

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**TE BRUSSEL**

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

**Inzake**

(1) De heer A, ambtenaar, wonende te xxx;

En

(2) De heer B, bediende, wonende xxx;

En

(3) De heer C, magazijnier, wonende te xxx;

En

(4) De heer D, jeugdwerker, wonende te xxx;

En

(5) De heer E, werkzoekende, wonende te xxx:

*Eisers (1 tem 5),*

Ter zitting was mevr. F, echtgenote van eerste eiser aanwezig met volmacht;

**En**

RO, met maatschappelijke zetel te xxx- Ondernemingsnr xxx;

*Verweester;*

Ter zitting vertegenwoordigd door mtr. G, kantoorhoudende te xxx;

Hebben ondergetekenden:

1. De heer xxx, jurist, met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal

college;

2. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
3. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

#### I Over de rechtsmacht:

AANVANG: De stukken van de procedure werden onderzocht. Deze procedure begon met de toezending van het ingevulde vragenformulier. Dit formulier werd door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 12 juni 2012. Hierdoor werd de vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd vervolgens betaald op 8 augustus 2012 (art. 11 Geschillenreglement).

#### AKKOORD TOT ARBITRAGE:

- Eisers hebben hun akkoord tot arbitrage (scheidsgerecht) schriftelijk bevestigd met de ondertekening van het vragenformulier. De handtekening van dhr. A werd immers voorafgegaan door het volgende verzoek: *“Ondergetekende verzoekt de Geschillencommissie Reizen om het geschil aan het arbitraal College voor te leggen en verklaart zich te onderwerpen aan het reglement van de Geschillencommissie Reizen vzw”*. De handtekening van eisers 2 tem 5 werden voorafgegaan door een volmachtverklaring aan bovengenoemde *“om in zijn/haar (hun) naam een eis te stellen en de procedure te voeren bij de Geschillencommissie Reizen vzw”*.
- Voor verweerster mocht het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in haar verkoopsrelatie met de klant. Artikel 18 van deze contractsvoorwaarden bepaalt dat verweerster de arbitrale keuze van eisers zal respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1250. Boven dit bedrag kon verweerster binnen een termijn van 10 dagen laten weten de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen niet te aanvaarden. Eisers vorderden € 2.643,15 (zie verder). Verweerster maakte evenwel geen gebruik van dit procedurele verzakingsrecht waardoor de keuze van eisers voor arbitrage ook verweerster bindt.

AANSTELLING ARBITERS: De vzw Geschillencommissie Reizen werd door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het arbitraal College. Deze aanwijzing gebeurde volgens de regels in artikel 5 van het Geschillenreglement. Ons arbitraal College is derhalve bevoegd om van onderhavig geschil kennis te nemen.

VERLOOP: Voor eisers werd een bundel overgemaakt op 16 januari 2013 en voor verweerster werd een bundel overgemaakt op 1 februari 2012. Vervolgens werden tussen partijen conclusies

(schriftelijke argumentatie) uitgewisseld. Dit gebeurde voor eisers op 19 maart 2013 en voor verweerster op 11 april 2013.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven d.d. 21 december 2012 om te verschijnen op de zitting van 25 april 2013 (mededeling van het uur van de zitting per gewone brief op 12 april 2013).

## II Over de grond van de zaak:

### **De Feiten**

Eisers boekten bij verweerster op 1 juni 2011 een *flight only* met LMIJ (h/t) van Amsterdam naar New York, met vertrek op 29 augustus 2011 en met terugkomst op 6 september 2011. Aangezien de heenvlucht zou vertrekken vanuit Amsterdam, voorzag LMIJ voor het traject Antwerpen-Amsterdam in een treinrit met de TM. Zij betaalden hiervoor € 2.643,15.

Eerste eiser beklagt zich blijkens het vragenformulier (rubriek 17) in de volgende bewoordingen:

*“Ik had een vlucht voor 5 personen geboekt naar JFK (vertrek op maandag 29/8/2011). Door extreme weersomstandigheden aan de Oostkust van de Verenigde Staten (Hurricane Irene), bood LMIJ de mogelijkheid aan om, via de boekingsagent, een “change of travel date” aan te vragen voor de geboekte vluchten tussen vrijdag 26/8/2011 en dinsdag 30/8/2011. Op zondag 28/8/2011 (dus voor onze vlucht vertrok) tevergeefs het RO contactcenter proberen te bereiken om onze vlucht te herboeken.*

*Uiteindelijk heb ik dan die zondag naar LMIJ gebeld, waar ik te horen kreeg dat een “change of travel” date inderdaad mogelijk was, maar dat de herboeking via RO moest gebeuren. Maandagmorgen (29/08/2011) om 9h heb ik terug naar het RO contactcenter gebeld (vroeger kon blijkbaar niet wegens gesloten), waar ik te horen kreeg dat er geen herboeking mogelijk was omdat onze vlucht reeds vertrokken was. Terug gebeld naar LMIJ, waar ik nogmaals de bevestiging kreeg dat herboeken echt wel mogelijk was, maar dat het via RO moest gebeuren. Daarna nogmaals terug gebeld naar het RO Contactcenter, maar daar beweerden ze nogmaals dat het niet mogelijk was. Ondertussen heb ik verschillende mails gestuurd naar RO. Op 4/10/2011 kreeg ik antwoord dat ze (RO) contact opgenomen hadden met LMIJ en dat RO een aanvraag tot terugbetaling mocht doen bij LMIJ. Tot op heden is deze terugbetaling nog steeds niet gebeurd.”*

Verweerster heeft geen vergoeding voorgesteld.

Bij gebreke aan een minnelijke regeling tussen partijen wordt onderhavige zaak voorgelegd aan het arbitraal College van de Geschillencommissie Reizen in zijn bovenvermelde samenstelling.

Ter zake de klachten vorderen eisers in de huidige procedure een schadevergoeding t.b.v. De volledige reissom: € 2.643,15 (zie rubriek 20- vragenformulier).

## Beoordeling

Het contract dat ter beoordeling voorligt is een reiscontract en de Reiscontractenwet bepaalt het wettelijke kader van een dergelijk contract. [Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, verder als RCW afgekort, *B.S.* 1 april 1994.]

Meer in het bijzonder betreft het een ‘contract van reisbemiddeling’ ( art. 1, 2° RCW). Immers verweerster heeft geen reispakket aangeboden maar heeft louter bemiddeld bij de totstandkoming van een vervoersovereenkomst tussen eisers enerzijds en LMIJ anderzijds.

De RCW bepaalt dat een dergelijk vervoerscontract, eenmaal gesloten, rechtstreeks tussen partijen rechten en verplichtingen doet ontstaan, zonder dat de reisbemiddelaar voor de verdere uitvoering van het contract in principe nog aanspreekbaar is (art. 21 RCW).

LMIJ heeft voor afreis via haar website gecommuniceerd nopens de ‘flight disruptions’ die er stonden aan te komen. Eisers leggen hiertoe een mededeling voor *‘latest news- last update: Monday 29 Aug 2011 10:00 hours/ 10:00 AM (Amsterdam time)’* (uittreksel website LMIJ, stuk 2).

Volgens deze mededeling zou het mogelijk zijn geweest om vrijwillig te herboeken onder bepaalde voorwaarden.

Op zondag 28 augustus 2011- dus één dag voor afreis- zou eiser telefonisch contact hebben opgenomen met LMIJ om de vijf vluchten te herboeken.

Eerste eiser beweert dat hij van LMIJ te horen zou hebben gekregen dat een herboeking mogelijk zou zijn, maar dat deze herboeking via verweerster zou dienen te gebeuren. Van deze bewering wordt evenwel geen enkel bewijs voorgelegd.

Eisers proberen klaarblijkelijk diezelfde dag nog om telefonisch contact op te nemen met het contactcenter van verweerster. Het contactcenter is evenwel niet bereikbaar. Op de reisbevestiging werd hier overigens melding van gemaakt (stuk 3)

Op maandag 29 augustus 2011 bleek dat alle luchthavens in het noordoosten van de VS terug open waren en dat LMIJ alsnog alle vluchten volgens schema kon laten doorgaan, met inbegrip van de kwestieuze vlucht naar New York.

Eisers zijn evenwel die maandagmorgen niet komen opdagen voor de treinrit van Antwerpen naar Amsterdam, die nochtans de eerste manche vormde van hun reis. De TM vertrok bijgevolg rond 8u30 vanuit Antwerpen richting Amsterdam zonder eisers.

Overeenkomstig de algemene voorwaarden van LMIJ (stuk 4, artikel 8.2) werden eisers door LMIJ aangeduid als “no show” voor de vlucht naar New York en werden hun tickets geannuleerd.

Daarna heeft verweerster geprobeerd nog bijstand te bieden aan de onfortuinlijke reizigers door hun zaak te bepleiten bij LMIJ, maar zonder resultaat.

LMIJ gaf haar standpunt weer als volgt:

*“Ik heb onze gegevens nagekeken en heb helaas geen claim van uw klanten kunnen vinden. Tot en met 30 augustus 2011 was er een speciale restitutie procedure van kracht in verband met de orkaan Irene. Het was mogelijk om restitutie te verkrijgen als de vlucht in kwestie geannuleerd was of vertraagd was met meer dan 5 uur. Dit was niet het geval voor vlucht xxx en vandaar dat volledige restitutie door de afdeling Restitutie is afgewezen. LMIJ bedankt u voor uw vertrouwen. Wij hopen u binnenkort weer te mogen begroeten op onze vluchten en ook op xxx” (emailbericht van dhr. H ( LMIJ) aan dhr. I (RO) d.d. 14 juni 2012, in antwoord op een schrijven van RO d.d. 6 juni.*

Volgens dit schrijven wenst LMIJ geen enkele tegemoetkoming te doen.

LMIJ is geen partij in deze arbitrageprocedure. De luchtvaartmaatschappijen aanvaarden immers niet de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen en er ligt evenmin een arbitraal compromis voor. Ons arbitraal college kan dan ook niet oordelen over de handelingen van LMIJ noch over haar communicatie.

Ons arbitraal College dient wel te oordelen over de aansprakelijkheid van verweerster in haar hoedanigheid als reisbemiddelaar.

Volgens artikel 27 RCW – en de navolgende rechtsleer en rechtspraak- is een reisbemiddelaar enkel aansprakelijk indien mag blijken dat zij een fout heeft begaan in haar bemiddelingsopdracht. Algemeen wordt aangenomen dat de onderliggende bemiddelingsopdracht als een inspanningsverbintenis dient te worden aanzien. Op geen enkel ogenblik kunnen eisers evenwel een concrete fout (in de zin van een contractbreuk) in hoofde van verweerster hard maken.

Het feit dat verweerster die bewuste zondag niet kon worden bereikt is een gegeven dat kan worden betreurd maar maakt geenszins een fout uit.

Er ligt dan ook geen enkel bewijs voor dat verweerster een fout zou hebben begaan in haar relatie met de reizigers. Verweerster heeft zich bovendien gekweten van haar hulp- en bijstandsplicht ex art. 27, laatste lid RCW. Zij heeft zelfs na het malheur nog proberen te bemiddelen bij LMIJ.

Als verliezende partij worden eisers gelaten in de kosten van het geding (zie art. 28 Geschillenreglement).

De gevorderde provisie op kosten en ereloon van de raadsman van verweerster kan niet worden toegekend. Immers volgens vaste rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen dient elke partij de kosten voor haar eigen verdediging zelf te dragen.

**OM DEZE REDENEN,  
HET ARBITRAAL COLLEGE**

Alle andere of ruimere argumenten worden verworpen als ongegrond, niet ter zake dienend of gewoon overbodig;

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen;

Wijst de vordering evenwel af als ongegrond;

Laat eisers definitief in de gedingkosten, beperkt tot het klachtengeld, ten bedrage van € 264,30 [tweehonderd vierenzestig Euro en dertig Eurocent].

Aldus uitgesproken, bij meerderheid der stemmen, te Brussel op 25 april 2013.