

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

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

### **Inzake**

De heer **A** en zijn echtgenote mevrouw **B**,  
samenwonende te XXX,

*Eisers,*

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, loco Meester D, advocaat met kantoor te XXX

### **En**

**RB**, handel drijvend onder de benaming XXX,  
met maatschappelijke zetel te XXX  
Ondernemingsnummer XXX

*Eerste verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw E, Supervisor Customer Service

### **En**

**LMIJ**,  
volgens het vragenformulier met maatschappelijke zetel te XXX,

*Tweede verweerster,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

### **En**

**RO**,  
met maatschappelijke zetel te XXX,  
Ondernemingsnr. XXX

*Vrijwillig tussenkomende partij,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw F, legal advisor,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

5. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger 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:

Overeenkomstig het geschillenreglement werd de vordering van eisers rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie ontvangen op 28 mei 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 8 augustus 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 december 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

### **De feiten**

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 28 december 2011 bij eerste verweerster een pakketreis naar Kenia-Tanzania boekten voor twee volwassenen en één kind met voorziene heenreis op 5 augustus 2012 en terugreis op 20 augustus 2012. Deze reis omvatte naast de vluchten, uitgevoerd door de luchtvaartmaatschappij LMIJ, handel drijvend onder de benaming XXX, een 7-daagse safari 'A', gevolgd door een 7-daags verblijf in all-inclusive in 'B' op Zanzibar. De totale reissom bedroeg – volgens de reisbevestiging van 30 juli 2012 - 10.013,59 EUR.

Op 5 augustus 2012 werden eisers door eerste verweerster in kennis gesteld van het feit dat de heenvlucht, met voorziene vertrektijd om 21.30u, werd uitgesteld naar maandag 6 augustus om 13.25u. Door deze wijziging van het vertrekur kwamen eisers pas op 7 augustus om 2.30u aan in het hotel in Mombasa, waar zij om 5.30u alweer dienden te vertrekken voor het begin van hun safari. Het gevolg hiervan was dat eisers en hun 11-jarige zoon erg vermoeid aan de safari moesten beginnen.

Eisers beklagen zich erover dat de afstanden van de dagverplaatsingen die door eerste verweerster in haar brochure werden weergegeven, niet overeenstemden met de realiteit. Volgens eisers bedroegen de dagelijks te overbruggen afstanden ongeveer het dubbele van wat in de brochure werd vermeld, met als gevolg dat zij elke dag heel vroeg dienden op te staan en bij aankomst in de lodges snel dienden te lunchen om vervolgens op safari te vertrekken. Hierdoor hadden zij nergens de gelegenheid om even op adem te komen of te genieten van de faciliteiten, aanwezig in de lodges. Eisers zijn dan ook van mening dat eerste verweerster op dit punt te kort schiet aan haar informatieverplichting door de safari lichter voor te stellen dan deze in werkelijkheid is.

Verder uiten eisers hun ongenoegen over de twijfelachtige toestand waarin het vliegtuig, waarmee zij op 13 augustus 2012 de tussenvlucht van Nairobi naar Zanzibar dienden te maken zich bevond. Volgens eisers betrof het een vliegtuig van een low-cost maatschappij, dat met 'tape' aan elkaar hing en waarin de airconditioning onvoldoende functioneerde. Samen met 2 andere RB-reizigers zouden eisers de enige niet-Afrikanen aan boord van dit vliegtuig geweest zijn.

Tot slot klagen eisers aan dat zij pas in de week voor hun vertrek in kennis werden gesteld van het feit dat er in het verblijfshotel op Zanzibar geen kinderanimatie voorzien was, in weerwil van wat de brochure van eerste verweerster vermeldde. Hiervoor werd hen door eerste verweerster al spontaan een korting van 100,00 EUR toegekend, doch eisers, die met een 11-jarige zoon reisden, achtten deze vergoeding ontoereikend, nu de aanwezigheid van kinderanimatie mede bepalend was geweest voor hun hotelkeuze.

2. Reeds gedurende hun vakantie dienden eisers een klachtenbrief in bij de plaatselijke vertegenwoordiger van eerste verweerster op Zanzibar. Na hun terugkeer richtten zij vervolgens op 21 augustus 2012 een uitgebreide klachtenbrief aan eerste verweerster, waarin zij hun klachten uitvoerig toelichtten en een schadevergoeding van 2.650,00 euro vroegen.

In haar antwoordschrijven van 15 oktober 2012 lichtte eerste verweerster toe dat eisers zich voor wat de door hen op grond van de Europese Verordening 261/2004 gevorderde vergoeding wegens vluchtvertraging betrof, dienden te wenden tot de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoerde, zijnde – als dus eerste verweerster – LMIJ met adres te XXX.

Voor wat betreft het ontbreken van de kinderanimatie meende eerste verweerster dat eisers de voorgestelde tegemoetkoming van 100,00 EUR hadden aanvaard, aangezien zij geen gebruik hadden gemaakt van de hen geboden mogelijkheid om kosteloos te wijzigen. Voor de vlucht Nairobi-Zanzibar bood eerste verweerster aan eisers een compensatie aan van 437,5 EUR voor 3 personen.

Gevolg gevend aan de suggestie van eerste verweerster, richtten eisers op 20 oktober 2012 een schrijven aan tweede verweerster, op het door eerste verweerster opgegeven adres, waarin zij in toepassing van de Europese Verordening 261/2004 een vergoeding van 3 x 600 euro, hetzij 1.800,00 euro vorderden.

Tweede verweerster liet hierop op 25 oktober 2012 aan eerste verweerster weten dat de vertraging werd veroorzaakt door een technisch defect dat ondanks alle redelijke maatregelen niet kon worden voorkomen, zodat zij niet kon worden verantwoordelijk gesteld. Uit commerciële overwegingen verklaarde zij zich wel bereid aan eisers de helft van de ticketprijs voor de heenvlucht terug te betalen, zijnde 657,00 euro in het totaal. Dit schrijven uitgaande van tweede verweerster draagt de hoofding 'XXX' en verwijst naar het adres van de vrijwillig tussenkommende partij RO.

3. Eisers ontvingen bijgevolg van eerste verweerster een tegemoetkoming van 100,00 euro voor het ontbreken van de kinderanimatie en van 437,50 euro voor de slechte staat van het vliegtuig waarmee de tussenvlucht werd uitgevoerd. Van tweede verweerster ontvingen zij een vergoeding van 657,00 euro voor de vertraging van hun heenvlucht.

Eisers achtten deze vergoeding ontoereikend en maakten eisers op 28 mei 2013 hun klacht lastens beide verweersters aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier vorderen eisers van beide verweersters enkel nog een schadevergoeding voor de vertraging van de heenvlucht. Zij begroten deze vergoeding op 600 EUR per persoon, hetzij 1.800 EUR in totaal, verminderd met het reeds ontvangen bedrag van 657,00 EUR, hetzij 1.143,00 EUR. Eisers verwijzen hierbij naar de vergoedingen voorzien in artikel 7 van Europese Verordening 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.

In besluiten van 14 oktober 2013 heeft eerste verweerster haar standpunt toegelicht. Tweede verweerster heeft geen besluiten genomen. Er werden wel besluiten ingediend voor de vrijwillig tussenkomende partij, de RO, waarin deze aanvoert dat de vordering ten aanzien van LMIJ onontvankelijk is omdat LMIJ een handelsbenaming is en de rechtspersoon die deze handelsbenaming voert, de LMIJ, haar maatschappelijke zetel heeft te XXX.

Eiseres hebben op bovenstaande besluiten gerepliceerd op 29 oktober 2013.

Vervolgens hebben eerste verweerster en de vrijwillig tussenkomende partij nog een wederwoord ingediend.

## **De beoordeling**

### **A. De rechtsmacht van het Arbitraal College**

4. Vermits arbitrage partijen onttrekt aan hun natuurlijke rechter, de overheidsrechter, heeft een Arbitraal College, zoals in casu de Geschillencommissie Reizen, slechts rechtsmacht om van een tussen partijen gerezen geschil kennis te nemen, indien tussen partijen een overeenkomst tot arbitrage werd afgesloten. Deze overeenkomst tot arbitrage kan vervat zijn in een door partijen ondertekend geschrift of in andere, hen bindende stukken, waarin zij blijk hebben gegeven van hun wil om het geschil aan arbitrage te onderwerpen (art. 1677 Gerechtelijk Wetboek; LINSMEAU, J., *R.P.D.B. Complément VII*, 'V° L'arbitrage volontaire en droit privé belge, 27, nr. 87).

Het arbitraal beding opgenomen in de algemene verkoopsvoorwaarden van een reisorganisator én aanvaard door de reiziger, vormt naar Belgisch recht een geldige overeenkomst tot arbitrage (A. THILLY, 'Clause d'arbitrage et contrats de voyage', *DCCR* 1997, 308-323, (313). In de vervoersvoorwaarden van LMIJ, tweede verweerster, is geen arbitraal beding opgenomen, integendeel deze voorwaarden voorzien dat de Belgische rechtbanken bevoegd zijn om van klachten kennis te nemen.

Het voorgaande staat er evenwel niet aan in de weg dat partijen, ook na het ontstaan van het geschil, door ondertekening van een overeenkomst tot arbitrage, in de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen hadden kunnen voorzien. Een dergelijke, door beide partijen ondertekende, overeenkomst tot arbitrage ligt in voorliggend geval al evenmin voor.

In de gegeven omstandigheden, bij gebreke aan een geldige overeenkomst tot arbitrage tussen eisers en tweede verweerster, heeft het Arbitraal College geen rechtsmacht om van de vordering van eisers, in zoverre deze tegen tweede verweerster is gericht, kennis te nemen.

5. In hun besluiten van 29 oktober 2013 richten eisers zich vervolgens tegen de vrijwillig tussenkomende partij, RO, die zij dan plots als 'tweede verweerster' bestempelen.

Het Arbitraal College kan eisers volgen waar deze stellen dat er verwarring wordt gesticht tussen LMIJ-A, zijnde de handelsbenaming van LMIJ-B enerzijds en RO anderzijds. De vervoersvoorwaarden

van LMIJ bepalen immers dat klachten moeten gericht worden aan het adres van de RO. Bij de beantwoording van deze klachten wordt het logo van LMIJ-A vervolgens opgenomen op het briefpapier van RO. Dergelijke handelswijze is van aard in hoofde van consumenten verwarring te creëren omtrent de hoedanigheid van beide partijen.

Niettegenstaande het Arbitraal College de aldus gecreëerde verwarring veroordeelt, kan deze er niet toe leiden dat het Arbitraal College, wiens rechtsmacht beperkt wordt door de contractuele context waarin een arbitraal beding is opgenomen, rechtsmacht zou 'verwerven' om uitspraak te doen over een vordering van eisers gericht tegen de vrijwillig tussenkomende partij.

Zoals de vrijwillig tussenkomende partij terecht opmerkt, is tussen eisers en de RO nooit een contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling tot stand gekomen, zodat het Arbitraal College geen rechtsmacht heeft om over de vordering, die eisers in besluiten ten aanzien van de RO formuleren, uitspraak te doen.

Gelet op het voorgaande kan het Arbitraal College zich enkel uitspreken over de vordering van eisers in zoverre deze tegen eerste verweerster is gericht.

#### B. De aansprakelijkheid van eerste verweerster

6. In het vragenformulier vorderen eisers de veroordeling van eerste verweerster tot vergoeding van de schade voor de vertraging van de heenvlucht. Zij begroten deze vergoeding op 600 EUR per persoon, hetzij 1.800 EUR in totaal, verminderd met het reeds ontvangen bedrag van 657,00 EUR, hetzij 1.143,00 EUR. Eisers verwijzen hierbij naar de vergoedingen voorzien in artikel 7 van Europese Verordening 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.

De verplichtingen die bovenstaande Verordening oplegt in geval van annulering, vertraging of instapweigering, rusten op de *'luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert'* (art. 3, lid 5 Verordening en nr. 7 preambule).

De Verordening maakt in een aantal artikelen wel melding van touroperators of reisbureaus, maar legt hen geen verplichtingen op.

De luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, moet haar verplichtingen nakomen ofwel in het kader van een overeenkomst met een passagier, ofwel namens een andere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst heeft met die passagier (art. 2 b en art. 3 lid 5). Dit laatste is het geval in voorliggend dossier waar de LMIJ-A de vlucht uitvoerde namens eerste verweerster, met wie eisers een contract van reisorganisatie hadden afgesloten (zie verder). Dit gegeven doet echter geen afbreuk aan het feit dat enkel de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert – *in casu* LMIJ-A – gehouden is tot naleving van de verplichtingen opgenomen in de Verordening 261/2004.

Eisers zien dit blijkbaar zelf ook in aangezien zij bij schrijven van 21 oktober 2012 LMIJ aanmaanden de verplichtingen van de Verordening 261/2004 na te komen.

Wanneer LMIJ – om redenen waarop het Arbitraal College geen zicht heeft en waarover zij ook geen uitspraak kan doen, aangezien het geschil tussen LMIJ en eisers niet onder haar rechtsmacht

ressorteert (zie hierboven) – meent niet gehouden te zijn de verplichtingen van de Verordening 261/2004 na te komen, dan dienen eisers zich voor de nakoming van deze wettelijke verplichtingen door LMIJ-A te richten tot de LMIJ-B zelf. Eisers kunnen niet eisen dat eerste verweerster de verplichtingen van de Verordening 261/2004 nakomt. Eerste verweerster werpt immers terecht op dat zij niet de luchtvaartmaatschappij is die de betrokken vlucht uitvoerde, zodat de bepalingen van de Verordening 261/2004 niet op haar van toepassing zijn.

7. De overeenkomst tussen eisers en eerste verweerster wordt beheerst door de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, hierna kortweg Reiscontractenwet (RCW) genoemd. Deze Reiscontractenwet is de omzetting in het Belgisch recht van de pakketreisrichtlijn (Richtl. Raad nr 90/314/EEG van 13 juni 1990). De Europese Verordening bepaalt expliciet dat zij de rechten van de passagiers volgens de pakketreisrichtlijn onverlet laat (artikel 3, lid 6).

Artikel 17 RCW bepaalt: *‘De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie 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.*

*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.’*

Op grond van voornoemde bepaling is de reisorganisator ten aanzien van de reizigers ook aansprakelijk wanneer de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie in het gedrang komt door toedoen van een andere verstrekker van een dienst, zoals *in casu* de luchtvaartmaatschappij. In voorliggend dossier werden eisers in hun gerechtvaardigde verwachtingen teleur gesteld door toedoen van de luchtvaartmaatschappij. Eisers arriveerden met een vertraging van 16 uren op hun bestemming en misten aldus een volledige vakantiedag. Bovendien dienden zij de safarirondreis in vermoeide toestand aan te vatten.

Eerste verweerster heeft bovenstaande elementen nooit betwist. Integendeel zij betaalde de eerste hotelnacht reeds terug aan eisers. Bijgevolg is de aansprakelijkheid van eerste verweerster omwille van de vertraging van de heenvlucht in deze betrokken, niet op grond van de Europese Verordening 261/2004, maar wel op grond van artikel 17 RCW.

### C. De schade

8. Uit wat voorafgaat blijkt dat eerste verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting ex art. 17 RCW. Zij betaalde aan eisers reeds een vergoeding om andere tekortkomingen in de uitvoering

van het contract tot reisorganisatie te vergoeden. Voor wat betreft de schade die eisers leden ingevolge de vertraging van hun heenvlucht beperkte de tussenkomst van eerste verweerster zich evenwel tot de terugbetaling van de kostprijs van de eerste hotelnacht. Deze tegemoetkoming is gelet op de omvang van de door eisers geleden ongemakken, ontoereikend.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 600,00 EUR per persoon en baseren zich voor deze raming op de forfaitaire bedragen opgenomen in artikel 7 van de Verordening 261/2004.

Hierboven werd reeds toegelicht dat de verplichtingen van de Verordening zich niet richten tot de reisorganisator, doch enkel tot de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoerde. Eisers kunnen dan ook geen aanspraak maken op de forfaitaire bedragen opgenomen in de Verordening ten overstaan van eerste verweerster.

Eisers kunnen ten aanzien van verweerster enkel vergoeding vorderen door de werkelijk geleden schade ingevolge het verlies van een vakantiedag en de daaruit voortvloeiende vermoeidheid bij het verderzetten van hun reis. Deze schade kan op zich niet worden ontkend, doch eisers leggen geen stukken voor die toelaten de omvang van deze schade te begroten.

9. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 562,50 EUR een passende vergoeding vormt voor de door eisers geleden schade. Bij de begroting van deze schade laat het Arbitraal College zich leiden door de vaststelling dat eisers tijdens hun vakantie meerdere ongemakken met het vervoer per vliegtuig ondervonden. Enerzijds was er de aanzienlijke vertraging van de heenvlucht, doch daarnaast waren er ook de ongemakken op de tussenvlucht. Voor al deze vluchtperikelen samen komt een vergoeding van 1.000,00 EUR het Arbitraal College correct voor. Aangezien eisers voorafgaand aan de procedure reeds een vergoeding van 437,50 EUR ontvingen voor de tussenvlucht, kent het Arbitraal College hen thans nog een saldo van 562,50 EUR toe.

#### D. De procedurekosten

10. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eisers als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 114,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat het uitblijven van een regelingsvoorstel voor de ongemakken voortvloeiend uit de vluchtvertraging vanwege eerste verweerster onterecht is. Derhalve dient eerste verweerster beschouwd te worden als de in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van eerste verweerster te worden gelegd.

**OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart geen rechtsmacht te hebben om van de vordering kennis te nemen, in zoverre deze werd gericht tegen de tweede verweerster en de vrijwillig tussenkomende partij;

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering lastens eerste verweerster kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover eerste verweerster toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt eerste verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 562,50 EUR (vijfhonderd tweeënzestig euro vijftig eurocent) aan eisers;

Verwijst eerste verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 114,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan eisers dient te worden terugbetaald.