

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 1 februari 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 12 februari 1978, wonende te XXX, XXX en **de heer B**, Belg, geboren op 15 maart 1976, wonende op hetzelfde adres;

Eisers, ter zitting persoonlijk aanwezig;

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, hebbende als raadsman Meester C, loco Meester D advocaat te Brussel met kantoor te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door haar raadsman Meester C, loco Meester D.

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G 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 H in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 13 november 2021 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 23 november 2021 om te verschijnen op de zitting van 1 februari 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 februari 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 30 juni 2021 boekten de heer A en de heer B een reis naar Ibiza (Spanje) voor de periode van 17 augustus 2021 tot en met 27 augustus 2021 bij RO. Samen met hun pakketreis sloten eisers een multiriskverzekering af bij MUTUAIDE.

Verweerster bezorgde eisers de verzekeringsattesten op het ogenblik van de boeking.

2.

De reis volgde een normaal verloop totdat de heer A op 23 augustus 2021 het slachtoffer werd van een ongeval met de fiets. Hij liep een complexe breuk op aan zijn enkel en moest gerepatriëerd worden naar België.

De heer A contacteerde MUTUAIDE op de dag van het ongeval. De verzekeraar vroeg de heer A diezelfde dag de nodige documenten bij te brengen. Eisers contacteerden verweerster zowel op de dag van het ongeval als bij thuiskomst twee dagen later op 25 augustus 2021.

3.

Daar MUTUAIDE geen actie ondernam en eisers geen nuttige reactie ontvingen van verweerster, riepen zij de ondersteuning in van de bijstandsverzekering van PARTENAMUT. Deze laatste verzorgde de repatriëring naar België.

Omdat eisers geen reactie mochten ontvangen op hun schrijven gericht aan zowel MUTUAIDE als aan verweerster, maakten zij huidige zaak aanhangig bij de geschillencommissie.

4.

Ondanks dat eisers MUTUAIDE alle nodige documenten bezorgden, ondernam deze geen stappen om het dossier af te handelen. Tot op heden blijven eisers zonder nieuws van de verzekeraar.

Verweerster antwoordde inmiddels op 23 november 2021 op de berichten van eisers en deelde hen de nodige gegevens van de verzekeraar mee.

B. DE RECHTSPLEGING

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

Verweerster is een buitenlandse organisator en hanteert de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet. Zij werpt echter geen middel van onontvankelijkheid op en antwoordt voor de Geschillencommissie ten gronde op het standpunt van eisers.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen;

- Een morele schadevergoeding t.b.v. 500 euro voor het niet verlenen van bijstand conform de verzekeringspolis;
- De terugbetaling van de buiten België gemaakte medische kosten t.b.v. 461,87 euro;
- Kosten voor het afbreken van het verblijf t.b.v. 1.000 euro;
- Taxikosten t.b.v. 20,55 euro.

Verweerder vraagt de vordering af te wijzen als ontvankelijk doch ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

1.

De klachten van eisers kunnen worden opgedeeld in twee luiken.

Ten eerste beklagen eisers zich erover dat, hoewel zij hem alle relevante documenten en informatie bezorgden, zij nooit enig antwoord kregen van verzekeraar MUTUAIDE. Tot op vandaag mochten zij van deze verzekeraar geen enkele vergoeding ontvangen.

Ten tweede stellen eisers dat verweerster hen na het ongeval niet de passende bijstand verleende.

2.

De Geschillencommissie Reizen is niet bevoegd om zich uit te spreken over geschillen betreffende de uitlegging van een verzekeringsovereenkomst of de uitkering van de polis. Overeenkomstig artikel 19 van de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten en in lijn met het geschillenreglement van de cel arbitrage van de Geschillencommissie is de Geschillencommissie enkel bevoegd voor geschillen tussen een reiziger en een organisator of tussen een reiziger en een doorverkoper.

3.

De Geschillencommissie Reizen is niet bevoegd om zich uit te spreken over de vorderingen van eisers voor zover deze betrekking hebben op de uitlegging van de afgesloten multiriskverzekering of de uitkering van de polis door MUTUAIDE. In casu gaat het om:

- De terugbetaling van de buiten België gemaakte medische kosten;
- De kosten voor het afbreken van het verblijf;
- De taxikosten.

Consumenten die niet tevreden zijn over de klachtenbehandeling kunnen zich richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen of een vordering aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank.

4.

Overeenkomstig artikel 43 Reiswet biedt de organisator zonder onnodige vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

De organisator is verplicht zo snel mogelijk passende bijstand te verlenen, indien de reiziger tijdens de reis of vakantie in moeilijkheden verkeert. De moeilijkheden die worden bedoeld, zijn situaties die gevolgen hebben voor de verdere uitvoering van de reisdiensten zelf.

5.

De heer A bevond zich op 23 augustus 2021 in moeilijkheden tijdens zijn reis. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers de dag van het ongeval verzekeraar MUTUAIDE contacteerden. Eisers namen kort na het ongeval ook contact op met verweerster via het contactformulier op diens website. Bij gebrek aan telefoonnummer of e-mailadres, was dit contactformulier de enige wijze waarop eisers verweerster konden (pogen te) bereiken. Aangezien eisers enkel een automatisch antwoord kregen, deden zij een beroep op mutualiteit PARTENAMUT die de repatriëring uitvoerde.

De verplichting van de organisator om bijstand te verlenen eindigde niet doordat eisers hun reis noodgedwongen moesten onderbreken en terugkeerden naar België. Ook nadat de reis werd onderbroken, moest verweerster bijstand verlenen.

Terwijl eisers verweerster contacteerde en om bijstand vroegen op 25 augustus 2021, mochten zij pas antwoord ontvangen op 23 november 2021. Verweerster had in dit geval eisers zonder onnodige vertraging de nodige informatie moeten verstrekken door hen o.a. de contactgegevens van de verzekeraar MUTUAIDE mee te delen. Het antwoord van verweerster d.d. 23 november 2021 omvat alle nodige informatie, maar kwam te laat. Verweerster kwam haar verplichting om zonder onnodig vertraging passende bijstand te verlenen niet na.

Het past eisers voor het achternageloop en voor de moeilijkheden die zij ondervonden bij de repatriëring en bij de afhandeling van het schadegeval een schadevergoeding toe te kennen in billijkheid begroot op 250 euro.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers betreffende het niet-verlenen van bijstand door verweerster,

Verklaart zich onbevoegd om kennis te nemen van de andere vorderingen van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster in beperkte mate gegrond,

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 250 EUR,

Wijst de vordering van eisers ten aanzien van verweerster voor het overige af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 februari 2022.