

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

Inzake

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

Eisers,

Eerste eiser ter zitting in persoon aanwezig,

En

RO,
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, 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:

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 ontvangen op 16 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 13 augustus 2012 bij verweerster een vliegvakantie naar Fuerteventura (Spanje) boekten voor twee volwassenen met heenreis op 15 september 2012 en terugreis op 22 september 2012. Deze reis omvatte naast de vluchten met LMIJ, een verblijf in all-inclusive in 'XXX'. De totale reissom bedroeg volgens de eindfactuur 2.241,67 EUR.

Tijdens de heenvlucht op 15 september 2012 maakte het vliegtuig een tussenlanding op Lanzarote. Het was de bedoeling dat het daar om 9.50u opnieuw zou opstijgen om dan om 10.50u te landen op Fuerteventura. Wegens een technisch mankement kon het vliegtuig niet meer opstijgen op Lanzarote voor de verdere vlucht naar Fuerteventura. Nadat eisers en hun medereizigers enige tijd in het ongewisse waren gelaten over wat er aan de hand was, werd hen omstreeks 13.40 u meegedeeld dat een nieuw vliegtuig werd gestuurd vanuit Brussel dat omstreeks 23.00u zou aankomen in Lanzarote om hen naar Fuerteventura over te vliegen. De reizigers aanvaardden dit alternatief niet en drongen aan op een boottransfer.

Omstreeks 15.00u werden eisers per bus van de luchthaven naar de haven van Lanzarote gebracht. In de haven dienden zij op eigen initiatief drank en voedsel aan te schaffen.

Om 18.00u kwamen eisers aan in de haven van Fuerteventura. Door een misverstand aangaande de bustransfer was het reeds 21.15u toen eisers uiteindelijk, met negen uren vertraging, in hun hotel arriveerden.

2. Reeds ter plekke uitten eisers hun ongenoegen over het feit dat zij van de vertegenwoordigers van verweerster geen bijstand kregen en hen geen drank en voedsel werd aangeboden.

Hiervoor werd hen op Fuerteventura door de vertegenwoordigers van verweerster een tegemoetkoming van 25,00 EUR per persoon in het vooruitzicht gesteld.

Eisers dienden ter plaatse een klachtenformulier in waarin zij hun beklag deden over de opgelopen vertraging van 9 uren en over het feit dat hen gedurende deze vertraging geen drank of voedsel werd verschaft. Zij gaven duidelijk aan dat zij de voorgestelde tegemoetkoming als ontoereikend ervoeren.

Na hun terugkeer richtten eisers op 25 september 2012 een schrijven aan verweerster waarin zij haar wezen op de Verordening 261/2004 van 11 februari 2004 en de daarin opgenomen rechten van luchtreizigers.

Toen dit schrijven onbeantwoord bleef, richtten eisers zich tot FOD. Deze dienst liet echter weten dat zij enkel toezicht uitoefent op de naleving van de bovenstaande Verordening met betrekking tot

vluchten die vertrekken of landen op een luchthaven op het Belgisch grondgebied. Aangezien de vermeende overtreding zich voordeed op de luchthaven van Lanzarote werden eisers doorverwezen naar de Spaanse overheidsinstantie die territoriaal bevoegd was.

Na ontvangst van dit antwoord dienden eisers een klacht in bij de Spaanse instantie XXX en richtten zij tevens op 21 december 2012 een ingebrekestelling aan LMIJ.

3. Op 27 februari 2013 stelde AESA eisers in kennis van haar definitief standpunt. Deze Spaanse controle-instantie was van mening dat de luchtvervoerder, zijnde LMIJ, gehouden was aan eisers een vergoeding van 400 EUR per persoon te betalen wegens de annulering van hun vlucht van Lanzarote naar Fuerteventura. Met dit antwoord beschouwde XXX het dossier als afgesloten.

Niettegenstaande LMIJ voorheen steeds had gesteld de reactie van XXX af te wachten, weigerde zij bij schrijven van 11 maart 2013 alsnog de vergoeding van 400 EUR per persoon uit te betalen, omdat naar haar mening XXX nog geen inhoudelijke beoordeling van het dossier had gemaakt.

4. Gelet op de aanhoudende weigering van de LMIJ om hen een vergoeding van 400 EUR per persoon uit te betalen, maakten eisers op 16 mei 2013 hun klacht lastens verweerster aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier beklagen eisers zich over de annulering van het tweede gedeelte van hun vlucht en over het gebrek aan bijstand vanwege verweerster. Eisers vorderen een schadevergoeding van 400 EUR per persoon onder verwijzing 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 verweerster haar standpunt toegelicht.

De beoordeling

A. Het toepassingsgebied van de Europese Verordening 261/2004

5. 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 de vlucht uitvoerde namens 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 – 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 december 2012 LMIJ aanmaanden de verplichtingen van de Verordening 261/2004 na te komen en ook hun klacht bij de controle instanties tegen LMIJ formuleerden.

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 – 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 te richten tot LMIJ zelf. Eisers kunnen niet eisen dat verweerster de verplichtingen van de Verordening 261/2004 nakomt. 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.

B. De aansprakelijkheid van verweerster

6. De overeenkomst tussen eisers en 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.'

Bovendien is de reisorganisator op grond van artikel 18, §3 RCW verplicht bijstand en hulp te verlenen aan de in moeilijkheden verkerende reiziger.

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 9 uren op hun bestemming en misten aldus een halve vakantiedag.

Bovendien dient de reisorganisator de reizigers ingeval er zich problemen stellen bij de uitvoering van het contract tot reisorganisatie eveneens hulp en bijstand te verlenen.

Op dit laatste punt is verweerster in onderhavig dossier tekort geschoten. Terecht werpen eisers op – en dit wordt door verweerster ook niet ontkend – dat zij gedurende de negen uren durende

vertraging op geen enkele wijze door verweerster werden bijgestaan. Eisers liepen twee maaltijden mis en kregen ook geen enkel drankje aangeboden door verweerster. Ook op het vlak van informatieverstrekking naar de gestrande reizigers toe liep er duidelijk het één en ander mis.

Verweerster is dan ook aansprakelijk ten aanzien van eisers ingevolge haar tekortkoming aan haar verplichting om de in moeilijkheden verkerende reizigers hulp en bijstand te verstrekken.

C. De schade

7. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting ex art. 18 §3 RCW. Het voorstel dat zij aan eisers deed om de geleden ongemakken te verzachten, nl. een tegemoetkoming van 25,00 EUR per persoon, is gelet op de omvang van de door eisers geleden ongemakken, ontoereikend.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 400,00 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 ten overstaan van verweerster geen aanspraak maken op de forfaitaire bedragen opgenomen in de Verordening.

Eisers kunnen ten aanzien van verweerster enkel vergoeding vorderen door de werkelijk geleden schade ingevolge het verlies van een halve vakantiedag en het gebrek aan bijstand bij de problemen met hun vervolgvlucht. Deze schade kan op zich niet worden ontkend, doch eisers leggen geen stukken voor die toelaten de omvang van deze schade te begroten.

8. 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 200 EUR per persoon, hetzij 400,00 EUR in totaal, een passende vergoeding vormt voor de door eisers geleden schade.

D. De procedurekosten

9. 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 100,00 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 redelijk regelingsvoorstel vanwege verweerster onterecht is. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden als de in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

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

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 400,00 EUR (vierhonderd euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan eisers dient te worden terugbetaald.