

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 13 JULI 2021

Inzake

De heer **A**, en mevrouw **B**,
Beiden wonende te XXX, XXX,

Eisers,

Met als raadsman Meester C, met kantoor te XXX, aan de XXX,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

En

RO een vereenvoudigde vennootschap op aandelen naar Frans recht, handel drijvend onder de benaming **D**, met maatschappelijke zetel XXX (Frankrijk), XXX Ondernemingsnummer (Frankrijk) 000.000.000;

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw E, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw F, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer G, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

I. De feiten

1.

Op 18 oktober 2018 boekten eisers via de website van verweerster een vliegvakantie naar Mauritius met verblijf in half pension in Maritim Crystals Beach Hotel, met vertrek op 5 maart 2019 en terugkeer op 13 maart 2019.

Eisers betaalden voor deze reis een reissom van 2.391,00 EUR.

In deze reissom waren ook de vluchten naar en van Mauritius inbegrepen. Deze vluchten werden uitgevoerd door LMIJ en bestonden uit een vlucht vanuit Schiphol (Amsterdam) met tussenlanding in Charles de Gaulle (Parijs) en vervolgvlucht naar Mauritius.

2.

Bij hun terugkeer van Mauritius landden eisers op 13 maart 2019 om 5.45u op de luchthaven Charles de Gaulle in Parijs. Daar werd hen meegedeeld dat de aansluitende vlucht van 7.10u naar Amsterdam was geannuleerd wegens meteorologische omstandigheden, te weten zware rukwinden in Amsterdam.

Er werd eisers aangeboden een alternatieve vlucht te nemen op 14 maart 2019 om 10.20u.

Eisers gingen hier niet op in en kochten zelf tickets voor een terugkeer op 13 maart 2019 met de Thalys naar Amsterdam.

3.

Na thuiskomst schreven eisers LMIJ aan met de vraag het niet-gebruikte gedeelte van hun vliegtuigticket terug te storten. Bij schrijven van 15 maart 2019 liet LMIJ weten dat eisers zich met deze vraag tot hun organisator dienden te wenden, hetzij huidige verweerster.

Vervolgens contacteerden eisers verweerster met de vraag hen te vergoeden voor de niet-genoten vluchten. Verweerster stelde evenwel dat niet zij maar wel de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk is voor het uitvoeren van de vluchten en het ter beschikking stellen van alternatieve verplaatsingsmiddelen.

Eisers maakten deze reactie over aan de luchtvaartmaatschappij, die hen bevestigde dat zij in geval van annulering van hun vlucht recht hadden op een alternatieve vlucht, dan wel op terugbetaling van de kostprijs van het geannuleerde gedeelte van de vlucht. Vermits de boeking van de vlucht evenwel niet door eisers zelf was gebeurd, maar wel door de organisator diende de terugbetaling ook langs deze weg te geschieden.

Eisers stelden verweerster hiervan in kennis, doch deze liet hen weten dat er geen terugbetaling mogelijk was, gelet op de algemene verkoopvoorwaarden van haar contractspartner. Zij drong er opnieuw op aan dat eisers zich rechtstreeks tot de luchtvaartmaatschappij zouden wenden.

De rechtsbijstandsverzekeraar van eisers trachtte verweerster nog te overtuigen om alsnog een regeling te treffen, doch ook dit schrijven bleef onbeantwoord.

4.

Vermits partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bereiken, maakten eisers hun eis aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, via het daartoe bestemde vragenformulier, op 6 maart 2020.

De vordering van eisers strekte ertoe vanwege verweerster een schadevergoeding te bekomen van 611,00 EUR

II. De procedurele voorgaanden

5.

De vordering van eisers werd behandeld op de zitting van de Geschillencommissie Reizen van 7 juli 2020.

Vermits de Geschillencommissie op 7 juli 2020 een andere samenstelling had – met uitzondering van de Voorzitter – wordt de zaak integraal hernomen door de Geschillencommissie in de huidige samenstelling.

Bij tussenbeslissing van 7 juli 2020 stelde de Geschillencommissie vast dat de zaak nog niet in staat van wijzen was en verzocht zij partijen haar uitsluitsel te geven over:

- De rechtsmacht van het Arbitraal College om van voorliggend geschil kennis te nemen;
- De vraag of er vanwege LMIJ een refund van het ongebruikte gedeelte van het vliegtuigticket werd bekomen.

6.

Bij schrijven van 16 oktober 2020 maakte de verwerende partij haar opmerkingen ten gronde omtrent de eis van de eisende partij over aan het Arbitraal College. In voormeld schrijven vraagt de verwerende partij het Arbitraal College de zaak verder te behandelen.

De eisende partij legde op 10 juli 2021 besluiten na sententie dd. 7 juli 2020 neer.

III. De beoordeling

III.A. Aangaande de rechtsmacht van het Arbitraal College

7.

Zoals de eisende partij terecht stelt, impliceert de vraag van de verwerende partij in haar schrijven van 16 oktober 2020, gericht aan de Geschillencommissie Reizen, *‘om deze zaak verder te behandelen’*, het akkoord van de verwerende partij met de arbitrale procedure en de aanvaarding van de rechtsmacht van het Arbitraal College.

De verwerende partij is daarenboven aangesloten bij de VZW Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (V.V.R.). De leden van deze vereniging aanvaarden allen de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen voor de beslechting van de geschillen met hun klanten.

In de gegeven omstandigheden heeft het Arbitraal College rechtsmacht om van de betwisting tussen eisers en de verwerende partij kennis te nemen.

III.B. Aangaande de aansprakelijkheid van de verwerende partij

8.

Tussen de verwerende partij en eisers werd een pakketreisovereenkomst afgesloten, waarbij verweerster zich ertoe verbond om eisers vervoersdiensten, met name de retourvlucht van Amsterdam naar Mauritius, met tussenstop in Parijs Charles De Gaulle, en accommodatie, met name een verblijf in half pension in Hotel Maritim Crystals Beach, te leveren, voor een totale reissom van 2.391,00 EUR.

Bij de uitvoering van één van de vervoersdiensten – met name de terugvlucht – deed zich een non-conformiteit voor. Het tweede deel van de terugvlucht van Parijs naar Amsterdam met een voorzien vertrek om 7.10u, kon niet worden uitgevoerd door de slechte weercondities in Amsterdam.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat aan eisers door verweerster – via tussenkomst van de luchtvaartmaatschappij – een terugvlucht van Parijs naar Amsterdam werd aangeboden, méér dan 24 uur later, nl. op 14 maart 2019 om 10.20u.

Eisers vonden de voorgestelde oplossing niet aanvaardbaar en opteerden ervoor zelf hun terugreis te organiseren met de Thalys.

Zij beroepen zich thans op artikel 36 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna kortweg Wet Pakketreizen genoemd) om de terugbetaling te bekomen van de door hen geboekte tickets voor de treinreis. Daarnaast vorderen zij ook een bijkomende schadevergoeding op grond van artikel 49 van de Wet Pakketreizen.

9.

Artikel 36 van de Wet Pakketreizen bepaalt:

‘Onverminderd de uitzonderingen in artikel 35, heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.’

Het Arbitraal College treedt het standpunt van eisers bij dat de door verweerster aangeboden oplossing, waardoor eisers met méér dan 24 uren vertraging zouden terugkeren van een tussenstop

die op amper 500 km van hun eindbestemming was gelegen, niet binnen een redelijke termijn aan de opgetreden non-conformiteit verhelpt.

In toepassing van artikel 36 van de Wet Pakketreizen zijn eisers bijgevolg gerechtigd op de terugbetaling van de door hen gedane uitgaven.

Eisers vorderen een vergoeding van 260,00 EUR voor de Thalystickets van Paris Nord naar Amsterdam. Zij brengen een kopie van de tickets voor tot staving van hun vordering. Vermits zij een tussenlanding maakten in Parijs Charles De Gaulle en de Thalys namen vanuit Paris Nord, komen ook de RER-tickets van de luchthaven naar het Thalys Station voor terugbetaling in aanmerking. Het hiervoor gevorderde bedrag van 26,00 EUR wordt door verweerster niet betwist.

De gedane uitgaven waarvoor eisers op grond van artikel 36 Wet Pakketreizen gerechtigd zijn op terugbetaling, bedragen derhalve $260 + 26 = 286,00$ EUR.

10.

Bovenop de terugbetaling van de gedane uitgaven vorderen eisers een schadevergoeding ten belope van 300,00 EUR voor een maaltijd, onbetaald verlof en kinderopvang.

Zij baseren zich hiervoor op artikel 49 van de Wet Pakketreizen.

Artikel 49 van de Wet Pakketreizen bepaalt:

‘De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.’

Krachtens artikel 8.4 BW moet hij die meent een ander in rechte te kunnen aanspreken, de rechtshandelingen of feiten bewijzen die daaraan ten grondslag liggen.

Eisers dienen derhalve het bewijs te leveren van de door hen geleden schade en de omvang ervan.

Eisers leveren dit bewijs niet.

Het feit dat zij een maaltijd hebben genomen op 13 maart 2019 komt het Arbitraal College aannemelijk voor, doch dit betekent nog niet dat de kosten verbonden aan die maaltijd schade uitmaken. Immers, ook indien de terugvlucht van 7.10u correct was uitgevoerd, hadden eisers zich 's middags een maaltijd moeten aanschaffen. Op 13 maart 2019 waren geen maaltijden meer inbegrepen in de door eisers geboekte reissom, minstens wordt dit door hen niet aannemelijk gemaakt.

De beweerde schade bestaand uit onbetaald verlof en kinderopvang wordt door eisers op geen enkele manier aangetoond. Ook indien de terugvlucht correct was uitgevoerd zouden eisers pas op 13 maart 2019 in de loop van de dag thuis gearriveerd zijn. Zij leggen geen enkel stuk voor dat aantoont dat zij door de opgelopen vertraging meer verlof dienden op te nemen of meer kinderopvang dienden te betalen.

De vordering van eisers om een bijkomende schadevergoeding te bekomen is ongegrond.

11.

In hun besluiten na sententie breiden eisers hun initiële vordering nog uit en vorderen zij ook de prijs van de vliegtuigtickets voor het traject Paris Charles De Gaulle – Amsterdam Schiphol terug.

Volgens de toelichting, verschaft door verweerster in haar emailbericht van 16 oktober 2020, belooft de prijs voor deze tickets 32,39 EUR per persoon.

Eisers kunnen de terugbetaling van deze ticketprijs niet cumuleren met de terugbetaling van de prijs van de treintickets. Het inwilligen van deze eis zou erop neerkomen dat eisers twee keer vergoed worden voor het traject Parijs-Amsterdam.

In het schrijven van 16 oktober 2020 kondigt verweerster de terugbetaling van $2 \times 32,39 \text{ EUR} = 64,78 \text{ EUR}$ aan eisers aan. Het is het Arbitraal College niet duidelijk of deze terugbetaling inmiddels werd uitgevoerd.

Indien dit het geval zou zijn, komt deze terugbetaling in mindering op de door verweerster aan eisers verschuldigde vergoeding voor de transportkosten ten belope van 286,00 EUR.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 286,00 EUR (tweehonderd zesentachtig euro) aan eisers, te verminderen met de gebeurlijke terugbetaling van de vliegtuigtickets, die verweerster reeds zou hebben verricht;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 13 juli 2021.