

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 8 augustus 2019

Inzake:

Mevrouw **A** en de heer **B**, beiden woonachtig te XXX XXX

Eisers ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

Tegen:

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

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, managing director

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 verbruikers;

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De Heer H 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 I in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. De rechtspleging

Gelet op

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19 juni 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewent door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

- de besluiten van verweerster dd. 08.07.2019 en antwoord van eisers dd. 10.07, 14.07 en 17.07;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproeping aan partijen dd. 20.06.2019 om te verschijnen op de zitting van 8 augustus 2019;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 8 augustus 2019;

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

B. Ten gronde

1. Feitelijke voorafgaanden

1.

Eisers boekten op 27 januari 2018 een rondreis voor 2 volwassenen naar Argentinië, Chili, Ecuador en de Galapagos eilanden, van 22 november 2018 tot 18 december 2018.

De reservering omvatte alle vluchten, verblijf in verschillende lodges, hosteria's en jeugdherbergen van categorie 3* en 4*, met formule kamer met ontbijt, behalve in Chili Paine Grande waar vol pension/all-in voorzien was.

De prijs van de boeking bedroeg 10.650,00 EUR.

2.

Eisers verbleven van 24 november tot 27 november drie nachten in hotel Gran Madryn in Argentinië. Ter plaatse stelden eisers vast dat onder andere de muren en de deur van hun kamer ernstig beschadigd waren, de wastafel lek was, het rolluik niet omhoog kon en het zitvlak van een stoel losgekomen was.

Op 26 november lieten eisers een schriftelijk klacht achter bij een gids van New World, de lokale vertegenwoordiger van verweerster.

Op 3 december dienden eisers in Chile een shuttlebus te nemen van Torres del Paine naar hotel Las Torres. Om onduidelijke redenen liep deze transfer mis, zodat eisers uiteindelijk zelf in hun vervoer voorzagen.

Op 5 december dienden eisers zich van hotel Las Torres te verplaatsen naar Paine Grande. Eisers vertrokken met een shuttlebus van het hotel naar Laguna Amarga, waar zij vervolgens het openbaar vervoer zouden nemen naar Pudeto en tenslotte via catamaran van Pudeto naar Paine Grande zouden reizen. Bij de tweede etappe liep de verplaatsing mis, waardoor eisers de aansluiting met de catamaran misten.

Volgens eisers werden zij in Laguna Amarga niet opgehaald door de busmaatschappij, hoewel zij ruim op voorhand aanwezig waren op de afgesproken ophaalplaats. Hierdoor misten eisers de aansluiting met de catamaran, alsook een trektocht die op dezelfde dag gepland was. Eens aangekomen in Pudeto dienden eisers zelf in hun lunch te voorzien.

Eveneens op 5 december kwamen eisers per toeval een medewerkster van verweerster tegen, waarna verweerster op de hoogte werd gebracht van de klachten omtrent het verblijf in hotel Gran Madryn.

Tijdens de rondreis dienden eisers voor bepaalde vluchten bij te betalen omdat er voor de binnenlandse vluchten een maximum gewicht van 15 kg werd toegelaten, aangevuld met een maximum van 8 kg voor

de handbagage. Volgens de reisdocumenten die eisers mochten ontvangen was voor de bagage een maximumgewicht van 20 kg toegelaten.

Tenslotte stellen eisers dat zij 40,00 EUR dienden te betalen voor verplaatsingen met bussen van de maatschappij Gomez, die reeds in de boekingsprijs inbegrepen waren.

2. Voorwerp van de vordering

Middels het vragenformulier van 19 juni 2019 vorderen eisers de som van 500,00 EUR.

3. Kwalificatie van de contractuele relatie

Uit de stukken van het dossier blijkt dat de overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 27 januari 2018.

Tussen partijen is een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen in de zin van artikel 1 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling. Verweerster is aldus in onderhavige zaak opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

4. Beoordeling

1.

De reisorganisator staat conform artikel 17 van de wet van 16 februari 1994 in voor de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijs mag hebben.

In dezelfde lijn stelt artikel 18, § 3 van de wet van 16 februari 1994 dat de reisorganisator tijdens de uitvoering van het contract verplicht is al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen.

Reizigers dienen overeenkomstig artikel 20 van de wet van 16 februari 1994 elke tekortkoming in de uitvoering van het contract, die zij ter plaatse vaststellen, onmiddellijk schriftelijk of in een andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverleners ter plaatse.

2.

Eisers brengen in het dossier verschillende foto's bij die de aangetroffen kamer in hotel Gran Madryn illustreren. Eisers stellen dat zij contact opnamen met het hotelmanagement, maar dat zij niet in de mogelijkheid verkeerden om verweerster zelf te contacteren aangezien hun GSM zou zijn afgesloten door de telefoonprovider. Bovendien zou het hotelmanagement niet bereid zijn geweest om telefonisch contact op te nemen met verweerster.

Verweerster stelt dat zij niet gecontacteerd werd op het moment dat eisers een kamer aantreffen die niet naar verwachtingen was en dat zij pas kennis nam van de klachten betreffende het hotel Gran Madryn nadat het verblijf van eisers hier was geëindigd. Verweerster werpt dan ook op dat zij niet in de mogelijkheid werd gesteld om al het mogelijke te doen om eisers hulp en bijstand te verlenen conform artikel 18, § 3 van de wet van 16 februari 1994.

Tegelijkertijd erkent verweerster dat het verblijf in hotel Gran Madryn, zoals gedocumenteerd in de stukken van de eisers, niet in lijn ligt met de standaarden die zij als organisatie hanteert. Bovendien deed verweerster op 8 februari 2019 een minnelijk voorstel ter vergoeding van het verblijf in hotel Gran Madryn.

Het College dient zich dan ook niet uit te spreken over de gegrondheid van dit deel van de vordering.

Het College neemt akte van het voorstel tot minnelijke schikking ten belope van een bedrag van 150,00 EUR dat verweerster ter zitting herhaalt.

3.

Wat betreft de gemiste aansluiting met het openbaar vervoer in Laguna Amarga naar Pudeto, stellen eisers dat zij ruim op tijd aanwezig waren op het afgesproken ophaalpunt en dat de chauffeur van busmaatschappij Gomez niet kwam opdagen.

Volgens verweerster stelt de buschauffeur dat hij op het afgesproken uur aanwezig was op de afgesproken plaats. Weze het opgemerkt dat eisers voor dit deel van de verplaatsing het openbaar vervoer diende te nemen en geen shuttlebus die door verweerster zelf werd ingelast.

Thans is geen enkel objectief bewijs aanwezig om het standpunt van welke partij dan ook te staven.

Aangezien eisers conform artikel 870 Gerechtelijk Wetboek de bewijslast dragen voor de feiten die zij inroepen, acht het College het niet bewezen dat de gemiste aansluiting te wijten is aan een fout van de buschauffeur.

Bijgevolg is de vordering van eisers ongegrond ten belope van de kosten die werden gemaakt als rechtstreeks gevolg van het missen van de aansluiting, inclusief de lunch die zij in Pudeto betaalden.

4.

Verweerster erkent in haar conclusies en ter zitting dat de klacht omtrent het bijbetalen voor de bagage terecht is daar het maximale toegelaten gewicht van de bagage op de binnenlandse vluchten niet correct werd gecommuniceerd aan eisers.

5.

Eisers vragen in het vragenformulier een vergoeding voor de niet-genoten transfer met busmaatschappij Gomez, die in de boekingsprijs was inbegrepen. Volgens eisers zou busmaatschappij Gomez een terugbetaling van 40,00 EUR beloofd hebben aan verweerster.

Verweerster stelt in haar conclusie dat de busmaatschappij slechts als commerciële geste had voorgesteld om 40,00 EUR terug te betalen, en dat verweerster dit bedrag in haar eigen voorstel van 150,00 EUR reeds had opgenomen.

Eisers ontvingen van verweerster een reisprogramma waaruit blijkt dat de transfer van Torres del Paine naar hotel Las Torres in de boekingsprijs was inbegrepen, zodat eisers wegens niet-uitvoering van een contractuele verbintenis recht hebben op een vergoeding.

6.

Uit de analyse van het dossier stelt het College vast dat alleen de vordering betreffende de bagage, de niet-genoten bus en het verblijf in hotel Gran Madryn weerhouden kunnen worden.

Het College stelt vast dat verweerster de klachten van eisers betreffende de bagage en de niet-genoten shuttlebus van Torres del Paine naar hotel Las Torres niet betwist, hetgeen allebei een tekortkoming in de contractuele uitvoering uitmaakt. Eisers vorderen een vergoeding van 40,00 EUR voor de niet-genoten shuttlebus en 25,00 EUR voor de bagage.

Eisers berekenden een vergoeding van 200,00 EUR voor het verblijf in hotel Gran Madryn. Deze vergoeding wordt gebaseerd op de prijs waarvoor een verblijf van 23 november 2019 tot 26 november 2019 op booking.com zou staan aangeboden. Evenwel kan dit bedrag niet zonder meer worden aangenomen, aangezien verweerster als reisorganisator waarschijnlijk een gunstiger tarief kon onderhandelen voor het verblijf van eisers en aangezien de prijs van een boeking hoe dan ook afhankelijk is van het moment van de boeking, de bezettingsgraad in het hotel en de geldende wisselkoers.

Verweerster herhaalt ter zitting haar voorstel om als commerciële geste over te gaan tot een minnelijke schikking van 150,00 EUR.

Het College oordeelt op basis van voorgaanden en in alle billijkheid dat de vordering van eisers gegrond is ten belope van een totaalbedrag van 200,00 EUR.

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 gegrond,

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 200,00 EUR ex aequo et bono.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 8 augustus 2019.