

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

Inzake :

De A en Mevrouw B, wonende te xxx alsmede de Heer C, Mevrouw D en Mevrouw E

Eisers

Ter zitting niet aanwezig

En :

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te xxx, KBO xxx

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw F, Manager Quality Control

Hebben de ondergetekenden:

1. De Heer xxx, jurist met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De Heer xxx, vertegenwoordiger van de reissector, met adres te xxx
3. Mevrouw xxx, vertegenwoordiger van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx
4. De Heer xxx, vertegenwoordigster van de reissector, met adres te xxx
5. Mevrouw xxx, vertegenwoordigster van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx

in hun hoedanigheid van arbiter, deel uitmakende van een Arbitraal College, opgericht binnen de schoot van de VZW Geschillencommissie Reizen, waarvan de zetel gevestigd is aan de Koning Albert II-laan 16 (Ministerie van Economische Zaken) te 1000 Brussel en bijgestaan door Mevrouw xxx, griffier;

de volgende uitspraak geveld:

* * *

1. Procedure

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Partijen hebben schriftelijk hun akkoord betuigd met betrekking tot de arbitrale procedure.

De vordering werd op verzoek van de eisers aanhangig gemaakt door het indienen van het door hen ondertekende vragenformulier van 19 december 2012.

Alle bovenvermelde partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 27 februari 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 25 juni 2012.

2. De feiten

Uit de door de partijen voorgelegde stukken en hun toelichting ter zitting blijkt dat eisers een reis hebben geboekt bij verweerster voor 5 personen naar Sousse (Tunesië), van 26 augustus tot 2 september 2012, omvattende het luchtvervoer en een verblijf in het 5***** hotel A in “all in” formule, voor een totale prijs van 6.441 EUR.

Eisers stellen dat de reis niet beantwoordde aan hun redelijke verwachtingen.

Samengevat formuleren zij de volgende grieven:

- Minderwaardig voedsel
- Vuil en onderbemand restaurant
- Gebrek aan kwalitatieve wijnen, te warm geserveerd (zonder ijsemmer)
- Beperkte “all in” formule (bepaalde alcoholische dranken van bekende merken moesten worden betaald, betalende mini-bar in de kamer)
- Te veel Russische gasten
- Onvriendelijke gids tijdens excursie
- Aanwezigheid van ongedierte in de kamer

Eisers hebben na hun thuiskomst hun klachten bekend gemaakt aan verweerster, waarna over en weer emails zijn uitgewisseld tussen partijen.

Verweerster betwist de vordering volledig.

3. Voorwerp van de vordering

Op grond van voormelde klachten vorderen eisers thans een schadevergoeding van 966 EUR.

4. Beoordeling

Krachtens artikel 17 van de wet van 16 februari 1994 (*B.S.*, 1 april 1994), hierna de Reiswet genoemd, is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijze mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

Het ligt uiteraard aan de reizigers die zich beroepen op de aansprakelijkheid van de reisorganisator, om de tekortkomingen van deze laatste, hun schade en het oorzakelijk verband tussen de tekortkomingen en de schade te bewijzen.

Eisers falen helaas in hun bewijsvoering. Zij brengen geen enkel bewijs aan van de klachten die zij formuleren.

Daarenboven dient het arbitraal college vast te stellen dat deze grieven in grote mate, zoniet volledig, steunen op een louter subjectieve beoordeling. Verweerster kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het feit dat de (in casu kennelijk hoge) verwachtingen van eisers niet werden ingelost zonder dat er een objectieve tekortkoming wordt bewezen.

Het Arbitraal college dient daarom de vordering af te wijzen.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBITRAAL COLLEGE,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk en ongegrond.

Veroordeelt eisers tot de kosten, te weten 100 EUR.

.