

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 15 september 2020**

**Inzake:**

De heer **A**, en mevrouw **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Ter zitting aanwezig;*

**Tegen:**

**NV RB**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Eerste verweerster,*

*Ter zitting niet vertegenwoordigd;*

**En:**

**BVBA RO**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Tweede verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mr. C, loco mr. D, kantoorhoudende te XXX, XXX;

---

**Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 07.07.2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- de conclusie van tweede verweerster d.d. 28 juli 2017;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen om te verschijnen op de zitting van 15 september 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 15 september 2020;

---

**Hebben ondergetekenden:**

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

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw G in haar 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw H, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 26 november 2018 bij NV RB, eerste verweerster (hierna: RB), een begeleide rondreis van 22 dagen voor twee personen naar Zuid-Afrika voor de periode van zondag 13 oktober 2019 tot zondag 3 november 2019.

Inbegrepen in de rondreis waren onder meer “internationale vluchten in Economy, alle uitstappen, inkomgelden en verplaatsingen volgens het reisprogramma in een comfortabel busje met airco en strikt rookverbod en een Vlaamse of Afrikaanstalige gids”.

De totale reissom bedroeg 8.180,00 EUR. Eisers ontvingen het reiscontract op 13 oktober 2019.

2.

Tijdens de rondreis werden de reizigers vervoerd in een kleine bus zonder bagageruimte. De grote bagage van de reizigers werd in een aanhangwagen achter de bus opgeborgen en afgesloten met een hangslot. Kleinere persoonlijke bezittingen hielden de reizigers bij zich in de passagiersruimte.

Tijdens een korte pauze op 25 oktober 2019 werd de bus reglementair geparkeerd op de parking van een tankstation en onbewaakt achtergelaten. Tijdens deze pauze werd in de bus ingebroken en de bagage van enkele reizigers gestolen.

De politie kwam ter plaatste en heeft de nodige vaststellingen gedaan in overleg met reisgids I. Eisers vulde op dat ogenblik een formulier in met vermelding van de persoonlijke goederen die werden gestolen. De reis werd verdergezet en de bestolen reizigers werden door de reisgids geïnformeerd dat alles vergoed zou worden.

Eisers zijn van mening dat de buschauffeur nalatig heeft gehandeld door het schuifraam van de bus niet correct af te sluiten, wat de diefstal vergemakkelijkte.

Op 5 november 2019 namen eisers contact op met RB. RB maakte het schrijven van eisers over aan BVBA RO, tweede verweerster (hierna: RO).

RO bracht eisers op de hoogte van de gegevens van de verzekering van de busmaatschappij. Reizigers die zelf geen verzekering tegen diefstal hadden afgesloten werden aangeraden contact op te nemen met deze verzekeraar.

3.

De verzekeraar van de busmaatschappij liet aan eisers weten dat zij geen nalatigheid kon vaststellen in hoofde van de buschauffeur, die bevestigde dat hij de bus had afgesloten. Hij kon hierdoor niet

aansprakelijk worden gesteld, aangezien hij de diefstal redelijkerwijze niet had kunnen voorzien. De verzekeraar van de busmaatschappij kwam daarom niet tussen ter vergoeding van de schade opgelopen door eisers.

4.

Eisers wensen hun schade vergoed te zien door RB, eerste verweerster, en RO, tweede verweerster.

## **B. DE VORDERINGEN**

5.

Middels het vragenformulier van 7 juli 2020 vorderen eisers een vergoeding voor de gestolen goederen ten bedrage van 3.284,00 EUR.

Verder vorderen eisers een vergoeding voor de extra kosten die zij gemaakt hebben, zijnde:

- De dossierkosten voor de Geschillencommissie Reizen: 75,00 EUR.
- De verplaatsingen naar getuigen en Brussel en de verbruikte goederen: 150,00 EUR.
- De morele schade (verlies gegevens gsm en alle foto's op de camera): 100,00 EUR.

De vordering van eisers bedraagt in totaal 3.609,00 EUR.

6.

Middels de conclusie van 28 juli 2020 vordert RO in hoofdorde dat de Geschillencommissie Reizen zich onbevoegd verklaard om kennis te nemen van het geschil.

In ondergeschikte orde vordert RO dat de Geschillencommissie Reizen de vordering van eisers afwijst als ongegrond.

In meest ondergeschikte orde vordert RO dat de Geschillencommissie Reizen de vordering van eisers in billijkheid herleid.

## **C. DE BEVOEGDHEID VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

7.

RO betwist de bevoegdheid van het Arbitraal College omdat de vordering van eisers geen betrekking heeft op de uitvoering van reisdiensten die in de pakketreis zijn begrepen, doch wel op een diefstal, hetgeen een niet-contractueel geschil betreft.

Overeenkomstig artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de reisorganisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door een andere reisdienstverleners worden verricht.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat tijdens een rondreis met georganiseerd vervoer de reisorganisator of de aangestelde reisdienstleveranciers gehouden zijn tot het aanbieden van veilig vervoer van de reizigers en hun bezittingen, waardoor de vordering betrekking heeft op een contractueel geschil.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat zij bevoegd is.

#### **D. HOEDANIGHEID VAN DE BETROKKEN PARTIJEN**

8.

De overeenkomst tussen eisers en verweersters werd gesloten op 26 november 2018 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken in het dossier blijkt dat eerste verweester, NV RB, in onderhavige zaak is opgetreden als doorverkoper 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.

Uit de stukken in het dossier blijkt dat tweede verweester, BVBA RO, 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**

9.

Overeenkomstig artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de reisorganisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

Het Arbitraal College oordeelt dat de vordering jegens RB, doorverkoper in onderhavige zaak, ongegrond is.

10.

Naar aanleiding van de diefstal werden reizigers geconfronteerd met een verstoring van hun reisgenot en onvoorziene ongemakken zoals oponthoud, een aangifte bij de lokale politie en de aankoop van nieuwe goederen ter vervanging van de gestolen items.

Het Arbitraal College stelt dat de diefstal van persoonlijke goederen tijdens de reis een non-conformiteit inhoudt in de zin van artikel 2, 13° van de wet van 21 november 2017.

Overeenkomstig artikel 49 van de wet van 21 november 2017 heeft de reiziger recht op een passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.

Artikel 50 van de wet bepaalt dat de reiziger geen recht heeft op schadevergoeding indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen.

RO haalt in haar conclusie en ter zitting aan dat niet kan worden bewezen dat de buschauffeur in zijn hoedanigheid van reisdienstleverancier fouten heeft begaan in de uitvoering van de pakketreis. Het is niet aangetoond dat RO dat de organisator de non-conformiteit kon voorzien of in verdere mate kon voorkomen.

Hoewel niet kan worden aangetoond hoe de diefstal werd gepleegd en hoe deze aldus voorzien of in verdere mate voorkomen kon worden, is het Arbitraal College van mening dat in dit geval een fout werd gemaakt in hoofde van de reisgids en/of de buschauffeur. De bus met aanhangwagen werd

onbewaakt achtergelaten op een parking, wetende dat de reizigers hun bezittingen in de bus achterlieten. Zowel de reisgids als de buschauffeur wisten dat in Zuid-Afrika een voortdurende waakzaamheid aan de orde is omwille van de grote criminaliteit in het land.

Gelet op de algemene zorgvuldigheidsplicht die op eenieder rust om zich te gedragen als een normaal, voorzichtig persoon, besluit het College dat deze personen, aangesteld door RO, deze plicht met de voeten traden.

11.

De algemene zorgplicht rust echter ook op eisers, die hun waardevolle spullen onbewaakt achterlieten. Het gegeven dat de buschauffeur en reisgids hen zouden hebben gezegd dat zij dit mochten doen, doet hier geen afbreuk aan. Eisers zagen toen zij de bus verlieten dat ook de buschauffeur en de reisgids de bus verlieten en pauze namen in het tankstation.

Het onbewaakt achterlaten van onder meer een dure gsm en een dure zonnebril, tijdens een vakantie in een land waar voortdurende waakzaamheid wordt aangeraden gelet op de criminaliteit in het land, is onverantwoord en maakt een schending uit van deze algemene zorgvuldigheidsplicht.

12.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat tweede verweerster en eisers in gelijke mate aansprakelijk zijn voor de geleden schade.

13.

De gestolen goederen hebben volgens het vragenformulier van eisers een waarde ten belope van 3.284,00 EUR.

In de berekening van de schade dient rekening te worden gehouden met de leeftijd van de goederen. Gezien eisers niet van alle goederen aankoopfacturen bijbrengen, begroot het Arbitraal College een waardevermindering omwille van de vetusteit naar billijkheid op 15%.

De schade wordt aldus begroot op 2.791,40 EUR.

De vordering tot vergoeding van dossierkosten voor de Geschillencommissie Reizen, de verplaatsingen naar getuigen en Brussel, de verbruikte goederen en de morele schade (verlies gegevens gsm en alle foto's op de camera) wordt door het Arbitraal College niet weerhouden.

Gelet op de gelijk verdeelde aansprakelijkheid is de vordering jegens tweede verweerster gerond ten belope van 1.395,70 EUR.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster ontvankelijk, doch gegrond,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster ontvankelijk en deels gegrond,

Dienvolgens, veroordeelt BVBA RO tot betaling van een bedrag van 1.395,70 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 15 september 2020.