

“Nie gewoon nie lang”

Gewoon was het zeker niet, die rondreis in Zuid-Afrika en gelukkig voor de knarsetandende zwaar ontgoochelde reizigers was de reis niet te lang. De brochure sprak over een schitterend programma en nie gewoon nie : “spectaculair natuurschoon met Pretoriawater-vallen, het immense wildeleven van het Kruger-park, de rijke volkstradities van Swaziland, het wijngoed Stellenbosch, Kaapstad, de mooiste stad ter wereld.... Een reis met juist dat vleugje extra ! Onverwachte invalshoeken, plezierige stops, speciale extra's...” Voor de mooie som van € 6.228, 20 kon je deze droom realiseren.

Staat u ook al te trappelen om mee te genieten van de begeleide reis samen met onze cliënten Jeanine en Peter Bultinck ? Gaat u dan even mee op de vlucht naar Johannesburg, we vertrekken met 1,5 u vertraging weliswaar, maar kom, we zijn op vakantie !

Wij staan op Afrikaanse bodem..

De eerste dagen verlopen niet geweldig : de bus is te klein, met de benen rond de nek geslingerd, horen we gids helemaal niet omdat zijn microfoon niet werkt, allerlei uitstappen zijn ingekort en regelmatig belanden we uren te vroeg in het hotel.

Op zoek naar de big five in het Krugerpark rijden we door de incompetentie van de gids uren verloren, zien dan toch nog enkele olifanten en zebra's, maar de gids

wil niet stoppen : te gevaarlijk, geen tijd... Dat belette echter niet dat hij even later enkele passagiers vraagt uit te stappen om hem te helpen een manoeuvre uit te voeren...

In de bus werkt de airco ondertussen niet meer, kan de deur niet meer open, zodat uitstappen om foto's te maken al helemaal geen optie meer is. 's Avonds komt de gids voor de activiteiten niet meer opdagen. Maar we krijgen een nieuwe bus ! We stellen al snel vast dat als het buiten regent, het ook binnen in de bus regent. En zo rijgen de ontgoochelingen zich aaneen tot een eindeloze stroom van tekortkomingen. De gids houdt meer van de bar dan van het “spectaculaire natuurschoon”, stopt liever bij familieleden in steden dan het schema te respecteren en vindt het afwerken van heel wat geplande uitstappen tijdverlies en niet te moeite waard. Waarom we voorbij rijden aan het wijngoed Stellenbosch ? “Niet interessant”. Klachten van de reizigers ? We moeten “onze muil houden want hij was ons gezever beu...”

Dag 14, niets is ondertussen correct volgens programma verlopen, de gids loopt te brullen door de bus dat hij al een halve dag onze shit aan het opkuisen is, laat zich nog amper zien, vraagt voor allerlei uitstappen nog eens extra betalen, ... enfin, u begrijpt het... De stemming was onder nul .

“Home sweet home”

Ons après -vakantiegevoel ?

Vervoer in slechte staat en zelfs gevaarlijk. De eerder afwezige gids : een zeer onbeleeft, ongetalenteerd onvoorbereide brutale persoon . Onkundige organisatie en een totaal gebrek aan begeleiding en informatie. Gaan we daarvoor naar Zuid-Afrika ? De reis was grondig verpest en bij thuiskomst leggen we met heel wat medepassagiers onmiddellijk klacht neer . Als compensatie biedt de organisatie 12 flessen Kaapse wijn of € 130

korting op een volgende reis aan. Een volgende reis ??? Verdere onderhandelingen lopen op niets uit, zodat we na meer dan vier maanden besluiten D.A.S. in te schakelen om de arbitrageprocedure voor de geschillencommissie reizen aan te vragen.

Waarom de geschillencommissie ?

Aanvaarding van de voorwaarden van de reis impliceert de aanvaarding van de reglementen en beslissingen van de geschillencommissie reizen en het geschillenreglement. Deze geschillencommissie beoogt geschillen te beslechten tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en reisorganisatoren anderzijds.

Op die manier kan men de trage, ingewikkelde en dure lijdensweg van de traditionele rechtspraak vermijden. Tegelijkertijd hebben de beslissingen van de geschillencommissie in principe dezelfde kracht als de uitspraken van gewone rechtbanken. De uitspraken van deze commissie zijn derhalve bindend voor de partijen en beroep is dus niet mogelijk...

D.A.S. vraagt Meester Janssens de procedure voor de geschillencommissie volgens de geëigende procedure in te leiden. Onze eis voor de schadevergoeding en morele schade bedraagt € 1510, 50. D.A.S. betaalt het klachtengeld, de waarborg die men voor de arbitrage dient te betalen.

Een paar maanden later... Nog geen nieuws met betrekking tot een rechtszitting. Zeven maanden later : we krijgen de aankondiging dat het dossier 4 maanden later behandeld wordt !

Drie maanden na zittingsdatum: we krijgen het goede nieuws dat de commissie heeft geoordeeld dat de reisorganisator haar verplichtingen niet is nagekomen. De uitvoering van het contract voldeed niet aan de redelijke verwachtingen die wij mochten hebben op basis van de beschrijving in de brochure. Het gevorderde bedrag wordt weliswaar herleid tot € 1.000.

Kostenplaatje voor D.A.S. ?

De kosten van de advocaat die het dossier begeleidde en de administratieve kosten ? € 2.125 83.

Hebben we de trage ingewikkelde en dure lijdensweg van de rechtbank vermeden ? We kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat een arbitrale uitspraak na 2 jaar (die toch ook de ondersteuning van een advocaat vereiste met een belangrijk kostenplaatje) niet efficiënter is. Maar een snelle blik op de arbitrale beslissingen die de geschillencommissie in dit soort conflicten reeds genomen heeft, leert ons dat we er beter vanaf gekomen zijn dan de meesten.

*Wat een geluk dat D.A.S. alle kosten te laste nam.
Om de rechten van de verzekerde te doen zegevieren,
doet D.A.S. verbazend veel.*