

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 oktober 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 4 april 1986, wonende te XXX, XXX;

Eiseres, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer B, Quality Team Supervisor.

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E 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 F 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 25 juli 2022 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 4 augustus 2022 om te verschijnen op de zitting van 18 oktober 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 oktober 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eiseres boekte een pakketreis georganiseerd door verweerster. De reis naar Kemer, Turkije ging door in de periode van 5 april 2022 tot en met 10 april 2022. Voor haar reis betaalde eiseres 1.629,15 EUR.

2.

Op bestemming kocht eiseres bij een begeleider van RO een dagexcursie aan die werd georganiseerd door een lokale onderneming.

Tijdens deze excursie bezocht de groep een plaatselijke juwelier. Eiseres stelt dat zij, ondanks haar vraag om op haar te wachten, door de groep en door de buschauffeur bij de juwelier werd achtergelaten. Alleen en op een vreemde plaats werd eiseres dan in het nauw gedreven en onder druk gezet om voor 2.000,00 EUR een juweel te kopen. Achteraf gezien bleek het juweel veel minder waard te zijn.

Uit angst voor represailles en omdat ze nog te zeer in shock was, legde eiseres ter plaatse geen klacht neer.

3.

Eiseres is erg aangedaan door de gebeurtenissen. Naar eigen zeggen koos zij voor een reis bij verweerster omdat zij zich dan, als alleen reizende vrouw, veiliger voelde. Door het incident bij de juwelier viel dit gevoel van veiligheid geheel weg.

Eiseres nam contact op met de contactpersoon van verweerster. Deze zou haar in Turkije echter niet hebben kunnen helpen.

4.

Na terugkomst vroeg eiseres van verweerster de volledige terugbetaling van haar reis, de terugbetaling van het bedrag betaald voor het juweel, de terugbetaling van de medische kosten die zij gemaakt heeft naar aanleiding van bovenvermelde gebeurtenis, die zij als erg traumatiserend heeft ervaren en een schadevergoeding voor emotioneel leed. Eiseres vraagt een schadevergoeding van 4.800,00 EUR.

Eiseres voerde omstandige correspondentie met de medewerkers van verweerster, die haar te woord stonden.

Verweerster stelde echter dat eiseres geen bewijs bijbrengt van haar beweringen en dat zij bovendien niet aansprakelijk gesteld kan worden voor excursies georganiseerd door haar partners wanneer deze ter plaatse bij deze partners worden aangekocht en geen deel uitmaken van het pakket.

Gelet op deze weigering van verweerster om enige schadevergoeding te betalen, maakte eiseres huidig geschil aanhangig bij de geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiseres vraagt de volledige terugbetaling van haar reis, de terugbetaling van het bedrag betaald voor het juweel, de terugbetaling van de medische kosten die zij gemaakt heeft in de nasleep van het incident dat zich heeft voorgedaan tijdens haar reis en een schadevergoeding voor emotioneel leed.

Verweerster vraagt de vordering van eiseres af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

5.

Eiseres boekten bij verweerster een pakketreis, die deze laatste ook organiseerde.

De verschillende reisdiensten die deel uitmaakten van het pakket, staan aangegeven op de bestelbon van verweerster.

6.

Overeenkomstig artikel 33 Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

7.

Samen met verweerster moet het Arbitraal College vaststellen dat de excursie tijdens dewelke zich het incident bij de juwelier plaatsvond, geen deel uitmaakt van de pakketreis, niet op de bestelbon voorkomt.

Eiseres boekte de excursie tijdens haar reis in turkije bij een plaatselijke leverancier. Verweerster kan niet aansprakelijk gehouden worden voor de uitvoering van diensten die niet in de pakketreis begrepen waren, noch bij haar werden aangekocht, noch door haar werden georganiseerd.

Er kan bijgevolg geen toepassing gemaakt worden van het artikel 33 Reiswet.

8.

Eiseres formuleert ten aanzien van verweerster geen andere klachten dan deze omtrent het incident bij de juwelier, tijdens de excursie en rechtstreeks bij deze vennootschap aangekocht.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 oktober 2022.