

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 16 maart 2017

Inzake:

Dhr en Mevr. A - B , XXX

Eisers,

Persoonlijk niet ter zitting aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RO, met zetel XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

niet aanwezig ter zitting, noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekend:

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

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

Mevr. XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. XXX, 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 Mevr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15.07.2016 - 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 op de zitting van 16.03.2017;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 16.03.2017;

SA2017-0016

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster voor 2 p. een RO groepsreis met cruise op de P 4* naar Noorwegen boekten van 18.05.2016 tot 25.05.2016, voor de totale prijs van 2.202,00€

Derhalve werd een reiscontract 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 m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij verweerster voor 2 p. een RO groepsreis naar Noorwegen met cruise op de P 4* van 18.05.2016 tot 25.05.2016, met transfer per luxe autocar, verblijf in buitenkajuit, volpension, nl-talige begeleiding, voor de totale prijs van 2.202,00€.

Tijdens de reis kende het schip motordefect / brand in de machinekamer. Hierdoor kon het reisprogramma niet worden uitgevoerd zoals voorzien en werden route en programma gewijzigd. De rederij C kende de reizigers een meteen aan boord te verbruiken compensatie van 50,00€/p.p. toe.

Met mail dd. 29.05.2016 formuleerden reizigers A-B bij RO klacht betreffende: gewijzigde route en programma ingevolge motordefect/brand, ontoereikende compensatie door rederij C, ontoereikende nl-talige begeleiding, geen infovergadering in Sint-Truiden ...

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15.07.2016, vatten reizigers A-B de Geschillencommissie Reizen. Reizigers A-B duiden in dit vragenformulier RO aan als reisorganisator en formuleren er verder als klachten tegen de reisbemiddelaar: *"Wij hebben een cruise naar de Noorse fjorden geboekt maar wij hebben geen fjorden gezien. Wij hebben de noordelijke stopplaats Alesund nooit bereikt. Wel een nieuwe stopplaats in het zuiden waar niets te zien was"*.

Daar het doel van de reis niet bereikt werd vorderen reizigers A-B een schadevergoeding van minimum 250,00€ per persoon.

Met mail dd. 10.01.2017 aan de Geschillencommissie Reizen laat RO weten:

- een begeleider is geen gids
- Reizigers A en B gingen akkoord met de door de rederij C na de motorproblemen aangeboden refund
- brand in de motor is overmacht
- ons (RO) treft geen schuld: wij zijn verkoper van een zeereis, niet eigenaar van het schip.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster voor 2 p. een RO groepsreis naar Noorwegen met cruise op de P 4* van 18.05.2016 tot 25.05.2016, met transfer per luxe autocar, verblijf in buitenkajuit, volpension, nl-talige begeleiding, voor de totale prijs van 2.202,00€.

Derhalve werd door verweerster RO met de reizigers een contract tot reisorganisatie afgesloten in de zin van Art. 1,1^o van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet en is RO in deze duidelijk te aanzien als reisorganisator in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Art.17 reiscontractenwet: 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

Art.18 §1 reiscontractenwet: De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.....

Tijdens de reis kende het schip motordefect / brand in de machinekamer. Hierdoor kon het reisprogramma niet worden uitgevoerd zoals voorzien en werden route en programma gewijzigd.

Hiermee staat meteen duidelijk vast dat de reisorganisator in deze niet de goede uitvoering gaf aan het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben noch aan de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten

Weze overigens duidelijk gesteld dat motordefect / brand in de machinekamer op het cruiseschip geen overmacht is in de betekenis van abnormale en onvoorziene omstandigheid die onafhankelijk is van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. (Art. 14§25.b reiscontractenwet.)

Eisers hebben hierdoor schade en ongemakken geleden waarvoor het arbitraal college hier, na rijp beraad, de schadevergoeding ex aequo et bono raamt op 250,00€ per persoon. De rederij C kende de reizigers een meteen aan boord te verbruiken compensatie van 50,00€/p.p. toe.

De vordering van eisers blijkt derhalve nog gegrond voor 250,00€ schadevergoeding per persoon; door verweerster RO te betalen aan eisers A-B, weze in totaal 500,00€.

Waar de vordering van eisers aldus gegrond blijkt voor het bedrag van 500,00€, dient verweerster RO te worden veroordeeld tot betaling aan eisers van dit bedrag van 500,00€.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers A-B van 500,00€ schadevergoeding.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 16/03/2016.