

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 18 december 2014

Inzake:

Dhr. en Mvr. A-B, XXX

Eisers,

ter zitting aanwezig.

Tegen:

OV, met zetel te XXX,

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C en Dhr. D.

hebben ondergetekenden:

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mv. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. XXX, 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 Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 18.07.2014 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 18.12.2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 18.12.2014;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster een skivakantie in Oostenrijk voor 5 personen boekten van 1 tot 8/3/2014 met skiessen en begeleiding voor de kinderen, met verblijf in hotel A, Maria Alm, half pension, reis per autocar in royal class, voor de totale prijs van 4.445,00€.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994, de reiscontractenwet.

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

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten bij verweerster een skivakantie in Oostenrijk voor 5 personen van 1 tot 8/3/2014 met skiessen en begeleiding voor de kinderen, met verblijf in hotel A, Maria Alm, half pension, reis per autocar in royal class, voor de totale prijs van 4.445,00€.

Bij de boeking verstrekten eisers met het oog op de skiessen en begeleiding voor de kinderen aan verweerster de nodige informatie over leeftijd en skiniveau van de drie kinderen.

Tijdens de skiessen stelden de skimonitoren vast dat - zelfs na bijzondere individuele aandacht - het dochtertje van eisers niet het niveau had om de groep waarbij zij was ingedeeld veilig te kunnen volgen.

Overeenkomstig de bepalingen van de Bijzondere Reisvoorwaarden werd daarom besloten het dochtertje van eisers uit te sluiten van de lessen. Deze beslissing werd aan eisers meegedeeld. Daarbij werd eisers de keuze geboden terugbetaling van 40,00€ lesgeld te aanvaarden ofwel hun twee oudere kinderen skiessen te laten volgen.

Eisers formuleren een schade-eis van 5.000,00€ - later beperkt tot 1.250,00€ - wegens

- door verweerster niet nagekomen verbintenissen
- beledigingen door verweerster
- verdriet en gebrek aan service door verweerster
- vernedering en kwetsende behandeling door verweerster
- gebrek aan respect door verweerster.

Eisers stellen dat de Bijzondere Reisvoorwaarden gewijzigd zijn en leggen beeldmateriaal voor om aan te tonen dat hun dochtertje wel degelijk het nodige skiniveau had, zoals door hen opgegeven.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster een skivakantie in Oostenrijk voor 5 personen van 1 tot 8/3/2014 met skiessen en begeleiding voor de kinderen, met verblijf in hotel A, Maria Alm, half pension, reis per autocar in royal class, voor de totale prijs van 4.445,00€.

Bij de boeking verstrekten eisers met het oog op de skiessen en begeleiding voor de kinderen aan verweerster de nodige informatie over leeftijd en skiniveau van de drie kinderen.

Tijdens de skiessen stelden de skimonitoren vast dat - zelfs na bijzondere individuele aandacht - het dochtertje van eisers niet het niveau had om de groep waarbij zij was ingedeeld veilig te kunnen volgen.

Art. 13 van de Bijzondere Reisvoorwaarden voorziet:

Indien ter plaatse blijkt dat iemand die ingeschreven is voor onze skiessen niet op een goede manier kan ingedeeld worden in de bestaande skigroepen, behouden wij ons het recht om deze persoon uit te sluiten van de lessen (terugbetaling lesgeld).

De bewering dat de Bijzondere Reisvoorwaarden zouden gewijzigd zijn wordt nergens hard gemaakt.

SA2014-0056

Verweerster stelt dat het geschil zijn oorsprong vindt in een verkeerde informatie/inschatting door eisers van het skiniveau van hun dochtertje.

Eisers leggen beeldmateriaal voor om aan te tonen dat hun dochtertje wel degelijk het nodige skiniveau had, zoals door hen opgegeven.

Nazicht van dit beeldmateriaal laat evenwel niet toe vast te stellen dat de overigens allen gekwalificeerde skimonitoren een onterechte beslissing zouden genomen hebben met betrekking tot het skiniveau en de uitsluiting van het dochtertje van eisers van de lessen.

Aldus komt het arbitraal college tot de vaststelling dat geen enkele fout of tekortkoming bij de uitvoering van het reiscontract in hoofde van verweerster is bewezen.

De vordering van eisers dient derhalve te worden afgewezen als ongegrond, met verwijzing van eisers in de kosten van het geding.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond;

Veroordeelt eisers tot de kosten van het geding, begroot op de door hen voorgeschoten 125,00 € klachtengeld ;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 18.12.2014.

SA2014-0056

Skivakantie voor 5p. in Oostenrijk met skilessen en begeleiding voor de kinderen.

Eén van de kinderen wordt conform de Bijzondere Reisvoorwaarden uitgesloten van de lessen.

Geen bewijs van enige fout of tekortkoming van de reisorganisator.

Vordering tot schadevergoeding toelaatbaar doch ongegrond.

Kosten ten laste van eisers.

Met unanimititeit.