

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**TE BRUSSEL**

ZITTING VAN 15 SEPTEMBER 2011

**Inzake**

De heer **A**, en de heer **B**, samenwonende te xxx, xxx;

*Eisers,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

**En**

**RO**, met maatschappelijke zetel te xxx, xxx, licentie xxx - Ondernemingsnr xxx;

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, xxx.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw xxx, met kantoor te xxx, xxx, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De heer xxx, wonende te xxx, xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer xxx, wonende te xxx, xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer xxx, wonende te xxx, 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 op 4 januari 2011.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 11 mei 2011 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 15 september 2011.

### **De feiten**

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers bij verweerster twee vliegtuigtickets Brussel – Corfu (H/T) boekten met vertrek op 14 augustus 2010 en terugkeer op 18 augustus 2010 voor een totaal bedrag van 514 EUR.

Bij aankomst te Corfu bleek de enige reiskoffer van de beide eisers niet te zijn aangekomen. Eisers houden voor dat zij van de vertegenwoordigers van verweerster op de luchthaven in Corfu weinig tot geen bijstand ontvingen. Wel kregen zij het telefoonnummer van de RO van verweerster in België.

Tijdens hun telefonisch contact met dit nummer vernamen eisers dat hun koffer niet in Brussel was achtergebleven en dat zij 40 EUR mochten besteden voor de aankoop van de eerste noodzakelijke reisbenodigdheden.

Na meerdere contactnames met YY, de lokale bagageafhandelaar, vernamen eisers uiteindelijk dat hun koffer zich in Tunesië bevond.

Ook daags nadien ondernamen eisers zelf meerdere pogingen om hun koffer uit Tunesië naar Corfu te krijgen, doch zonder succes. Uiteindelijk verzochten eisers om hun koffer dan maar terug naar Brussel te sturen, zodat zij deze daar bij hun terugkeer konden oppikken.

Bij hun aankomst te Brussel bleek de koffer doorgestuurd te zijn naar Amsterdam om op het thuisadres van eisers te worden afgeleverd. Uiteindelijk konden eisers hun koffer op 18 augustus 2010 om 9.45 u thuis terug in ontvangst nemen. De koffer, die nochtans met een slot was afgesloten, bleek geopend te zijn.

2. Op 23 augustus 2010 richtten eisers een schrijven aan verweerster, waarin zij verslag uitbrachten van hun wedervaren en een schadevergoeding van 1132,30 EUR eisten, zijnde de terugbetaling van de vliegtuigtickets en van de ter plaatse gemaakte kosten voor aankopen van kleding en andere benodigdheden

In haar reactie van 5 oktober 2010 stelde verweerster een tegemoetkoming van 140 EUR voor.

In hun antwoordschrijven van 18 oktober 2010 lieten eisers weten dat dit voorstel voor hen volstrekt onaanvaardbaar was en dat zij hun eerdere eis van 1132,30 EUR handhaafden.

3. Aangezien eisers en verweerster er niet in slaagden tot een akkoord te komen, maakten eisers hun vordering lastens verweersters op 4 januari 2011 aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen middels het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe een schadevergoeding van 1132,30 EUR te bekomen, samengesteld als volgt:

- Terugbetaling vliegtuigtickets:	514,00 EUR
- Diverse toiletartikelen:	58,50 EUR
- Zwemkledij, handdoeken en t-shirts:	53,00 EUR
- Kledij:	147,00 EUR
- Koffer:	200,00 EUR
- Kledij:	29,90 EUR
- Kledij:	29,90 EUR
- Telefoonkosten:	100,00 EUR

In haar besluiten ten overstaan van de Geschillencommissie Reizen biedt verweerster aan de kosten voor de aankopen ter plaatse, in zoverre deze door stukken worden gestaafd, te vergoeden, hetzij een bedrag van 465,30 EUR.

## **Beoordeling**

### **Wat de aansprakelijkheid van verweerster betreft**

4. Verweerster verschafte aan eisers één afzonderlijke prestatie die enigerlei reis of verblijf mogelijk maakte, nl. luchtvervoer. Bijgevolg kwalificeert verweerster als een reisbemiddelaar in de zin van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, hierna kortweg Reiscontractenwet.

Artikel 28 *juncto* 19 van de Reiscontractenwet bepaalt dat *‘Indien op een in het reiscontract begrepen dienst een internationaal verdrag van toepassing is, kan de reisbemiddelaar zich beroepen op een uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid overeenkomstig het internationaal verdrag dat deze dienst regelt.’*

De aansprakelijkheid van de luchtvervoerder wordt geregeld door internationale verdragen, zoals onder meer de Conventie van Montreal en de Verordening (EG) nr. 2027/97.

Ingevolge deze internationale regelgeving is de luchtvaartmaatschappij in geval van vertraging van bagage aansprakelijk voor de schade die hierdoor ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om deze maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1.131 bijzondere trekkingsrechten (IMF).

5. Verweerster ontkent niet dat haar aansprakelijkheid in onderhavig dossier is betrokken. Zij voert met name niet aan dat zij redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om deze maatregelen te treffen. Nu verweerster zich niet op deze uitsluitingsgrond beroept, dient het Arbitraal College de toepasselijkheid ervan niet te onderzoeken.

De aansprakelijkheid van verweerster voor de vertraging van de bagage van eisers is derhalve betrokken.

### **Wat de geleden schade betreft**

6. Verweerster betwist wel de door eisers ingevorderde schade.

Wat de schadebegroting betreft, voert verweerster terecht aan dat eisers de schade, waarvan zij vergoeding vorderen moeten bewijzen. De Conventie van Montreal voert een maximumgrens in voor de vergoeding bij vertraging van bagage, nl. 1.131 bijzondere trekkingsrechten, doch dit betekent geenszins dat bij elke vertraging dit maximumbedrag dient te worden uitgekeerd. De schade die voor vergoeding in aanmerking komt, is beperkt tot 1.131 bijzondere trekkingsrechten, maar de schadelijder blijft gehouden de werkelijke omvang van zijn schade aan te tonen.

Voor wat betreft de kostprijs van de vliegtuigtickets, houden eisers ten onrechte voor dat deze kostprijs schade in hun hoofde uitmaakt. Eisers hebben de heen – en terugvluchten genoten, zodat deze kostprijs verschuldigd blijft. Het feit dat er tijdens de heenvlucht iets misging, waardoor de bagage van eisers niet tegelijk met hen op de bestemming arriveerde, is een tekortkoming in de dienstverstrekking – waarvoor eisers aanspraak kunnen maken op een vergoeding – doch die niet wegneemt dat het luchtvervoer wel werd verstrekt en dus dient betaald te worden.

Niet alle door eisers ingevorderde schadeposten worden door hen bewezen. Terecht merkt verweerster op dat het bewijs voorligt van :

- Diverse toiletartikelen:	58,50 EUR
- Kledij:	147,00 EUR
- Koffer:	200,00 EUR
- Kledij:	29,90 EUR
- Kledij:	29,90 EUR

Hetzij 465,30 EUR, zodat deze schadeposten in elk geval dienen vergoed te worden.

Daarnaast is het Arbitraal College van mening dat redelijkerwijs niet kan worden ontkend dat eisers meerdere telefoongesprekken hebben gevoerd ondermeer met de klantendienst van verweerster.

Bij gebreke aan concreet bewijs van de omvang van deze schadepost, terwijl het bestaan ervan vaststaat, dringt een begroting naar redelijkheid zich op.

Naar mening van het Arbitraal College kan de totale schade van eisers, ingevolge de vertraging van hun bagage, naar redelijkheid begroot worden op 500,00 EUR.

**Wat de procedurekosten betreft**

7. Overeenkomstig art. 28 van het Geschillenreglement worden de kosten ten laste gelegd van de verliezende partij. Wanneer elk van de partijen echter gedeeltelijk in het ongelijk worden gesteld over een bepaald geschilpunt, kan het Arbitraal College zelf beslissen over de verdeling van de kosten. Het Arbitraal College zal dan steeds motiveren waarom de kosten niet worden verdeeld.

In casu stelt het Arbitraal College vast dat verweerster – niettegenstaande zij haar aansprakelijkheid niet betwist – nagelaten heeft om voor de aanvang van de procedure een redelijk regelingsvoorstel ten aanzien van eisers te formuleren.

Hierdoor heeft verweerster het instellen van een procedure – met de daaraan verbonden kosten – noodzakelijk gemaakt.

Om deze reden acht het Arbitraal College het billijk de procedurekosten, begroot op het klachtengeld dat eisers hebben voorgeschoten, integraal ten laste van verweerster te leggen.

OM DEZE REDENEN

Het Arbitraal College

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

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

Veroordeelt verweerster om aan eisers te betalen de som van 500,00 EUR (vijfhonderd euro) ten titel van schadeloosstelling;

Verwijst verweerster in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 113,23 EUR, dat door eisers als waarborgsom werd gestort en aan eisers dient te worden terugbetaald.

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid te Brussel op 15 september 2011.

Het arbitraal College,