

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 23 februari 2023

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 10 mei 1979, en Mevrouw B, Belg, geboren op 3 april 1978, handelend zowel voor zichzelf als voor hun minderjarige kinderen C, Belg, geboren op 28 maart 2009 en D, Belg, geboren op 13 september 2012, allen woonachtig te XXX, XXX

Eisers ter zitting niet aanwezig ;

Tegen:

RO bv, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te XXX, XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE000.000.000

Verweerster ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd ;

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw I in haar 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 J in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 december 2022 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

De oproepingsbrief aan partijen van 3 januari 2023 om te verschijnen op de zitting van 23 februari 2023 ;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 23 februari 2023 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 23 mei 2021 bij verweerster een pakketreis boekten voor vier personen met bestemming Finland, voor de periode van 28 december 2021 tot 7 januari 2022, voor een totale prijs van 8.283,68 EUR.

Het betrof een rondreis langsheen Travemünde, Helsinki, Jyväskylä, Oulu, Levi, Rukahovi, Kuopio per autocar, boot en vliegtuig, en het verblijf in diverse hotels in formule half pension.

2.

Tijdens de reis werden de reizigers geconfronteerd met een aantal aanpassingen aan het programma.

Door gewijzigde coronamaatregelen moest een extra overnachting in Hamburg ingelast worden en werd de transfer / overzet naar Helsinki per ferry vervangen door een vlucht.

Op 3 januari 2022 was een bezoek aan het Arktikum Museum gepland, maar dat bleek gesloten.

3.

Na terugkeer richtten eisers een brief aan verweerster waarin zij volgende klachten aanhaalden :

- De slechte communicatie voor en tijdens de reis
- Een gids die ter plaatse weinig tot niets kon regelen
- De schrapping van het bezoek aan het Arktikum Museum zonder dat een waardig alternatief werd aangeboden.

Eisers vroegen aan verweerster een schadevergoeding.

Nadat zij op 19 april 2022 nog steeds geen reactie ontvingen van verweerster dienden zij een aanvraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in. Deze werd echter geweigerd, waarna eisers een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure indienden.

2. Voorwerp van de vordering van eisers

4.

In hun vragenformulier herhalen eisers bovenstaande klachten en eisen een totale schadevergoeding van 1.648,90 EUR, die zij als volgt berekenen :

- Vlucht naar Rovaniemi : 295 EUR per persoon x 4 = 1.180 EUR
- 1 hotelovernachting : 112 EUR (voor 1 kind en 1 volwassene) x 2 = 224 EUR
- Bezoek aan Arktikum Museum (15 EUR x2 + 5 EUR x 2 = 40 EUR) en gidsbeurt (45 EUR gedeeld met familie YYY) = 95 EUR
- +10% inflatie

3. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat de schade-eis van eisers betrekking heeft op de afgelasting van het bezoek aan het Arktikum Museum in Rovaniemi dat gepland was op maandag 3 januari 2022. Dit museumbezoek werd afgelast omdat het museum die dag gesloten was. Volgens eisers was deze sluiting door de reisorganisatie perfect te voorzien vermits de maandag de gebruikelijke sluitingsdag is van het museum (enkel in de maand december is het museum ook op maandag open). De afgelasting had vermeden kunnen worden zo het bezoek aan het Arktikum Museum op een andere dag was gepland. Eisers verwijten verweerster m.a.w. een gebrek aan zorgvuldigheid bij de planning van de activiteit.

Volgens eisers had het bezoek aan het Arktikum Museum één van de hoogtepunten moeten zijn van hun reis naar Finland, vermits zij daar meer zouden vernemen over het volk van de Sami en hoe deze samenleven met de natuur.

Het bezoek aan het Arktikum Museum werd vervangen door een tweede bezoek aan het dorp van de Kerstman maar dat vonden eisers geen volwaardig alternatief.

Eisers vragen bijgevolg dat verweerster hen de geschatte kostprijs van een vliegtuigticket heen en terug naar Rovaniemi, van een hotelovernachting ter plaatse en van een toegangsticket met gids voor het museum zou toekennen bij wijze van schadevergoeding.

7.

Verweerster beweert dat zij erop mocht vertrouwen dat haar partner ter plaatse het museumbezoek correct had geregeld vermits zij over een voucher beschikte voor maandag.

Verder stelt verweerster dat zij twee alternatieven heeft voorgesteld maar dat de groep koos voor het Santapark in Rovaniemi. Het zou eisers vrij hebben gestaan om op eigen houtje Samiland in Levi te bezoeken.

8.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de afgelasting van het bezoek aan het Arktikum Museum in Rovaniemi het gevolg was van een onzorgvuldigheid van verweerster bij de planning van de reis en dat geen volwaardig alternatief werd aangeboden.

De compensatie die hiervoor door eisers wordt gevraagd is echter niet in verhouding tot het geleden nadeel.

Het Arbitraal College bepaalt de compensatie die verweerster aan eisers verschuldigd is voor het geleden ongemak *ex aequo et bono* op 50,00 EUR per persoon, hetzij op 200,00 EUR in totaal.

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 ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een schadevergoeding van 200,00 EUR.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 23 februari 2023.