

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 16 juni 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 8 oktober 1950, wonende te XXX, XXX

Eiseres, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

OV NV, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, met ondernemingsnummer 000.000.000.

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer B en de heer C, directeurs en aandeelhouders van OV NV

Hebben ondergetekend:

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

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij 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 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 13 april 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 19 april 2022 om te verschijnen op de zitting van 16 juni 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 16 juni 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 10 januari 2022 boekte eiseres bij verweerster een groepsrondreis naar Panama van 1 maart 2022 tot 15 maart 2022.

De boeking omvatte de vluchten Brussel – Panama City – Brussel, een binnenlandse vlucht, het lokaal transport in een comfortabele bus, het verblijf in meerdere hotels in een éénpersoonskamer, alle maaltijden, bezoeken in ingangsgelden zoals vermeld in het programma, Hobo reisleiding en diensten van de Engelstalige gidsen, fooien voor gidsen, chauffeurs en reisleiding, een documentatiemap en een voorbereidende vergadering.

De totale reissom bedroeg 5.303 euro.

2.

Na haar terugkeer stuurt eiseres op 17 maart 2022 een e-mail naar de reisorganisatie waarin zij haar ongenoegen uit over het feit dat te veel tijd besteed werd aan het nemen van foto's tijdens een reis die niet als "fotoreis" aangemerkt was. Bovendien namen de fotoliefhebbers en hun materiaal te veel plaats in in de bus, en moest zij achteraan plaats nemen.

3.

Op 31 maart 2022 stuurt eiseres opnieuw een e-mail waarin zij te kennen geeft geen reactie te hebben ontvangen op haar vorige e-mail en verdere stappen zal ondernemen.

4.

Op 13 april 2022 ontvangt het secretariaat het vragenformulier waarin eiseres een schadevergoeding van 525 euro vraagt, samengesteld uit :

- 500 euro "*voor vervoer bus in heel slechte omstandigheden*"
- 25 euro "*fooien betaald aan Roger Veltens, Belgische reisbegeleider*"

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiseres vraagt:

- 500 euro wegens het busvervoer in heel slechte omstandigheden. Zij beklaagt zich in het bijzonder "*voor het niet tussenkomen van de gids over de plaatsen ingenomen door de koppels met fotomateriaal (telelenzen e.d.) die 4 plaatsen per koppel innamen in de schamele bus (die trouwens gerepareerd werd tijdens de reis), het luik van de bagage is tijdens de verplaatsing opengegaan en een valies werd naderhand terug gevonden op de weg, de airco heeft mij van boven tot beneden besproeid/natgemaakt m.a.w. dit was geen reis kwaliteit/prijs*".

- 25 euro omdat fooien dienden te worden betaald aan Roger Veltens, Belgische reisbegeleider, terwijl volgens de reisomschrijving de fooien voor gids(en), chauffeurs en reisleiding in de prijs begrepen waren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 10 november 2021 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator volgens artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 ten aanzien van eiseres, 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

1. Eiseres klaagt zich in de eerste plaats over de slechte kwaliteit van het busvervoer.

Volgens haar eigen conclusies bestond de groep uit 18 personen en telde de bus 35 plaatsen. Dit betekent dat er voor elke reiziger, op één na, in de bus twee plaatsen beschikbaar waren, ook voor eiseres. Dat zij noodgedwongen tijdens elke rit helemaal achteraan in de bus moest zitten is dan ook weinig waarschijnlijk, temeer dat volgens verweerster, bij aanvang aan de deelnemers was gevraagd om regelmatig van plaats te veranderen zodat elk deelnemer, om beurt, de kans kreeg om op de 'beste' plaatsen te zitten. Volgens verweerster is dit ook daadwerkelijk gebeurd.

Verweerster erkent dat de bus niet nieuw was maar beklemtoont dat die wel voorzien van al het nodige comfort voor de tour. Eiseres typeert de bus als "*schamel*" maar verduidelijkt niet wat dit *in concreto* impliceerde of wat het nadeel of de schade was die zij daardoor heeft geleden.

Weliswaar werd de bus op een bepaald ogenblik getroffen door panne maar werd hij meteen vervangen door een grotere, nieuwere bus. Verweerster ontkent niet dat op een ander tijdstip het kofferdeksel van slot is gegaan en een reiskoffer op de weg is terechtgekomen maar dit zou onmiddellijk zijn opgemerkt. Hoe dan ook, de koffer was niet deze van eiseres en het is bijgevolg niet duidelijk hoe dit incident laatstgenoemde enig nadeel zou hebben berokkend.

Tenslotte klaagt eisers zich over de airco van de autobus die haar, naar eigen zeggen "*van boven tot beneden besproeid/natgemaakt*" zou hebben. Wellicht is deze beschrijving plastisch bedoeld. Panama is een tropisch land en het is bijgevolg aannemelijk dat de airco in de autobus op bepaalde momenten op volle toeren draaide. Dat dit soms gepaard gaat met condensatie of licht waterverlies, wordt door verweerster niet ontkend, maar dat dit dermate hinderlijk zou zijn geweest dat eisers hier ernstig nadeel van zou hebben ondervonden, is weinig waarschijnlijk. Aangezien de bus meer dan voldoende zitplaatsen telde, zou het hebben volstaan dat eiseres zich enkele plaatsen verzette om aldus aan het gedrup te ontkomen. Geen van de overige reizigers lijkt zich overigens hierover te hebben beklagd.

De vordering van eiseres die er toe strekt een compensatie van 500,00 EUR te bekomen “voor vervoer bus in heel slechte omstandigheden”, is gelet op het voorgaande naar het oordeel van het Arbitraal College ongegrond.

2. Eiseres klaagt zich eveneens over het feit dat zij een bedrag van 25,00 EUR aan fooien aan de reisleader diende te betalen terwijl volgens de reisomschrijving de fooien voor gids(en), chauffeurs en reisleiding in de prijs begrepen waren.

Uit de conclusies van verweester en haar toelichting ter zitting blijkt dat de fooien i.c. niet bestemd waren voor de reisleader zelf maar voor de kruiers van bagage, het bootpersoneel en andere kleine diensten door derden verstrekt. Dit zou op de voorbereidende vergadering via ‘zoom’ ook zo zijn afgesproken met de deelnemers aan de reis. Aldus kon worden vermeden dat elke reiziger afzonderlijk dergelijke fooien diende te betalen, met het risico, wegens gebrek aan kennis of ervaring ter zake, te veel of te weinig te geven.

De praktijk van het geven van fooien voor kleine diensten verstrekt door derden is in de reissector niet ongebruikelijk, zeker in bepaalde landen.

Dat eiseres voortijdig de voorbereidende ‘zoom’-vergadering zou hebben verlaten, bijgevolg misschien niet op de hoogte was van de gemaakt afspraak en, tegen deze laatste in, zelf persoonlijk aan de bagagedragers fooien heeft gegeven, kan verweester moeilijk kwalijk worden genomen.

Ook op dit punt is het Arbitraal College bijgevolg van oordeel dat de vordering van eiseres niet gegrond is.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweester ongegrond,

Wijst eisers van haar vordering af.

Aldus uitgesproken te Brussel, op 16 juni 2022