

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**zitting van 26 juni 2014**

**Inzake:**

Dhr. en Mvr. A - B, XXX

Eisers,

ter zitting aanwezig.

**Tegen:**

RO, met maatschappelijke zetel te XXX,

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C.

**hebben ondergetekenden:**

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

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie) ; voortaan: 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 eisers ondertekend vagenformulier, ter griffie ontvangen op 14.02.2014 - 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 26 juni 2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 26 juni 2014;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via RB, Boom, een reis voor 2 p. boekten naar de Kaapverdische eilanden, van 14 tot 28/11/2013 met verblijf in hotel A, 5\*, all in, kamer met lateraal zeezicht, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.699,71€.

Derhalve werden reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 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 mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

**Wat de grond van de zaak betreft:**

**I. De Feiten:**

Eisers boekten via RB, Boom, een reis voor 2 p. naar de Kaapverdise eilanden, van 14 tot 28/11/2013 met verblijf in hotel A, 5\*, all in, kamer met lateraal zeezicht, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.699,71€.

Eisers stellen ter plaatse tevergeefs de lokale host en de hotelier aangesproken te hebben. Een schriftelijke bewijskrachtige klacht ter plaatse is in het dossier niet te vinden.

Na terugkeer formuleren eisers een klacht met betrekking tot:

1. werken in het hotel, lawaai en stof
2. slechts lateraal zeezicht
3. ondermaatse restaurantservice
4. geen wifi in de kamer
5. geen kleedruimte aan het zwembad
6. geen (indoor) fitness
7. host bezorgde geen klachtenformulier
8. 5\* waardering is onjuist

Eisers menen te weten dat andere reizigers naar aanleiding van hun verblijf in dit hotel van RO wel een cadeaubon te bedragen van 203,34€ kregen.

In besluiten dd. 16.4.2014

- werpt RO op dat de procedure door eisers reeds 2,5 maand na afloop van de reis werd opgestart, voordat de 4 maanden voor eventuele minnelijke schikking verstreken waren;
- weerlegt RO door eisers geformuleerde grieven;
- vraagt RO afwijzing van de eis met veroordeling van eisers tot de kosten van de procedure.

**II. Beoordeling:**

\* De vordering werd ingeleid op minder dan 4 maanden na het einde van de reis. De reis liep tot 28.11.2013 en de vordering werd aanhangig gemaakt door middel van het op 14.2.2014 ter griffie ontvangen vragenformulier. Volgens de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen (art.18.3) kan de arbitrageprocedure slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgens op het (voorzien) einde van de reis...geen minnelijke regeling kon worden bereikt.

Deze termijn van 4 maanden geldt zeker niet op straffe van verval en dient begrepen te worden als volgt: (informatiebrochure Geschillencommissie Reizen).

*" Wanneer de klacht niet opgelost werd binnen de 4 maanden vanaf het einde van de reis ..., of vóór het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, dan spreekt men van een geschil en kan de vordering aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Reizen. "*

Met schrijven dd.28.01.2014 liet RO eisers weten in dit dossier geen compensatie te kunnen rechtvaardigen. Hieruit konden eisers afleiden dat er geen minnelijke schikking mogelijk was, om op 14.2.2014 de vordering aanhangig te maken.

- \* Het feit dat andere reizigers die ook in dit hotel verbleven hadden een cadeaubon zouden ontvangen hebben is in deze niet relevant nu hier geenszins bekend is wat die andere reizigers precies geboekt hadden, noch welke klachten die reizigers formuleerden.
- \* Uit het in het dossier voorliggende fotomateriaal blijkt dat in de nabijheid van de hotelgasten in het hotel wel degelijk lawaaierige en stofferige werken (met slijpschijf) werden uitgevoerd.
- \* Uit de bestiging dd. 15.10.2013 door de reisorganisator blijkt dat eisers wel degelijk een kamer met lateraal zeezicht boekten en bevestigd kregen.
- \* Uit het geheel van gegevens in het dossier blijkt dat eisers op hun kamer niet de in de brochure uitdrukkelijk beloofde Wifi hebben gekregen.
- \* Waar in de brochure gratis fitness werd beloofd blijkt dat eisers in het hotel niet de echte fitnessruimte kregen die zij redelijkerwijs mochten verwachten.
- \* De klacht dat de 5\* waardering onjuist zou zijn snijdt daarentegen geen hout nu vaststaat dat de \*classificatie wordt bepaald door de lokale autoriteiten op de bestemming en door de reisorganisator dient gerespecteerd te worden.
- \* Betreffende de afwezigheid van kleedruimte bij het zwembad, een ondermaatse hotel/restaurantservice en het niet bezorgen van een klachtenformulier door de lokale host ligt geen voldoende bewijs voor van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.  
Dranken, maaltijden en restaurantservice zijn trouwens vooral een aangelegenheid van subjectieve appreciatie waaruit niet zomaar een fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator kan afgeleid worden.  
De loutere bewering achteraf dat de lokale host geen klachtenformulier bezorgde volstaat ook niet om de totale afwezigheid van een bewijskrachtige klacht ter plaatse weg te cijferen en dan maar een fout of tekortkoming van de reisorganisator te veronderstellen.

Al met al blijkt dat de reisorganisator hier met:

- de nabije aanwezigheid van lawaaierige en stofferige werken in het hotel
- de afwezigheid van gratis wifi op de kamer
- de afwezigheid van een behoorlijke fitnessruimte

wel degelijk tekort is geschoten in de goede uitvoering van de verbintenissen uit het reiscontract overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers volgens de bepalingen van het contract redelijkerwijs mochten hebben. (art 17 reiscontractenwet).

Eisers hebben door deze tekortkomingen van de reisorganisator schade geleden die het arbitraal college - na rijp beraad - ex aequo et bono raamt op 370€ voor alle geleden schade.

Aldus komt evenwel ook vast te staan dat de vordering van eisers aanvankelijk wel erg overtrokken was in zoverre dat een minnelijke schikking tussen partijen van daaruit haast onmogelijk werd. Het is dan ook passend de kosten van huidig geschil bij helften om te slaan tussen partijen, weze 60€ lastens eisers en 60€ lastens verweersster.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

**Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;**

**Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;**

**Begroot de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 370€;**

**Veroordeelt verweersster RO tot betaling aan eisers van 370€ ten titel van schadevergoeding;**

SA2014-0035

**Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerster tot betaling van 60€ van het door eisers voorgeschoten klachtgeld;**

**Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;**

**Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 26.6.2014.**

#### **SAMENVATTING**

Reis voor 2p. naar Kaapverdische Eilanden, georganiseerd door RO. Totale prijs 3699,71€.

Geen wifi op de kamer zoals beloofd in de brochure.

Geen fitnessruimte zoals reizigers redelijkerwijs mochten verwachten.

Lawaaiige en stofferige werken (met slijpschijf) .

Art 17 reiscontractenwet: slechte uitvoering van de verbintenissen uit het contract tot reisorganisatie.

Veroordeling van de reisorganisator tot betaling van ex aequo et bono geraamde schadevergoeding van 370€.

Overtrokken eis; kosten van de procedure bij helften omgeslagen tussen partijen.

Met unanimititeit.