

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 17 oktober 2023

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 11 juni 1970, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B**, Belg, geboren op 23 augustus 1964;

Eisers, waarvan mevrouw A ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO BV, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer NL000000000 met maatschappelijke zetel te XXX (Nederland), XXX;

Verweerster, ter zitting niet vertegenwoordigd.

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 27 augustus 2023 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 28 augustus 2023 om te verschijnen op de zitting van 17 oktober 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 17 oktober 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 6 april 2023 een pakketreis met als bestemming ANTALYA (Turkije) georganiseerd door verweerster. De reis zou doorgaan in de periode van 10 juni 2023 tot en met 15 juni 2023.

Eisers betaalden verweerster elk 525,00 EUR voor hun reis.

2.

Eisers begaven zich op 10 juni 2023 tijdig naar de incheckbalie van luchtvaartmaatschappij LMIJ. Zij kregen daar echter te horen dat de naam van mevrouw A niet voorkwam op de passagierslijst. Hierdoor kon zij niet naar ANTALYA vertrekken. Mevrouw B reisde wel naar ANTALYA.

3.

Eisers informeerden verweerster van de weigering op de vlucht naar Turkije. Verweerster gaf aan dat de luchtvaartmaatschappij klaarblijkelijk een fout moest hebben gemaakt. Als organisator van de pakketreis, nam zij wel haar verantwoordelijkheid.

Omdat de terugbetaling vanwege verweerster op zich liet wachten, maakten eisers huidig geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen.

Verweerster verbond zich ertoe het bedrag van 525,00 EUR en ook bepaalde gemaakte kosten terug te betalen voor zover eisers deze zouden kunnen staven.

4.

Nog voor de zitting van de Geschillencommissie Reizen betaalde verweerster aan eisers 442,00 EUR terug.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vroegen aanvankelijk de terugbetaling van de helft van de reissom ten belope van 525,00 EUR alsook een schadevergoeding van 400,00 EUR. Ter zitting herleidden eisers deze schadevergoeding naar 210,00 EUR. Eveneens ter zitting kwam vast te staan dat verweerster reeds een terugbetaling deed ten belope van 442,00 EUR. Het totaal bedrag van de eis komt zo op 293,00 EUR.

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

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat 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.

Eisers verwijten verweerster dat zij, doordat mevrouw A niet correct op de passagierslijst voor hun vlucht naar ANTALYA was opgenomen, hun vlucht niet konden nemen en bijgevolg hun reis in het water zagen vallen. Verweerster stelt dat de fout bij de luchtvaartmaatschappij lag, maar erkent haar verantwoordelijkheid als organisator.

6.

Krachtens 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.

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat onmogelijk is, of onevenredig hoge kosten met zich brengt.

Een non-conformiteit is het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis.

De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

7.

Verweerster betwist niet dat zij als organisator aansprakelijk is voor de uitvoering van de vluchten uitgevoerd door de luchtvaartmaatschappij.

Op basis van de stukken van het dossier staat vast dat er sprake was van non-conformiteit in de uitvoering van de pakketreis. Verweerster remedieerde niet aan deze non-conformiteit, zodat eisers aanspraak kunnen maken op een passende prijsvermindering en schadevergoeding.

8.

Krachtens artikel 43 Reiswet biedt de organisator zonder onnodige vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, onder andere door de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

9.

Eisers tellen dat zij op de luchthaven van Zaventem, nog voor vertrek van hun vlucht, verschillende telefonische contacten met verweerster hadden en haar vroegen de situatie recht te zetten. Verweerster deed dit echter niet. Hierdoor kwam zij tekort aan haar bijstandsverplichting

10.

Door bovenvermelde tekortkomingen van verweerster, kon de reis van mevrouw A niet doorgaan. Het Arbitraal College acht financiële compensatie ten belope van het bedrag van de reissom voor één reiziger -zijnde 525,00 EUR- en een schadevergoeding ten belope van 210,00 EUR gepast, zijnde een totaal van 735,0 EUR. Het bedrag van 442,0 EUR dat door verweerster reeds werd terugbetaald, moet van de financiële compensatie worden afgetrokken, wat het aan mevrouw A te betalen bedrag op 293,0 EUR brengt.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers.

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van 293,00 EUR aan eisers.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 oktober 2023.