

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

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

Eisers,

Ter zitting is de heer A in persoon aanwezig.

En

RB,
met maatschappelijke zetel te XXX,
met uitbatingsetel te XXX;
Ondernemingsnr. XXX;

Eerste verweerder,

Ter zitting niet aanwezig, voor wie optreedt Mr. C, advocaat te XXX

En

RO, handel drijvend onder de naam **XXX**
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnummer XXX;

Tweede verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mr. D loco Mr. E, advocaat te XXX.

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. Mevrouw XXX wonende te XXX, in haar 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:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 22 februari 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 31 augustus 2011 door bemiddeling van eerste verweerster, bij tweede verweerster een cruisereis boekten naar de Caraïben van 1 maart 2012 tot 19 maart 2012. Deze reis omvatte de vluchten Londen – San Juan (H/T), een verblijf van drie nachten op hotel (één nacht in Londen en twee nachten in San Juan) en aansluitend de eigenlijke cruisereis van veertien dagen met rederij A. Eerste verweerster stond in voor de boeking van de vluchten en bemiddelde voor de cruise, terwijl tweede verweerster als reisorganisator het cruise gedeelte en de hotelovernachtingen aanbood. Het totaalbedrag van de geboekte reis bedroeg volgens de bestelbon 9.865,28 EUR.

Tijdens de tweede week van de cruise aan boord van het schip “A”, in de nacht van 11 op 12 maart 2012, ontstonden problemen met de voortstuwingsmotor van het schip. Pogingen tot reparatie bleven zonder succes, waardoor aanvankelijk vertraging werd opgelopen en uiteindelijk op 13 maart 2012 werd meegedeeld dat het schip vanuit St. Maarten zou terugkeren naar San Juan, in plaats van het geplande parcours verder te zetten.

Eisers bleven gedurende de resterende duur van de cruise aan boord van de “A”, aangemeerd in de haven van San Juan. Tweede verweerster bood hen bij wijze van compensatie een volledige terugbetaling aan van de tweede cruiseweek, alsook een korting van 25% op een volgende zevendaagse cruise, te boeken voor eind 2013.

2. Op 14.03.2012 namen eisers telefonisch contact op met eerste verweerster. Eisers zouden eerste verweerster gevraagd hebben om hen een alternatief aan te bieden voor de gestrande cruise, doch eerste verweerster verschaftte volgens eisers verkeerde informatie: eerste verweerster zou eisers hebben meegedeeld dat zij niets kon doen, en hen opdracht gegeven hebben om aan boord te blijven om dan bij terugkeer klacht in te dienen.

Na thuiskomst, op 24.03.2012, richtten eisers een schriftelijke ingebrekestelling aan eerste verweerster waarin zij hun beklag doen over de hoger beschreven gang van zaken. Eisers stellen dat het hoofddoel van hun reis, een bezoek aan de eilanden Aruba en Bonaire, niet verwezenlijkt werd, hetgeen hen zou noodzaken de volledige reis opnieuw te maken. Eisers vragen bovenop de door

tweede verweerster toegezegde terugbetaling van de tweede week cruise een terugbetaling van de gemaakte reis- en andere kosten, voor een totaalbedrag van 4317,68 EUR, meer een korting van 25% op een volgende 14-daagse cruise. Eisers wijzen erop dat zij nooit de enorme reiskosten zouden hebben gemaakt voor een cruise van slechts één week.

Op 28.05.2012 liet tweede verweerster weten dat zij niet wensten in te gaan op de klacht zoals overgemaakt door eerste verweerster. Tweede verweerster herhaalde het aanbod van de rederij om de tweede week cruise terug te betalen, hetzij een bedrag van 2.381,49 EUR, en verhoogde dit zelf met de belastingen en kosten (173,51 EUR). Volgens tweede verweerster hebben eisers dit aangeboden alternatief ter plaatse voorbehoudloos aanvaard. Anderzijds wijst zij erop dat zij niet gehouden kan zijn tot het vergoeden van reiskosten, gezien zij enkel de cruise organiseerde.

Eisers antwoordden bij aangetekend schrijven d.d. 25.06.2012 dat zij geenszins akkoord konden gaan met het door tweede verweerster gedane voorstel. Zij betwistten tevens ter plaatse enig alternatief te hebben aanvaard.

Eisers deden vervolgens beroep op VV doch zonder nuttig gevolg.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 22 februari 2013 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden doordat hun cruisereis werd ingekort met één week. Zij beklagen zich over het feit dat hen geen enkele compensatie werd aangeboden voor de gemaakte reiskosten, die samen ongeveer de helft van de totale reissom uitmaakten.

Eisers verwijten eerste verweerster dat zij hen foutieve instructies zou hebben verstrekt, door aan te raden aan boord van het defecte cruiseschip te blijven in plaats van een alternatief te zoeken. Tweede verweerster wordt verweten dat zij niet wil tussenkomen in de reiskosten, ondanks het niet leveren van de beloofde diensten. Bij conclusie d.d. 02.09.2013 verwijten eisers tweede verweerster tevens dat hen geen adequaat alternatief werd aangeboden ter plaatse, terwijl tweede verweerster wel degelijk op de hoogte zou zijn geweest van de bestaande technische problemen.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 2.468,00 EUR, zijnde de helft van de gemaakte reis- en hotelkosten. De kosten van de tweede week van de cruise, t.b.v. 2.555,00 EUR, werden reeds terugbetaald door tweede verweerster.

Eerste verweerster formuleerde standpunt bij conclusies d.d. 31 juli 2013. Tweede verweerster formuleerde standpunt bij conclusies d.d. 1 augustus 2013. Eisers repliceerden op 2 september 2013, waarna een wederwoord van eerste en tweede verweerster volgde op resp. 27 september 2013 en 18 september 2013.

II. De beoordeling

4. Ten einde de aansprakelijkheid van eerste, respectievelijk tweede verweerster te beoordelen, dient in eerste instantie te worden nagegaan in welke hoedanigheid verwerende partijen zijn opgetreden bij de totstandkoming van de door eisers geboekte reis.

In dit verband dient erop te worden gewezen dat partijen geen betwisting voeren omtrent de hoedanigheid van tweede verweerster: zij wordt door eisers aangesproken als reisorganisator en erkent zelf deze hoedanigheid te bezitten in haar syntheseconclusie van 18 september 2013. Omtrent de hoedanigheid van eerste verweerster daarentegen bestaat wel een meningsverschil tussen partijen.

II.A. Aangaande de hoedanigheid van eerste verweerster

5. Eerste verweerster wordt door eisers in het klachtenformulier aangeduid als reisbemiddelaar, een hoedanigheid die eerste verweerster zelf ook voorhoudt bij conclusie. Tweede verweerster is evenwel de mening toegedaan dat ook eerste verweerster de hoedanigheid heeft van reisorganisator.

6. De Wet Artikel 1, 1° van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, definieert het contract tot reisorganisatie als volgt:

‘Contract tot reisorganisatie : de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten :

a) vervoer,

b) logies,

c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies,

in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdsperiode van meer dan vierentwintig uur.

Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijdt de reisorganisator of -bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet’

De reisorganisator is dan elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 1° omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt.

7. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster ten behoeve van eisers zelf een combinatie van meerdere diensten heeft samengesteld. Eisers boekten bij eerste verweerster voor een bedrag van 9.865,28 EUR een pakketreis bestaande uit een cruisegeedeelte dat eerste verweerster boekte bij tweede verweerster en dat bestond uit drie hotelovernachtingen en een cruise en anderzijds de vluchten van Londen naar San Juan en van San Juan terug naar Londen over New York, die eerste verweerster boekte bij LMIJ.

Aldus verbond eerste verweerster zich ertoe vervoer en logies te verstrekken aan eisers, hetzij twee van de drie in artikel 1, 1° van de Reiscontractenwet opgesomde diensten en dient zij als reisorganisator in de zin van artikel 1, 1° van de Reiscontractenwet te worden beschouwd, zodat de op haar rustende contractuele verbintenissen worden uitgewerkt in de bepalingen van artikel 13 tot en met 20 van de Reiscontractenwet (Gent 8 oktober 2012 NJW 2013, afl. 285, 561, noot STEENNOT, R.).

II.B. Aangaande de aansprakelijkheid van eerste verweerster

8. Artikel 15 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en eerste verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.

Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.”

Art. 17 van de Reiscontractenwet 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.”

9. Partijen zijn het er over eens dat de problemen bij de uitvoering van het contract tot reisorganisatie zich voordeden tijdens de uitvoering van de reis, nl. terwijl eisers zich reeds ter plaatse op het cruiseschip bevonden.

In geval waar de onmogelijkheid tot uitvoering van (een gedeelte van) het contract tot reisorganisatie zich voordoet tijdens de reis, zoals *in casu*, vindt artikel 15 van de Reiscontractenwet toepassing.

Eerste verweerster betwist niet dat zij telefonisch werd gecontacteerd door eisers op 14 maart 2012. Eisers waren op dat moment gestrand in de haven van San Juan en in kennis gesteld van het feit dat het resterende gedeelte van de cruisereis niet kon doorgaan.

Eerste verweerster schrijft bij conclusie dat op dat moment “zo maar geen alternatief voorhanden [was]” gezien de tweede week cruise al was ingegaan. Eerste verweerster houdt voor correct te hebben gehandeld door eisers aan te raden alle uitgavenbewijzen bij te houden, om later na terugkeer eventueel terugbetaling te bekomen. Door de klacht van eisers door te geven aan tweede verweerster meent eerste verweerster aan haar wettelijke verplichtingen te hebben voldaan.

Het Arbitraal College is evenwel van oordeel dat eerste verweerster *in casu* tekort is geschoten aan haar verplichtingen voortvloeiend uit art. 15 van de Reiscontractenwet. Uit niets blijkt dat eerste verweerster de nodige inspanningen heeft gedaan om een alternatieve oplossing te vinden voor eisers. Er werd hen simpelweg meegedeeld dat geen alternatieven voorhanden waren en dat zij het resterende gedeelte van de cruisereis aangemeerd in de haven dienden door te brengen.

10. Door deze passieve houding van eerste verweerster komt ook haar aansprakelijkheid op grond van art. 17 van de Reiscontractenwet in het gedrang. Op grond van deze bepaling is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger.

Dat het contract *in casu* niet werd uitgevoerd overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eisers kan niet betwist worden. De helft van de door hen geboekte cruisereis kon niet doorgaan, de eilanden St. Lucia, Grenada, Bonaire en Aruba werden niet bezocht. Eisers zijn dan ook, begrijpelijk, teleurgesteld in hun verwachtingen.

Eerste verweerster zocht niet alleen niet naar een alternatief voor de stopgezette cruise, doch onderzocht al evenmin de mogelijkheid van een hotelverblijf op Bonaire of Aruba.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat eerste verweerster ook op dit punt tekort is geschoten aan haar wettelijke verplichtingen, zoals vervat in art. 17 van de Reiscontractenwet. De vordering van eisers is gegrond.

II.C. Aangaande de aansprakelijkheid van tweede verweerster

11. Ook in hoofde van tweede verweerster gelden de verplichtingen vervat in art. 15 en art. 17 van de Reiscontractenwet, zoals hoger geciteerd. Tevens vindt het door tweede verweerster aangehaalde art. 20 van de Reiscontractenwet toepassing.

12. Wanneer tijdens de reis blijkt dat de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet zullen kunnen worden uitgevoerd, dient de reisorganisator alle nodige maatregelen te nemen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis (art. 15 Reiscontractenwet).

In casu houdt tweede verweerster voor dat eisers een keuze werd geboden: ofwel bleven zij aan boord van het defecte schip, ofwel konden zij van boord gaan in San Juan om “andere alternatieven te vinden” (p. 4 syntheseconclusie tweede verweerster). Eisers zouden er voor gekozen hebben om aan boord te blijven, met een terugbetaling van de tweede cruisereis als compensatie. Tweede verweerster stelt dat zij er mocht van uitgaan dat eisers deze situatie aanvaard hadden en “aan boord wensten te blijven” (p. 5 syntheseconclusie tweede verweerster).

Uit de briefwisseling uitgaand van de kapitein van de “A” (stukken 4/6-4/11 eisers) en de CEO van de rederij blijkt evenwel dat eisers geen keuze werd aangeboden: *“Upon our return to San Juan, A will go alongside and you will be able to remain onboard and continue to enjoy the ship’s amenities (...) Disembarkation will occur as planned on Sunday, allowing you to take advantage of your scheduled homeward travel plans. If for any reason you choose not to stay onboard through Sunday but instead return home earlier, please let the Passenger Services Desk know. (...) Should you decide to make changes to your plans, you will be responsible for any travel arrangements and associated expenses.”* (schrijven F, president and CEO A, d.d. 13.03.2012).

Eisers werden onder milde dwang zo goed als verplicht om aan boord te blijven van het defecte schip. Van een kosteloos aangeboden alternatief is nergens sprake. In tegendeel, er werd eisers expliciet op gewezen dat zij zouden moeten instaan voor alle kosten die een wijziging van de door de rederij voorgestelde plannen met zich zouden meebrengen.

In de huidige omstandigheden kan het Arbitraal College niet anders dan vaststellen dat ook tweede verweerster tekort is geschoten aan haar wettelijke verplichtingen zoals vervat in art. 15 van de Reiscontractenwet.

13. Tweede verweerster ontkent niet dat zij eisers geen alternatieven aanbood voor de verderzetting van de reis, doch argumenteert dat zij hier niet voor verantwoordelijk kan worden gehouden aangezien i) de reiziger geen contact zocht met tweede verweerster, in weerwil van art. 20 van de Reiscontractenwet en ii) eerste verweerster, met wie de reiziger wel contact zocht, tweede verweerster niet op de hoogte bracht van hun klacht.

Het Arbitraal College is van oordeel dat tweede verweerster met deze argumentatie haar wettelijke verplichtingen en verantwoordelijkheden als reisorganisator al te gemakkelijk van zich afschuift.

Thans houdt tweede verweerster voor dat zij *“als gespecialiseerde maatschappij terzake en vertegenwoordiger van diverse rederijen”* op het moment van het technisch defect perfect in de

mogelijkheid was om de cruise ter plaatse om te boeken en eisers aldus een alternatief te bieden (schrijven tweede verweerster d.d. 25.05.2012; syntheseconclusie tweede verweerster p. 10).

Tweede verweerster stelt dat deze alternatieven nooit werden aangeboden, omdat zij geen weet had van de wil van eisers om de reis verder te zetten. De argumentatie van tweede verweerster betreffende haar aansprakelijkheid steunt bijgevolg in doorslaggevende mate op de veronderstelling dat zij er mocht van uitgaan dat het de wens was van eisers om aan boord van het defecte schip te blijven. Sterker nog: tweede verweerster gaat er van uit dat door aan boord te blijven eisers “het ter plaatse voorgestelde alternatief hebben aanvaard, alsook de compensatie” (schrijven tweede verweerster d.d. 28.05.2012).

Dit standpunt is weinig ernstig te noemen. Eisers reisden de Atlantische Oceaan over voor een veertiendaagse cruise. Waarom zouden zij dan ter plaatse genoegen nemen met een “alternatief” dat bestond uit aangemeerd blijven liggen in een haven, met als “compensatie” een loutere terugbetaling van de niet, minstens niet naar behoren geleverde diensten? Zoals tweede verweerster zelf schrijft bij conclusie (p. 11) is het logisch dat “de reiziger, eens ter plaatse – duizenden kilometers van huis-, niets liever heeft dan dat de reis kan worden verdergezet, desnoods met een alternatief.”

Uit de stukken van het dossier, meer bepaald stuk 9.1 van eerste verweerster, blijkt duidelijk dat tweede verweerster op de hoogte was van het technisch defect. In het e-mail bericht dat tweede verweerster ontving van de rederij is nergens sprake van een aangeboden alternatief om de reis verder te zetten, noch van een bewuste keuze van de eisende partijen om aan boord van het defecte schip te blijven.

Het is dan ook betreuenswaardig dat tweede verweerster als reisorganisator zelf geen enkel initiatief nam om eisers een alternatief aan te bieden voor de verderzetting van hun reis. Het argument van onwetendheid dat tweede verweerster thans voorhoudt kan niet worden gevolgd: de stukken van het dossier tonen aan dat zij wel degelijk op de hoogte was van de niet-uitvoering van een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking had. Bijgevolg diende zij de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis, hetgeen niet gebeurde.

Het loutere feit dat eisers geen rechtstreeks contact opnamen met tweede verweerster verandert hier niets aan. Ook de fout van eerste verweerster zoals hoger besproken doet geen afbreuk aan de verplichtingen van tweede verweerster.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat tweede verweerster tekort is geschoten aan haar verplichtingen zoals vervat in art. 15 van de Reiscontractenwet. De klacht van eisers is op dit punt gegrond.

II.D. Aangaande de door eisers geleden schade

14. Uit wat vooraf gaat blijkt dat verweersters tekort zijn geschoten aan hun verplichtingen voortvloeiend uit art. 15 en 17 Reiscontractenwet, zodat eisers aanspraak kunnen maken op een

schadevergoeding. Het Arbitraal College zal onderstaand beoordelen of eisers schade hebben geleden, en in welke mate deze schade reeds afdoende werd vergoed door verweersters.

15. Eisers betaalden volgens de bestelbon een totaalbedrag van 9.865,28 EUR voor een overeenkomstig hun wensen samengestelde combinatiereis. Dit bedrag is volgens diezelfde bestelbon samengesteld als volgt:

- vluchten h/t Londen – San Juan: 3.870,00 EUR
- hotelovernachtingen (3 nachten): 620,00 EUR
- cruise: 5.110,00 EUR
- reisverzekering: 469,78 EUR
- dossierkosten: 82,00 EUR
- commerciële korting: -286,50 EUR

Eisers boekten zelf treintickets naar Londen, zonder tussenkomst van eerste of tweede verweerster, zodat met dit onderdeel van de reissom geen rekening kan worden gehouden.

Tweede verweerster betaalde eisers reeds een bedrag van 2.555,00 EUR terug, zijnde de kostprijs van de tweede week cruise meer belastingen en kosten.

Eisers ramen thans de door hen geleden schade op een bijkomend bedrag van 2.468,00 EUR, volgens eisers de helft van de gemaakte reis- en hotelkosten. Eisers vatten kernachtig samen in het klachtenformulier alsook mondeling ter zitting: “een halve cruise krijgen is een halve cruise betalen”.

16. Eerste en tweede verweerster werpen op dat eisers reeds vergoed werden voor alle door hen geleden schade: zij hebben de compensatie, aangeboden door de rederij, die bestaat uit de terugbetaling van de tweede week cruise (dus de helft van de cruisereis) aanvaard. Eerste verweerster wijst erop dat eisers slechts de helft van de tweede week cruise hebben gemist (maximaal 4 dagen), tweede verweerster benadrukt dan weer dat eisers aan boord konden blijven en de maaltijden, faciliteiten en accommodaties konden benutten. Eerste en tweede verweerster zijn bijgevolg van mening dat de terugbetaling van de volledige tweede week cruise voor eisers reeds een compensatie uitmaakt die hoger is dan de door hen geleden schade – de diensten voor de tweede week werden immers gedeeltelijk uitgevoerd, zonder dat eisers hiervoor dienden te betalen.

Het Arbitraal College kan deze stelling niet volgen. Eisers stellen terecht dat een *terugbetaling* van niet-geleverde diensten niet beschouwd kan worden als *compensatie* voor geleden schade. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de problemen opdoken op 12 maart 2012, amper één dag na afvaart uit San Juan voor het tweede gedeelte van de cruise. Sint-Maarten werd de dag daarop met een halve dag vertraging bereikt, waarna de “A” terugkeerde naar San Juan. Dat eisers vervolgens aan boord van het aangemeerde schip konden blijven en aldaar maaltijden en faciliteiten genoten kan bezwaarlijk beschouwd worden als de uitvoering van diensten. Zoals eisers terecht stellen heeft de rederij hen zo goed als verplicht om aan boord te blijven (cfr. de hoger geciteerde brief van F d.d. 13.03.2012), zodat de rederij geen kosten diende te maken om eisers en de andere passagiers alternatief verblijf en maaltijden aan te bieden. Een dergelijk verblijf aan boord kan niet beschouwd

worden als het normaal verstrekken van diensten, zodat de terugbetaling van de tweede week cruise louter neerkomt op de aanbidding van een kosteloos alternatief met het oog op de voortzetting van de reis (in de zin van artikel 15, al. 1 Reiscontractenwet), maar geenszins als een schadevergoeding kan worden beschouwd.

17. Nu vaststaat dat eisers op heden enkel een terugbetaling mochten ontvangen voor niet-geleverde diensten, doch geen bijkomende schadevergoeding, is het aan Arbitraal College om te beoordelen of eisers inderdaad bijkomende schade leden zoals zij claimen, en om deze schade te begroten.

In een contractuele relatie heeft de schuldeiser, die niet integraal heeft gekregen waarop hij recht had volgens de overeenkomst, recht op een vervangende schadevergoeding. De maat met behulp waarvan die vergoeding wordt berekend ligt in een vergelijking van de situatie waarin de schuldeiser zich zou bevonden hebben zo het contract naar behoren zou zijn uitgevoerd, met de situatie waarin de schuldeiser zich nu bevindt ingevolge de niet of slechts gedeeltelijke nakoming van de verbintenis (Cass. 28 september 1995, *RW* 1995-96, 924).

Naast de vervangende schadevergoeding kan de schuldeiser ook aanspraak maken op vergoeding van alle schade, zelfs morele, die door de niet-uitvoering werd veroorzaakt. Dit volgt uit art. 1149 van het Burgerlijk Wetboek (W. VAN GERVEN, *Verbintenissenrecht*, Acco, 2006, 186).

Deze beginselen worden tevens verwoord in artikel 15, al. 2 Reiscontractenwet: *‘Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil’*.

18. *In casu* wijzen eisers erop dat zij zeer hoge reiskosten maakten, voornamelijk in de vorm van twee vliegtuigtickets in eerste klas t.b.v. 3.870,00 EUR voor twee personen. Deze keuze werd in belangrijke mate ingegeven door de gezondheidstoestand van eisers, die geen lange reizen kunnen maken al zittend. Door het mislukken van de tweede week cruise betaalden zij de facto ongeveer 7.350,00 EUR voor een cruisereis van één week en een dag. Eisers voeren aan dat zij deze kosten nooit zouden hebben gemaakt mochten zij vooraf geweten hebben dat de cruisereis slechts één week zou bedragen. Bovendien zouden de niet-bezochte eilanden Aruba en Bonaire een (hoofd)doel van de reis geweest zijn.

Eerste verweerster betwist het causaal verband tussen fout en schade, en stelt dat de vermeende schade zich situeert in het feit dat de meerkost van vliegtickets en hotels niet gespreid werden over 14 maar wel over slechts 7 dagen cruise. Volgens eerste verweerster is er geen causaal verband tussen de kostprijs van het ticket en de lengte van de reis (p. 5 syntheseconclusie).

De logica van eerste verweerster ontgaat het Arbitraal College : eerste verweerster stelt zelf – zeer terecht – dat uit het dossier blijkt dat eisers geen reis van slechts één week zouden hebben ondernomen, en dat ze de gemaakte reiskosten niet zouden hebben gemaakt voor slechts één week cruise. Het Arbitraal College leidt hieruit dan ook af dat eisers door de fouten van verweersters

reiskosten maakten die zij niet zouden hebben gemaakt mochten zij vooraf op de hoogte geweest zijn van de substantiële inkorting van de cruise.

Bij de vergelijking tussen de situatie waarin eisers zich zouden hebben bevonden bij een behoorlijke uitvoering van het reiscontract (een cruisereis van twee weken voor een prijs van 9.865,28 EUR) en de situatie waarin eisers zich nu bevinden in gevolge de fout van verweersters (een cruisereis van één week en een dag voor een prijs van ongeveer 7.350,00 EUR) valt op dat één week cruise eisers in de huidige situatie ongeveer 2.400 EUR méér heeft gekost dan wat zij oorspronkelijk mochten verwachten – volgens de prijs waaraan werd gecontracteerd zou één week cruise immers 50% van 9.865,28 EUR oftewel 4.932,64 EUR hebben gekost.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat, om eisers correct schadeloos te stellen, een bijkomende schadevergoeding zich opdringt.

19. Eerste verweerster voert aan dat de vluchten en hotelovernachtingen correct werden genoten. Dit doet evenwel niet ter zake. Deze diensten werden inderdaad geleverd zoals overeengekomen, doch ze vormen geen doel op zich, en lenen zich slechts ter ondersteuning van de eigenlijke cruisereis. Eisers ondernamen de vliegtuigreis naar de Caraïben louter om de cruisereis van twee weken te kunnen beleven. Hetzelfde geldt in zekere mate voor de hotelovernachtingen – al kan nu niet meer vastgesteld worden in welke mate deze volledig noodzakelijk waren voor het reischema.

Door het mislukken van een deel van de cruisereis schoten de geleverde prestaties (vluchten en hotelovernachtingen) voor een stuk hun doel voorbij. Het feit dat zij correct werden geleverd, verandert daar niets aan.

20. Tweede verweerster voert aan dat zij volledig vreemd is aan de reiskosten, die via eerste verweerster werden geboekt. Dit doet evenmin terzake. Net zoals eerste verweerster is tweede verweerster gehouden tot vergoeding van de schade geleden door eisers als gevolg van haar fout. De begroting van de schade gebeurt vanuit het standpunt van de eisers, schadelijders, en niet vanuit het standpunt van (tweede) verweerster. De vergelijking dient opnieuw te worden gemaakt tussen de situatie waarin eisers zich zouden hebben bevonden indien het contract correct was uitgevoerd, en de situatie waarin ze zich nu bevinden. Zonder de fout van tweede verweerster zou één week cruise – hetgeen correct werd geleverd - eisers relatief gezien minder hebben gekost. Het prijsverschil maakt schade uit welke verhaalbaar is op de aansprakelijke, in casu zowel eerste als tweede verweerster.

21. Rest het Arbitraal College de door eisers geleden en nog niet vergoede schade *in concreto* te begroten. Eisers vorderen een bedrag van 2.468,00 EUR, volgens eisers de helft van de gemaakte reis- en hotelkosten.

Deze begroting kan niet worden gevolgd. Immers, zoals hoger reeds toegelicht (punt 21) kan niet meer worden nagegaan in welke mate de hotelovernachtingen noodzakelijk waren voor het reisschema, dan wel een afzonderlijk reisdoel vormden. Anderzijds is het wel zo dat de vliegtuigreis absoluut noodzakelijk was en voor de cruisereis een ondersteunend karakter had, zodat een deel van de prijs als schade verhaalbaar is. De totale kostprijs van de vluchten bedroeg 3.870,00 EUR. Dit bedrag kan evenwel niet zomaar door twee worden gedeeld, aangezien in de tweede cruiseweek één dag naar behoren werd uitgevoerd.

Nu de geleden schade vaststaat, doch onvoldoende concrete gegevens voorliggen om deze schade exact 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 mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkoming, de door verweersters uitbetaalde vergoeding van 2.555,00 EUR onvoldoende in verhouding staat met de door eisers geleden schade.

Anderzijds komt het door eisers gevraagde bijkomende bedrag van 2.468,00 EUR voor als overdreven en onvoldoende nauwkeurig begroot.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een bedrag van 2.000,00 EUR een passende vergoeding vormt voor alle bijkomende schade door eisers geleden, zijnde het verschil tussen de situatie waarin eisers zich zouden hebben bevonden zonder de fouten van verweersters en de situatie waarin eisers zich momenteel bevinden.

Gezien beide verweersters fouten hebben begaan, zonder welke de schade niet zou zijn ontstaan, dienen zij elk in te staan voor de helft van de schade.

III. De procedurekosten

22. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser 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 246,80 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 minnelijk regelingsvoorstel van verweersters een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakt. Derhalve dienen verweersters beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweersters te worden gelegd, en dit elk voor 50%.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering 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 vergoeding van 1.000,00 EUR (duizend euro) aan eisers;

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

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling van een vergoeding van 1.000,00 EUR (duizend euro) aan eisers;

Verwijst eerste en tweede verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 246,80 EUR, dat door eisers werd voorgesloten en aan hen dient te worden terugbetaald en waarvan 123,40 EUR ten laste valt van eerste verweerster en 123,40 EUR ten laste valt van tweede verweerster.