

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 06 mei 2014

Inzake:

Dhr. A en zijn echtgenote Mvr. B, samenwonende te XXX;

Eisers, ter zitting aanwezig.

Tegen:

1) RO, XXX

Lic. XXX

Verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C.

hebben ondergetekenden:

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

Mvr. XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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;

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 07.10.2013 en ter griffie ontvangen op 08.10.2013 - 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 op 28.02.2013 een reis boekten uit de brochure RO voor 2 p. naar Turkije van 14.05 tot 22.05.2013 met verblijf in Hotel A, 5*, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 2.375,40€.

Er werd dus 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 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 op 28.02.2013 via RB, een reis uit de brochure RO voor 2 p. naar Turkije van 14.05 tot 22.05.2013 met verblijf in Hotel A, 5*, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 2.375,40€.

Op de luchthaven Brussel werden de reizigers geconfronteerd met een staking bij het bagage handling bedrijf.

De reisorganisator deed al het mogelijke om de reizigers en hun bagage naar luchthaven Luik te brengen met autobussen teneinde iedereen van daaruit naar de bestemming te laten vertrekken.

Op de luchthaven Brussel en Luik zouden reizigers A ongepaste opmerkingen hebben gemaakt naar het grondpersoneel toe dat alles in het werk stelde om iedereen te laten vertrekken.

Hierop wordt door het personeel van de luchtvaartmaatschappij beslist om de reizigers A om veiligheidsredenen de toegang tot het vliegtuig te ontzeggen.

Eisers A moesten op eigen krachten en kosten terug naar huis, nieuwe tickets kopen en met verlies van 2 vakantiedagen op eigen krachten terug naar bestemming reizen.

Eisers vorderen hiervoor 745,18€ schadevergoeding.

II. Beoordeling:

Op 28.02.2013 boekten eisers via RB, een reis uit de brochure RO voor 2 p. naar Turkije van 14.05 tot 22.05.2013 met verblijf in Hotel A, 5*, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 2.375,40€.

Op de luchthaven Brussel werden de reizigers geconfronteerd met een staking bij het bagage handling bedrijf.

De reisorganisator deed al het mogelijke om de reizigers en hun bagage naar luchthaven Luik te brengen met autobussen teneinde iedereen van daaruit naar de bestemming te laten vertrekken.

Op de luchthaven Brussel en Luik zouden reizigers XXX ongepaste opmerkingen hebben gemaakt naar het grondpersoneel toe dat alles in het werk stelde om iedereen te laten vertrekken.

Hierop wordt door het personeel van de luchtvaartmaatschappij beslist om de reizigers A om veiligheidsredenen de toegang tot het vliegtuig te ontzeggen.

Verweerster werpt op dat art. 8 van het vervoersreglement voorziet:

8. Weigering en beperking van vervoer

Recht om het vervoer te weigeren

8.1. LMIJ nv of haar partnermaatschappij mag een reiziger en/of zijn/haar bagage weigeren te vervoeren....

b) het gedrag of de uitlatingen van de passagier zijn van die aard dat er twijfel bestaat omtrent het kunnen waarborgen van de veiligheid van één of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf. Hieronder wordt ondermeer verstaan het gebruik van bedreigende, grove of beledigende taal of (het dreigen met) het verrichten van agressieve, gewelddadige of bedreigende handelingen, tegen grondpersoneel, bemanning, mede-passagiers of andere personen.

Grondig onderzoek van de dossiers en alle stukken in de dossiers wijst inderdaad uit dat het grondpersoneel de reizigers en hun bagage naar Luik heeft gebracht om ze alsnog van daaruit te laten vertrekken.

Het spreekt voor zich dat dit een hele karwei moet geweest zijn waarbij ook het grondpersoneel onder zware druk is moeten optreden. Allicht veroorzaakte deze hele toestand ook bij de reizigers de nodige spanning en ongemakken.

Het staat vast dat eisers inderdaad uiting hebben gegeven aan hun ongenoegen en opmerkingen hebben gemaakt naar het grondpersoneel toe.

Of deze opmerkingen in de gegeven omstandigheden opportuun en gepast waren is niet zozeer de vraag. Belangrijk is hier eerder de vaststelling dat in het hele dossier nergens een ernstige aanwijzing of voldoende bewijs kan gevonden worden dat het gedrag en de opmerkingen van eisers toen effectief van dien aard waren dat er twijfel bestond omtrent het kunnen waarborgen van de veiligheid van één of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf; daaronder te verstaan het gebruik van bedreigende, grove of beledigende taal of (het dreigen met) het verrichten van agressieve, gewelddadige of bedreigende handelingen, tegen grondpersoneel, bemanning, mede-passagiers of andere personen.

De wijze waarop eisers de toegang tot het vliegtuig werden ontzegd wijst eerder op een buitensporige reactie van grondpersoneel dat zelf onder zware spanning en in moeilijke omstandigheden moest optreden dan op een situatie zoals voorzien in art. 8 van het vervoersreglement.

In die omstandigheden dient te worden vastgesteld dat eisers ten onrechte of op foutieve wijze de toegang tot het vliegtuig werden ontzegd. Eisers tonen aan dat zij hierdoor schade hebben geleden. Deze schade is volledig bewezen voor de gevorderde 745,18€.

Aldus blijkt de reisorganisator niet de goede uitvoering van de verbintenissen uit het reiscontract te hebben verzekerd, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de bepalingen van het contract en dit ook voor de verbintenissen die door andere dienstverstrekkers worden uitgevoerd.

De vordering van eisers dient dan ook integraal gegrond te worden verklaard. Waar de vordering aldus integraal gegrond blijkt, is het passend om de kosten van het geschil ten laste te leggen van verweerster.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaar zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 745,18€ ten titel van schadevergoeding;

Verwijst verweerster in de kosten van onderhavig geschil, zijnde de 100,00€ door eisers voorgesloten klachtengeld.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 06.05.2014.

SA A0566/13

Samenvatting

Reizigers werden de toegang tot het vliegtuig ontzegd wegens gedrag en/of uitlatingen waardoor de veiligheid niet langer kon gewaarborgd worden.

Geen voldoende bewijs van bedreigende, grove, beledigende taal of handelingen bij de reizigers (art. 8 vervoersreglement).

Reizigers werden ten onrechte de toegang tot het vliegtuig ontzegd. Schadeëis tbv. 745,18 € is volledig bewezen en gegrond.

RO wordt veroordeeld tot betaling van 745,18 € schadevergoeding + de kosten van het geding.

Met eenparigheid.