

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 MAART 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 24 augustus 1952 en Mevrouw B, Belg, geboren op 2 mei 1950, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

De BV OV ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX3

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C

Hebben ondergetekenden:

Meester D, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H, 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 mevrouw I, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14 januari 2025, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 16 januari 2025 om te verschijnen op de zitting van 18 maart 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 18 maart 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 28 september 2023 boekten eisers via hun reiskantoor de begeleide rondreis “Cool Cities (New York – Philadelphia – Washington DC) die zou doorgaan van 6 april 2024 tot 13 april 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar New York via Dublin, de door een Nederlandstalige tourleader begeleide rondreis per autocar, verblijf in diverse hotels in formule kamer met ontbijt, en een Engelstalige / Amerikaanse gids ter plaatse. De reis werd uitgevoerd door verweerster.

Eisers betaalden voor deze reis 3.423,00 euro.

3.

Op 6 april 2024 worden eisers geconfronteerd met de annulering van de vlucht vanuit Dublin naar Newark ten gevolge van de storm “Kathleen”.

Ze moesten de nacht doorbrengen in Dublin en konden pas de volgende dag de reis voortzetten. Dit had uiteraard ook gevolgen voor het initieel vooropgestelde reisprogramma. Zo werden een aantal uitstappen hierdoor noodgedwongen uitgevoerd op een ander tijdstip en kon het voorziene bezoek aan New York Uptown niet doorgaan. Eisers stellen tevens dat zij geen kans hebben gehad om een Broadway Show mee te maken zoals nochtans initieel voorzien in de reisbrochure. Tevens beklagen eisers zich over het gebrek aan afdoende communicatie en overleg tijdens de pakketreis.

4.

Op 3 mei 2024 stuurt een medereiziger een uitgebreid relaas naar de doorverkoper waarin zij een compensatie vragen voor de geleden schade ten gevolge van de gebrekkige organisatie. De namen van eisers worden ook vermeld op deze brief. Hierop wordt niet ingegaan.

5.

Op 14 oktober 2024 sturen eisers een aangetekend schrijven naar verweerster. Hierin verwijzen zij naar een uitspraak van het arbitraal college van 5 september 2024 waarbij verweerster volgens hen veroordeeld werd tot het betalen van een schadevergoeding van 140 euro/deelnemer. Met deze brief vragen zij deze vergoeding ook aan hen uit te betalen. Verweerster gaat op dit verzoek niet in, waarna eisers contact opnemen met de Geschillencommissie Reizen alwaar zij een arbitrageprocedure opstarten.

B. DE RECHTSPLEGING

6.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

C. DE VORDERINGEN

7.

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 370 euro, die zij als volgt motiveren :

- *140 euro / persoon : zelfde bedrag dat werd toegekend aan medereizigers van onze groep (zie dossier A 240274 van 5/9/2024)*

<i>2 x 140 € =</i>	<i>280 €</i>
<i>+ dossierkosten geschillencommissie</i>	<i>+ 90 €</i>
	<i>370 €</i>

Verweerster verzoekt de Geschillencommissie Reizen dat de vordering van eisers onontvankelijk wordt verklaard.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

9.

Verweerster is van oordeel dat de vordering van eisers onontvankelijk dient te worden verklaard nu zij voorafgaandelijk geen tijdige schriftelijke klacht heeft ontvangen en de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in dit kader niet zouden zijn gerespecteerd.

Krachtens artikel 34 van de Reiswet dient de reiziger de organisator zonder onnodige vertraging, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis te stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

De inhoud van dit artikel is tevens terug te vinden in de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en met name in :

- Artikel 12 : *Non-conformiteit tijdens de reis*

12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

- Artikel 17 : *Klachtenregeling*

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

10.

Wanneer de klacht niet opgelost werd uiterlijk binnen de 4 maanden vanaf het einde van de reis (of vanaf de geplande vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan de vordering aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Reizen conform artikel 19 van de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. Tijdens die 4 maanden moeten de partijen al het mogelijke doen om tot een minnelijke regeling te komen.

Het Arbitraal College stelt vast op basis van de stukken dat eisers ter plaatse geen klacht hebben overgemaakt. Ook na afloop van de reis hebben zij verweerster niet zonder enige vertraging aangeschreven zoals wettelijk en contractueel voorzien.

Eisers beperken zich tot de verwijzing naar een kopie van een klacht geformuleerd door een andere medereiziger op 03.05.2024, gericht aan de doorverkoper. Niettegenstaande de namen van eisers onderaan deze zending vermeld staan, kan het Arbitraal College geen handtekening van eisers terugvinden op dit document.

Bovendien maakt deze zending van 03.05.2024 aan de doorverkoper inhoudelijk melding van uiteenlopende klachten zonder dat concreet geverifieerd kan worden op welke specifieke personen deze betrekking hebben. Het Arbitraal College haalt volgende niet-limitatieve voorbeelden aan :

"Sommige mensen moeten een extra kost betalen voor het city pakket voor de omrekening van Euro naar Dollar"

"De 7 mensen die een taxi betaald hebben om naar de luchthaven te rijden, vragen om die kosten reeds in te verrekenen in het city pakket"

De reisleader heeft alle sleutels voor de kamers en deelt die pas uit nadat het city pakket voldaan werd, maar voor 1 koppel ontbreken de sleutels en voor 1 koppel ontbreekt een reservatie"

"Tot slot is er voor 1 medereiziger voor de terugvlucht naar Dublin geen zetel beschikbaar p het vliegtuig" (..)

Op cijfermatig vlak wordt evenmin duidelijk gemaakt in de zending van 03.05.2024 welk schade door eisers specifiek zou gevorderd worden.

De zending van 03.05.2024 maakt gezien de inhoud allerm minst duidelijk dat deze eveneens zou uitgaan van eisers, gelet op het ontbreken van enige handtekening alsook het gebrek aan specificatie van persoonlijke klachten en geleden persoonlijke schade met bijhorende cijfermatige begroting.

11.

Het Arbitraal College merkt voorts op dat eisers pas voor het eerst op 14.10.2024, (zijnde zes maand na terugkeer van de groepsreis) een aangetekende zending hebben gericht opzichts verweerster waarbij zij zich beperken tot het volgende:

“Wij verwijzen naar de arbitrale beslissing van de geschillencommissie reizen, die in de zitting van 5 september II. jullie veroordeeld heeft tot het betalen van een schadevergoeding van 140€/deelnemer. Zie dossier A 240274. Met deze brief vragen wij u om deze vergoeding ook aan ons te betalen, vermits wij ook deelnemers waren (zie kopie van boekingsfactuur in bijlage). Deelnemers: Frank HAUSPIE en Marleen DOISE.”

Eisers geven m.a.w. aan dat zij ook deelnemers waren van de groepsreis en dat een andere deelnemer een vordering zou hebben ingesteld bij de Geschillencommissie Reizen, waarbij middels uitspraak d.d. 05.09.2024 een vergoeding zou zijn toebedeeld t.b.v. 140,00 euro.

In voormelde zending kan m.a.w. opnieuw niet worden opgemaakt wat de persoonlijke klachten zijn van eisers en uit wat hun concreet geleden schade bestaat. Eisers kunnen zich *in casu* niet legitiem beperken tot een loutere verwijzing naar een uitspraak in een ander dossier, dat geenszins kan vereenzelvigd worden met persoonlijk geleden schade. De voorwaarden om een rechtsgeldige vordering in te stellen bij de Geschillencommissie Reizen, werden dan ook geenszins nageleefd door eisende partijen, daar er voorafgaandelijk geen duidelijke, individuele onderbouwde klacht werd overgemaakt aan verweerster met oog op een minnelijke regeling.

12.

Het Arbitraal College stelt tot slot vast dat eisers pas voor het eerst middels het ingevuld vragenformulier d.d. 14.12.2024 verduidelijken wat hun persoonlijke klachten zijn opzichts eisers doch daarbij opnieuw nalaten om hun vordering cijfermatig te onderbouwen.

Meer bepaald stellen eisers het volgende in het vragenformulier:

“140 euro / persoon : zelfde bedrag dat werd toegekend aan medereizigers van onze groep (zie dossier A 240274 van 5/9/2024)

2 x 140 € = 280 €”

13.

Het Arbitraal College wijst er op dat teneinde een geldige rechtsoordering te kunnen instellen *eisers in casu* op bewijskrachtige wijze moeten aantonen dat zij daartoe over de vereiste hoedanigheid en belang beschikken. Hun belang moet rechtmatig, persoonlijk, rechtstreeks, zeker en actueel zijn.

Met hoedanigheid wordt dan weer bedoeld dat eisers bevoegdheid moeten hebben om een rechtsoordering in te stellen, of anders gesteld, dat zij titularis zijn van een subjectief recht ten aanzien van verweerster dat zij erkend wil zien in rechte.

Dit betreffen de algemene beginselen die volgen uit art. 17 en 18 Gerechtelijk Wetboek.

Eisers hebben geenszins voldaan aan de op hun rustende bewijslast in dit verband nu zij zich zowel voorafgaandelijk aan het opstarten van de procedure bij de Geschillencommissie dan wel bij het

invullen van het vragenformulier zoals ingediend bij de Geschillencommissie Reizen hebben beperkt tot de loutere verwijzing naar een uitspraak van de Geschillencommissie reizen in een ander dossier en nalaten om hun persoonlijke vordering cijfermatig te motiveren en te staven.

Bovendien hebben eisers geenszins een ernstige poging ondernomen om voorafgaandelijk aan de opstarting van de procedure bij de Geschillencommissie Reizen tot een minnelijke regeling te komen, zoals hoger inhoudelijk besproken.

Het Arbitraal College is derhalve van oordeel dat het standpunt van verweerster gezien de stukken van het dossier dient te worden bijgetreden.

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 verweerster onontvankelijk.

Aldus uitgesproken met meerderheid der stemmen, te Brussel, op 18 maart 2025