeds meermaals de betrokken reis heeft begeleid, en was deze persoon medisch geschikt om te reizen. Dat deze begeleider als chauffeur van één van de bussen een gevaar voor de groep zou hebben gevormd, is niet bewezen.

Anderzijds is het gehalte aan informatie dat wordt verstrekt over de plaatselijke bevolking, economie, landbouw, enz. eveneens een criterium dat in ruime mate subjectief is. Het aantonen van enige non-conformiteit ter zake veronderstelt in de eerste plaats dat vast zou staan wat op dit vlak redelijkerwijze, afgaande o.m. op de reisbrochure van de organisator, mocht worden verwacht. Dit is i.c. echter niet het geval. Bij gebrek aan duidelijke parameter is non-conformiteit op dit stuk bezwaarlijk te weerhouden.

13.

De enige non-conformiteit die naar het oordeel van het Arbitraal college i.c. kan worden weerhouden en, desgevallend, tot een prijsvermindering aanleiding zou kunnen geven op grond van artikel 48 van de Reiswet, is deze die het gevolg was van de verlate heenvluchten. Zoals hiervoor aangehaald, gaat het dan concreet over het wegvallen van het bezoek aan de stad Seattle gedurende de eerste dag van de rondreis en een latere aankomst dan voorzien in Vancouver, waardoor het bezoek aan deze stad *de facto* werd ingekort.

Het Arbitraal college stelt echter vast dat eisers via de luchtvaartmaatschappij *United Airlines* reeds een bedrag van 600,00 EUR per persoon hebben gerecupereerd, op basis van de ter zake toepasselijke Europese en/of internationale regelgeving, voor de opgelopen vertraging bij de heenvlucht.

Overeenkomstig artikel 52, §2, van de Reiswet hebben reizigers “*het recht krachtens deze wet en die verordeningen en internationale overeenkomsten*” – bedoeld worden o.m. de Verordening nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/9 evenals internationale verdragen – “*vorderingen in te dienen*”.

Genoemde bepaling voegt hier evenwel aan toe dat “*De schadevergoeding of prijsvermindering uit hoofde van deze wet en de uit hoofde van die verordeningen en internationale overeenkomsten toegekende schadevergoeding of prijsvermindering met elkaar verrekend [worden] om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd*”.

Het Arbitraal college is van oordeel dat de prijsvermindering waarop eisers aanspraak zouden kunnen maken ingevolge non-conformiteit i.c. gedekt is door de door de luchtvaartmaatschappij toegekende vergoeding en bijgevolg geen bijkomende prijsvermindering door verweerster meer verschuldigd is.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar ongegrond,

Wijst eisers bijgevolg af van hun vordering.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te BRUSSEL, op 20 januari 2025.