

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 06 mei 2014

Inzake:

Dhr. en Mvr. A, samenwonende te XXX;

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. B, advocaat te XXX.

Tegen:

1) RB, met zetel te XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

vertegenwoordigd door Mvr. C, zaakvoerster.

1e verweerster, ter zitting niet aanwezig.

2) RO, met zetel te XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

2e verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. D, advocaat te XXX.

hebben ondergetekend:

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. 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 Brussel, Koning Albert II laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie);

bijgestaan door Mvr. XXX, griffier,

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het vagenformulier - door eisers ondertekend op 26.9.2013 en ter griffie ontvangen op 1.10.2013 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 6 mei 2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 6 mei 2014;

Uit de door partijen neergelgde dossiers blijkt dat eisers bij RB een rondreis boekten in Namibië voor 2 x 2p. van 01 tot 15.02.2013; reis georganiseerd door verweerster RO, voor de globale prijs van 2 x 13.402€.

Er werden dus reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

De vordering, zoals tijdig ingesteld door eisers, is dus ontvankelijk, temeer dat geen der partijen enig middel van onontvankelijkheid heeft opgeworpen.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij RB een rondreis in Namibië voor 2 x 2p. van 01 tot 15.02.2013; reis georganiseerd door verweerster RO, voor de globale prijs van 2 x 13.402€.

Tijdens de reis werden met de reisbemiddelaar mails uitgewisseld mbt. door reizigers gesignaleerde problemen en klachten.

De reisorganisator biedt via de reisbemiddelaar 2 x 1562 € terugbetaling aan de reizigers aan.

Eisers vorderen 9.797,94€ schadevergoeding wegens:

- | | |
|---|------------------------------|
| 1) prijsverschil winter/zomer en slechte accommodatie | 4) gecancelde terugvlucht |
| 2) onmogelijk uit te voeren excursies | 5) telefoonverkeer |
| 3) vervangen excursies | 6) waarborg sateliettelefoon |
| | 7) malariarisico. |

In besluiten dd. 21.1.2014 werpt 1e verweerster RB op dat zij als reisbemiddelaar ten volle aan haar inspanningsverbintenis heeft voldaan zodat zij volkomen ten onrechte in het geschil wordt betrokken. 1e Verweerster stelt in die besluiten een tegeneis in wegens tergend en roekeloos geding en vordert toekenning van een schadevergoeding ex aequo et bono van 250,00€.

In besluiten dd. 28.2.2014 werpt 2e verweerster RO op:

1) eisers boekten en aanvaardden de prijs van een volledig pakket, incl. huurwagens en excursies.

1.2 eisers bewijzen niet dat de hotelaccommodatie slecht was.

2) het al dan niet uitvoeren van de excursies is een keuze van de reizigers.

3) de bootexcursie was ongevaarlijk, kosteloos en extra aangeboden.

4) de reisorganisator is niet verantwoordelijk voor de uurwijziging van LMJ.

5) de kosten voor telefoonverkeer zijn minstens buiten proportie.

6) eisers namen de sateliettelefoon mee naar huis.

7) eisers werden wel degelijk geïnformeerd over het malariarisico.

8) de vouchers waren niet onvolledig.

9) de reisorganisator bood tal van extra's aan: koelbox, extra binnenlandse vlucht, boottrip en jeepsafari.

Ook de reisorganisator stelt een tegeneis in wegens tergend en roekeloos geding en vordert toekenning van een schadevergoeding ex aequo et bono van 250,00€.

II. Beoordeling

Eisers boekten bij RB een rondreis in Namibië voor 2 x 2p. van 01 tot 15.02.2013; reis georganiseerd door verweerster RO, voor de globale prijs van 2 x 13.402€.

A. Wat betreft de reisbemiddelaar blijkt van meetaf aan dat geen enkele fout of tekortkoming is bewezen.

B. Wat betreft de reisorganisator:

B.1 eisers vorderen schadevergoeding wegens een prijsverschil winter/zomer en slechte accommodatie in de lodges. Wat betreft het prijsverschil is de vordering ongegrond. Eisers boekten en aanvaardden een pakketreis aan een globale prijs.

B.2 wat betreft de lodges blijkt inderdaad dat sommige lodges niet beantwoordden aan wat de reizigers redelijkerwijs mochten verwachten op grond van de bepalingen van het reiscontract.

B.3 eisers leveren ook geen bewijs dat de excursies onmogelijk uit te voeren waren. Eisers boekten een pakketreis met excursies. Er was duidelijk op gewezen dat het een zwaar programma was. Eisers maakten evenwel voor zichzelf uit welke excursies zij effectief wensten te maken.

B.4 eisers leveren ook geen afdoend bewijs van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator mbt. vervangen excursies. De beweerde angsten van eisers vormen geen bewijs van enige fout of tekortkoming.

B.5 Met de door LMIJ geannuleerde vlucht werd inderdaad geen goede uitvoering gegeven aan het contract tot reisorganisatie overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben volgens de bepalingen van het reiscontract.

B.6 Allicht hebben eisers telefooncommunicaties moeten voeren mbt. de tijdens de reis ervaren ongemakken en/of problemen. De hiervoor gevorderde schadevergoeding dient evenwel ex aequo et bono in redelijke proportie bepaald te worden.

B.7 Eisers namen de satelliettelefoon ten onrechte mee naar huis terwijl zij de GPS wel correct ingeleverd hadden. De vordering van eisers tot terugbetaling van de waarborg voor de satelliettelefoon is dan ook volkomen ongegrond.

B.8 Eisers vorderen schadevergoeding wegens niet meegedeeld malariarisico. Waar dit malariarisico aan eisers duidelijk werd meegedeeld in mails van de reisbemiddelaar en in de reisbrochure, is de vordering van eisers terzake ongegrond.

De vordering van eisers komt dan ook enkel gegrond over voor wat betreft : - de kwaliteit van enkele lodges

- de geannuleerde LMIJ vlucht

- sommig telefoonverkeer.

De reizigers hebben in dit verband effectief ongemakken en schade geleden welke door het arbitraal college na rijp beraad ex aequo et bono samen geraamd wordt op 1562€ per koppel - weze 2 x 1562 : 3.124€ - zoals door de reisorganisator reeds vergoed via de reisbemiddelaar.

Zowel 1e verweerster (reisbemiddelaar) als 2e verweerster (reisorganisator) stellen in besluiten een tegeneis van 250€ ex aequo et bono in wegens tergend en roekeloos geding.

De vordering van eisers mogen dan wel grotendeels ongegrond en sterk overtrokken blijken, dit houdt geen bewijs in van een opzetelijk tergend en roekeloos ingesteld geding.

Beide tegeneisen dienen dan ook als ongegrond te worden afgewezen.

Eisers blijken hoe dan ook een grotendeels ongegronde en sterk overrokkene eis te hebben ingesteld. Het komt dan ook passend voor de kosten van het geding om te slaan tussen partijen voor 1/4 lastens 2e verweerster en 3/4 lastens eisers.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vorderingen;

Verklaart de vordering op hoofdeis tegen RB toelaatbaar doch ongegrond;

Verklaart de vordering op hoofdeis tegen de RO toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 3.124€ (2 x 1.562€) ten titel van schadevergoeding.

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Verklaart de tegeneisen van 1e en 2e verweerster toelaatbaar doch ongegrond.

Slaat de kosten van onderhavig geschil om tussen partijen en verwijst 2e verweerster RO tot 244,94€ van het door eisers voorgesloten klachtengeld en laat de rest van dit klachtengeld lastens eisers.

Aldus uitgesproken met unanimitie te Brussel op 6.05.2014.

SA2014-0012

Samenvatting:

Rondreis voor 2 x 2p. in Namibië.

Geen fouten of tekortkomingen in hoofde van de bemiddelaar.

Fouten en tekortkomingen in hoofde van de reisorganisator mbt. kwaliteit van sommige lodges, gecancelde vlucht, telefoonverkeer wegens problemen.

Hoofdeis gegrond tegen reisorganisator voor 2 x 1562 € ex aequo et bono.

Tegeneisen wegens tergend en roekeloos geding : ongegrond.

Slaat de kosten om voor 25 % lastens de reisorganisator en 75% lastens eisers.

Met eenparigheid.