

ARBITRALE BESLISSING VAN DE
GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 9 juni 2016

Inzake

De heer A, zelfstandige, en zijn echtgenote Mevrouw B, beiden gedomicilieerd te XXX

Eisers,

Ter zitting verschijnend,

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie: XXX

Ondernemingsnummer XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C,

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat,
In zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
2. Mevrouw XXX,
3. Mevrouw XXX,
in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikersvereniging;
4. Mevrouw XXX,
5. De heer XXX,
In hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie);

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

Volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door de eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29 maart 2016 – waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien de dossiers en de besluiten, alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van de partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van de partijen om te verschijnen ter zitting van 9 juni 2016;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd ter zitting van 9 juni 2016;

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 1 augustus 2015 bij verweerster een vliegtuigreis boekten voor 4 personen naar Antalya in Turkije, met verblijf in hotel A te Alanya, in junior suite, all-in van 2 augustus 2015 tot 13 augustus 2015 voor de totale prijs van 4.482,50 euro. Derhalve werd een reiscontract gesloten in de zin van Art. 1 van de wet van 16 februari 1994 – 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:

1. De feiten:

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 1 augustus 2015 bij verweerster een last-minute vakantie geboekt hebben voor 4 personen naar Alanya in Turkije, met verblijf in hotel A, van 2 augustus 2015 tot 13 augustus 2015 op basis van de door verweerster gegeven punten 9,4/10, de foto's vermeld op de brochure en de 5* beoordeling.

Ter plaatse aangekomen bleek het hotel, volgens eisers, helemaal niet aan het aanbod te voldoen. Hun klachten hebben betrekking op het restaurant (o.a. geen mogelijkheid om buiten te eten, gebrek aan hygiëne, kwaliteit van de maaltijden, ijsjes niet in de all-in formule begrepen), het zwembad (menselijke uitwerpselen in het water), de bedjes aan het strand niet voorzien van afzonderlijke parasols, onvoldoende airco in onthaal en niet individueel te bedienen in de kamer, suitekamer was niet voorhanden bij aankomst (overnachting eerste nacht in kamer voor 3 personen), onvoldoende bijstand (zowel op de luchthaven als in het hotel). Eisers werden omgeboekt naar Hotel B mits een

opleg van 3.706,22 EURO. Zij betaalden zelf de 100,00 EURO taxikosten voor het vervoer naar dit hotel en hadden ook diverse materiële kosten en vragen ook compensatie voor het moreel leed. Volgens het vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen vorderen eisers de terugbetaling van 3.706,22 EURO meer 95,00 EURO (taxi).

Verweerster erkent ter zitting dat het geboekte hotel per vergissing een 5* appreciatie gekregen heeft en in feite een 4* was. Ze stelt dat eisers voor de ongemakken met betrekking tot de eerste kamer bij aankomst een tegemoetkoming ontvingen in de vorm van late check-out en een bijkomende toegang tot het restaurant 'à la carte' wat door eisers op het formulier 'Tegemoetkoming klant' werd aanvaard. Na de kamerwissel wensten eisers een hotelwissel naar hotel C. Dit hotel was niet in het aanbod van verweerster en bovendien volzet. Als alternatief werd door de hostess ter plaatse het hotel D voorgesteld. Dit werd niet aanvaard. Uiteindelijk kon een hotelwijziging naar het hotel B geregeld worden vanaf 06 augustus tot 13 augustus 2015 mits een prijsopleg van 3.706,22 EURO. Eisers tekenden het formulier 'Hotelwijziging' voor akkoord waardoor verweerster hierover geen bijkomende klachten aanvaard heeft. Voor de ongemakken in het eerste hotel heeft verweerster een vergoeding aangeboden van 256,50 EURO.

2. De Beoordeling:

Op basis van de neergelegde stukken en de toelichting ter zitting door eisers, stelt het Arbitraal College vast dat zij naar voldoening van recht bewijzen dat de aangeboden hotel accommodatie ter plaatse niet beantwoordde aan hun redelijke verwachtingen op basis van de beschrijving en de aanbeveling als 5* hotel van het Hotel A en haar faciliteiten.

Bij toepassing van Artikel 6 van de Wet van 16 februari 2014 binden de gegevens in de reisbrochure de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven. Uit de voorgelegde stukken blijkt dat verweerster inderdaad een verkeerde 5* appreciatie gaf en dat de redelijke verwachtingen van eisers derhalve niet konden ingevuld worden.

Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, dient de reisorganisator overeenkomstig Artikel 15 alle nodige maatregelen te nemen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers de hotelwissel tegen meerprijs van 3.706,22 EURO aanvaard hebben door de ondertekening van het formulier 'Hotelwijziging'. Hun eis tot terugbetaling van 3.802,22 EURO is derhalve ongegrond.

Bij toepassing van de Artikelen 17 en 18 van de Wet is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen. Wel heeft de reiziger ook een schadebeperkingsplicht.

Op basis van de neergelegde documenten en de argumenten van partijen acht het arbitraal college dat het voorstel van verweerster voor de ongemakken in het eerste hotel ten bedrage van 256,50 EURO hun schade niet dekt. Een vergoeding voor de ongemakken die eisers leden omdat het geboekte hotel niet aan hun verwachtingen voldeed waardoor een hotelwissel nodig was kan *ex aequo et bono* begroot worden op een globale en forfaitaire som van 2.052,00 EURO.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van het geschil;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gedeeltelijk gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betalen aan eisers van het bedrag van 2.052,00 EURO (twee duizend twee en vijftig)

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 09 juni 2016.