

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

**zitting van 25 juni 2019**

**Inzake:**

Mvr. A, XXX XXX

Mvr. B, XXX XXX

Eiseressen,

Mvr. A ter zitting aanwezig

**Tegen:**

RO NV met zetel XXX XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX XXX XXX

Verweerster,

ter zitting vertegenwoordigd door dhr C

**hebben ondergetekenden:**

Dhr D, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;  
Mvr E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Dhr F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mvr G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Dhr 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 Mvr. I, Secretaris Generaal, 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25.04.2019, 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 25.06.2019;  
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.06.2019;

### **Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiseressen op 13/07/2018 voor 2 personen een reis boekten naar Griekenland, van 23 tot 27/07/2018, met verblijf in hotel Ramada Attica Riviera, HP, vluchten BRU-ATH en ATH-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 1.108,40 €.

Derhalve werd een pakketreiscontract afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

### **Wat de grond van de zaak betreft:**

#### **I. De Feiten:**

Eiseressen boekten op 13/07/2018 voor 2 personen een reis boekten naar Griekenland, van 23 tot 27/07/2018, met verblijf in hotel Ramada Attica Riviera, HP, vluchten BRU-ATH en ATH-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 1.108,40 €. Op 20/07/2018 werd in de reisovereenkomst een naamwijziging doorgevoerd.

Bij aankomst bleken in de onmiddellijke nabijheid rond het hotel bosbranden te woeden. Nog voordat een vertegenwoordiger van RO nv in het hotel kon geraken om een hotel omboeking te regelen, dienden reizigers wegens brandalarm het hotel te ontvluchten naar de zee. Na meerdere uren werden eiseressen per boot geëvacueerd om de nacht verder door te brengen in een hotel in Athene. De volgende namiddag werd eiseressen dan uiteindelijk een terugvlucht naar Brussel aangeboden.

Eiseressen vroegen na terugkeer als financiële vergoeding voor deze traumatische ervaring een terugbetaling van de reis en een schadevergoeding. RO laat weten dat – alhoewel haar verantwoordelijkheid bij overmachtssituatie niet in 't gedrang komt – zij de niet verbleven nachten (259,60€) terugbetaalt. Eiseressen ontvingen dit bedrag doch verklaren er zich niet mee akkoord en vragen een volledige terugbetaling van de reis.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25/04//2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderden eiseressen een schadevergoeding van 1108,40€.

In besluiten dd 21.05.2019 wijst RO erop dat de bosbrand een geval van overmacht is, zodat de vordering van eiseressen ongegrond is; minstens dat het toegekende bedrag van 259,60€ voldoende is.

#### **II. Beoordeling:**

Eiseressen boekten op 13/07/2018 voor 2 personen een reis boekten naar Griekenland, van 23 tot 27/07/2018, met verblijf in hotel Ramada Attica Riviera, HP, vluchten BRU-ATH en ATH-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale prijs van 1.108,40 €. Op 20/07/2018 werd in de reisovereenkomst een naamwijziging doorgevoerd.

Bij aankomst bleken in de onmiddellijke nabijheid rond het hotel bosbranden te woeden. Nog voordat een vertegenwoordiger van RO in het hotel kon geraken om een hotel omboeking te regelen, dienden reizigers wegens brandalarm het hotel te ontvluchten naar de zee. Na meerdere uren werden eiseressen per boot geëvacueerd om de nacht verder door te brengen in een hotel

in Athene. De volgende namiddag werd eiseressen dan uiteindelijk een terugvlucht naar Brussel aangeboden.

De door de bosbranden volledig mislukte reis is voor eiseressen kennelijk een verschrikkelijke ervaring geworden.

Artikel 33 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.*

Artikel 50 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.*

Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis, m.a.w. de non-conformiteit, was in deze duidelijk te wijten aan de bosbranden. Bosbranden zoals deze hier zijn onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Ze zijn totaal onafhankelijk van de wil van de reisorganisator of dienstverlener en de gevolgen ervan kunnen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet voorzien noch vermeden worden.

Eiseressen ontvingen na de verschrikkelijke ervaring van 23-24 juli van RO nog enkele automatische berichten die door de feiten (de bosbranden, evacuatie enz.) eerder achterhaald waren. Dit neemt niet weg dat er in deze nergens blijkt dat de reisorganisator niet alles heeft gedaan wat in zijn mogelijkheden lag om de in moeilijkheden verkerende reiziger de bijstand en hulp te verlenen zoals door de wet vereist wanneer de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis niet of niet goed kunnen uitgevoerd worden.

Aldus moet worden vastgesteld dat de reizigers in deze geen recht hebben op schadevergoeding vermits de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en de reisorganisator hier niet aansprakelijk kan worden gesteld voor schade die de reiziger zou hebben opgelopen door het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals door eiseressen gesteld tegen RO nv. ongegrond is.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vordering van eiseressen af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 25/06/2019.