

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 SEPTEMBER 2024

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 30 juni 1962 en Mevrouw B, Belg, geboren op 28 augustus 1962, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Eerste verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

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

Tweede verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, bestuurder

Hebben ondergetekenden:

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

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

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

Mevrouw G, in haar 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 8 juli 2024, 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 9 juli 2024 om te verschijnen op de zitting van 5 september 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 5 september 2024 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Op 7 december 2023 boekten eisers bij eerste verweerster 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 tweede verweerster.

Eisers betaalden voor deze reis 4.127 euro.

2.

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 de rest van het programma. Zo werden een aantal uitstappen niet uitgevoerd, andere werden dan weer op een ander ogenblik uitgevoerd. Vanaf dag vier van de reis verliep alles terug volgens schema.

3.

Op 3 mei 2024 sturen eisers een uitgebreid relaas naar De Blauwe Vogel waarin zij voor de volledige groep een compensatie vragen voor de geleden schade ten gevolge van de gebrekkige organisatie.

Hierop wordt niet ingegaan, waarna eisers op 28 mei 2024 een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure met eerste en tweede verweerster indienen bij de Geschillencommissie Reizen. Deze procedure wordt echter stopgezet, eerste verweerster wenst niet op de vraag in te gaan, van tweede verweerster kwam geen reactie.

4.

Op 8 juli 2024 dienen eisers een aanvraag tot arbitrage in.

Hun klachten tegen eerste verweerster formuleren ze als volgt :

Geen compensatie voor niet-geleverde activiteiten
Onduidelijke en onvolledige informatie zoals :
Gospel meebeleven, Broadwayshow, \$/€ koers, fees
2 hotels zijn slechts 3 sterren i.p.v. 4 sterren
Niet klantgericht : geen gehoor naar klachten van de ganse groep
niet bereikbaar wanneer de groep strandt in Dublin
weigering tot verzoening
Als doorverkoper verantwoordelijk voor alle klachten tegen organisator

Hun klachten tegen tweede verweerster formuleren ze als volgt :

Geen begeleiding van Zaventem tot New York met alle gevolgen vandien
Geen compensatie voor niet-geleverde activiteiten
Geen gehoor vanuit de groep naar vraag tot aanpassing programma
Niet klantgericht : slechte communicatie en geen klantenrespect
weigering tot verzoening

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 579,27 euro, die zij als volgt motiveren :

- 249,17 euro : overnachting + ontbijt minder in New York
- 139,22 euro : gemiste dag in Upper Town New York
- 150,00 euro : vervangend reisleader
- 38,88 euro : betaalde fees buschauffeur en gidsen
- 2,00 euro : morele schadevergoeding

Eerste verweerster vraagt dat de eis afgewezen wordt.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper, tweede verweerster 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

a. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de 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.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger 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. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook 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.

Overeenkomstig artikel 50 Reiswet heeft de reiziger geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1. de reiziger;
2. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
3. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat één van de omstandigheden opgesomd in artikel 50 Reiswet zich heeft voorgedaan. Artikel 50 Reiswet legt de bewijslast expliciet bij de organisator.

ii. Non-conformiteiten

De Geschillencommissie Reizen weerhoudt (i) de overnachting en ontbijt minder in New York en (ii) de gevraagde vergoeding om als vervangende reisleader te hebben opgetreden en (iii) de fooien voor buschauffeurs en gidsen, niet als een non-conformiteit die kan leiden tot aansprakelijkheid van de reisorganisator.

De overnachting en het ontbijt in New York op de eerste dag van de reis is geannuleerd geworden omwille van een storm. Bijgevolg is het voor de reisorganisator “*onmogelijk*” gebleken om deze reisdienst (tijdig) te voorzien (artikel 35, eerste lid, 1° Reiswet). De storm is een “*onvermijdbare en buitengewone omstandigheid*”, waardoor de aansprakelijkheid van de reisorganisator niet kan worden weerhouden (artikel 50, 3 Reiswet).

De vergoeding als reisleader wordt niet toegekend omwille van het feit dat deze reisdienst – de begeleiding door een reisleader – pas voorzien werd bij aankomst in New York. Een vervangende vergoeding voor de inspanningen van eisende partijen voorafgaandelijk aan deze datum (zoals in casu het geval was) dient daarom te worden afgewezen.

De gevraagde terugbetaling van de fooien die eisers ter plaatse hebben betaald aan buschauffeur en gidsen wordt ook niet weerhouden door de Geschillencommissie Reizen. Het programma vermeldt deze namelijk als niet-inclusief. De gebeurlijke mondelinge toezeggingen vonden dus plaats op eigen risico van eisers.

De Geschillencommissie Reizen weerhoudt wel de non-conformiteit van de gemiste dag in Upper Town New York. Krachtens artikel 8.4, eerste lid Burgerlijk Wetboek (dat op dit punt gelijk is aan artikel 1315 Oud Burgerlijk Wetboek) moet hij die meent een ander in rechte te kunnen aanspreken, de rechtshandelingen of feiten bewijzen die daaraan ten grondslag liggen. Artikel 870 Gerechtelijk Wetboek bevestigt dat beginsel Artikel 8.6 BW voorziet in een specifieke afgezwakte bewijsstandaard voor het bewijs van een negatief feit (het missen van een dag in Upper Town New York). In dat geval kan genoeg worden genomen met het aantonen van de waarschijnlijkheid van dat feit. Er is dienaangaande geen schriftelijke betwisting gevoerd door de reisorganisator.

iii. Schade

De Geschillencommissie Reizen begroot de schade in hoofde van eisers (samen) op 141,22 euro (139,22 euro + 2 euro).

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 eerste verweerster ontvankelijk doch ongegrond

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster ontvankelijk en gegrond in volgende mate:

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling aan eisers van een bedrag van 141,22 euro. Voormeld bedrag dient vermeerderd te worden vanaf 8 april 2024 met moratoire interesten aan de wettelijke interestvoet (de wet van 5 mei 1865) en vanaf 4 juli 2024 tot datum van algehele betaling met gerechtelijke interesten aan eenzelfde interestvoet.

Aldus uitgesproken met unanimititeit, te Brussel, op 5 september 2024