

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 15 februari 2018

Inzake:

Dhr. en Mvr. A – B, XXX, XXX

Eisers,

persoonlijk ter zitting aanwezig;

Tegen:

IV, met zetel XXX, XXX

LIC : XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekenden:

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

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

Mvr. E, in haar 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. F 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 vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21/12/2017, 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 op de zitting van 15.02.2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 15.02.2018;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via reisbemiddelaar IV, XXX, voor 2 p., een reis boekten naar Bali, Indonesië, van 20/12/2018 tot 09/01/2018, met verblijf in hotel Sol Beach House Bena, All In, kamer type 22, reis georganiseerd door OV. voor de totale prijs van 6.082,90 €.

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.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten op 07/07/2017 via reisbemiddelaar IV,XXXX voor 2 p., een reis naar Bali, Indonesië, van 20/12/2017 tot 09/01/2018, met verblijf in hotel Sol Beach House Bena, All In, kamer type 22, reis georganiseerd door OV. voor de totale prijs van 6.082,90 €.

Blijkens een exemplaar dd.08/07/2017 van de bestelbon werd door eisers op 08/07/2017 een voorschot betaald van 1.900,00€ zodat voor uiterlijk 05/11/2017 onder referte 170/0113/40026 op rekening BE71 0017 1980 7269 van IV door eisers nog een saldo te betalen bleef van 4.182,90€; terwijl blijkens een exemplaar dd.28.10.2017 van de bestelbon door eisers op 08/07/2017 een voorschot werd betaald van 1.900,00€ zodat voor uiterlijk 05/11/2017 onder referte 170/0113/40026 op rekening BE15 7360 0357 5930 van IV door eisers nog een saldo te betalen bleef van 4.182,90€.

Op 28/10/2017 verzoekt IV eiser per mail om bij betaling enkel het rekeningnummer onderaan de bestelbon te gebruiken. Op 31/10/2017 schreven eisers met mededeling 170011340026 nog een bedrag van 4.182,90€ over op rekening BE15 7360 0357 5930 van IV.

Op 01/12/2017 doen eisers bij OV, gezien de vulkaanuitbarsting ginds, navraag over hun reis naar Bali. Op 07/12/2017 laat IV eisers weten dat de documenten voor de Qatar vluchten er waarschijnlijk omstreeks 15/12/2017 zullen zijn en dat er betreffende de vulkaan moet afgewacht worden.

Op 11/12/2017 hebben eisers op de site van OV vastgesteld dat hun reis geannuleerd was wegens niet tijdig betaald. Verder stellen eisers ook vast dat IV met visa op 11/12/2017 alsnog een bedrag van 4.251,03€ aan OV zou hebben overgemaakt.

Op 14/12/2017 maken eisers melding van al deze feiten bij de politie. Met aangetekend en gewoon schrijven dd.15/12/2017 bevestigen eisers dit alles aan verweerder, alsook dat OV eisers zou geadviseerd hebben klacht in te dienen bij de politie .

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderden eisers van de reisbemiddelaar OV een schadevergoeding van 6.700,00€; vordering die door eisers alsnog wordt beperkt tot 2.500,00€.

Ter zitting bevestigen eisers dat zij van OV terugbetaling kregen van alle door hen via IV betaalde reissommen. Pas tijdens de zitting op 15/02/2018 krijgt het arbitraal college ook kennis van de brief dd.13/02/2018 waarin Mtr. XXX, raadsman van verweerder, akkoord bevestigt om de gevorderde 2.500,00 € schadevergoeding te betalen met 1.250,00€ op 01.03.2018 en 1.250,00€ op 15.03.2018.

II. Beoordeling:

Eisers boekten op 07/07/2017 via reisbemiddelaar IV, XXX, voor 2 p., een reis naar Bali, Indonesië, van 20/12/2017 tot 09/01/2018, met verblijf in hotel Sol Beach House Benoa, All In, kamer type 22, reis georganiseerd door OV. voor de totale prijs van 6.082,90 €.

Aldus is duidelijk een contract tot reisbemiddeling tot stand gekomen waarbij verweester IV zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een contract tot reisorganisatie. (art 1 reiscontractenwet)

De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat. (art 26 reiscontractenwet)

In deze blijkt dat verweester er als bemiddelaar kennelijk in geslaagd is de door de reiziger aan haar tijdig gedane betalingen niet tijdig en correct door te betalen aan de reisorganisator zodat deze laatste de reis uiteindelijk geannuleerd heeft wegens niet betaald. Eens hiermee door eisers geconfronteerd is verweester er niet meer in geslaagd om één en ander recht te zetten. Eisers zagen hun nochtans correct betaalde reis de mist ingaan en konden enkel nog via een andere reisbemiddelaar een andere (duurdere) reis boeken om toch nog van een eindejaarsvakantie te kunnen genieten.

De reisbemiddelaar blijkt hier dus bij de uitvoering van zijn verplichtingen overduidelijk zwaar in de fout te zijn gegaan. Eisers werden hier geconfronteerd met een (op zijn minst) gebrekkige uitvoering van het contract tot reisbemiddeling en de eruit voortvloeiende verplichtingen, die niet overeenkomt met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijs mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger hierdoor oploopt.

Eisers hebben de door hen gewenste en correct betaalde Bali reis verloren, hebben in het op zo korte termijn nog resterend beperkt aanbod alsnog een andere (kortere en duurdere) reis moeten vinden en hebben door het bedenkelijk optreden van verweester ernstig ergernis en ongemak gekend. Het geheel van deze schade kan ex aequo et bono bepaald worden op het door eisers gevorderd bedrag van 2.500,00€

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisbemiddelaar IV, gegrond is ten belope van 2.500,00€.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen IV toelaatbaar en gegrond voor 2.500,00€.

Veroordeelt reisbemiddelaar IV tot betaling aan eisers van 2.500,00€ schadevergoeding;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.

A2018-0016 A / IV.

Eisers boekten op 07/07/2017 via reisbemiddelaar IV, XXX, voor 2 p., een reis naar Bali, Indonesië, van 20/12/2017 tot 09/01/2018, met verblijf in hotel Sol Beach House benoa, All In, kamer type 22, reis georganiseerd door OV. voor de totale prijs van 6.082,90 €.

In deze blijkt dat verweerster er als bemiddelaar kennelijk in geslaagd is de door de reiziger aan haar tijdig gedane betalingen niet correct door te betalen aan de reisorganisator zodat deze laatste de reis uiteindelijk geannuleerd heeft wegens niet betaald. Eens hiermee door eisers geconfronteerd is verweerster er niet meer in geslaagd om één en ander recht te zetten. Eisers waren dienvolgens hun reis kwijt en zagen zich verplicht alsnog een andere duurdere reis te boeken om toch nog van een eindejaarsvakantie te kunnen genieten. Eisers kregen van reisorganisator TUI terugbetaling van alle door hen via IV betaalde reissommen

De reisbemiddelaar blijkt hier dus bij de uitvoering van zijn verplichtingen overduidelijk zwaar in de fout te zijn gegaan. Eisers werden hier geconfronteerd met een (op zijn minst) gebrekkige uitvoering van het contract tot reisbemiddeling en de eruit voortvloeiende verplichtingen, die niet overeenkomt met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijs mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger hierdoor oploopt .

Eisers hebben de door hen gewenste en correct betaalde Bali reis verloren, hebben in het op zo korte termijn nog resterend beperkt aanbod alsnog een andere (kortere en duurdere) reis moeten vinden en hebben door het bedenkelijk optreden van verweerster ernstig ergernis en ongemak gekend. Het geheel van deze schade kan ex aequo et bono bepaald worden op het door eisers gevorderd bedrag van 2.500,00€

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisbemiddelaar IV, gegrond is ten belope van 2.500,00€.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.