

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 25 augustus 2016

Inzake:

Dhr. en Mvr. A – B, XXX

Eisers,

ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. C, advocaat, XXX,

Tegen:

OV met zetel te XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. D, advocaat, loco Mtr. E, advocaat, XXX

hebben ondergetekenden:

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

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

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

Mvr. XXX, in haar 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 29.06.2016 - 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 het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.08.2016;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster een ski-vakantie voor 3 p. in Italië, XXX boekten van 07/02/2016 tot 14/02/2016, voor de totale prijs van 6.370,00€.

Derhalve werd een reiscontract 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 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 voor 3 p. in Italië, XXX van 07/02/2016 tot 14/02/2016, voor de totale prijs van 6.370,00€.

De brochure Wintersport 2015/2016 vermeldt voor clubdorp XXX Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen van 4 tot 11 jaar.

De bestelbon en de factuur vermelden eveneens Nederlandstalige skiessen voor kinderen.

Bij aankomst moesten eisers vaststellen dat er geen Nederlandstalige skileraars aanwezig waren. Overigens werd zoontje F door de skileraars van groep 2 terug geplaatst in beginnersgroep 1. De skileraars waren niet bereid om op hun beslissing terug te komen.

Een voor enkele uren ingeschakelde privé leraar zou toch tot besluit gekomen zijn dat zoontje F wel in de hogere groep thuishoorde maar zou ook de skileraars niet op hun beslissing hebben kunnen doen terugkomen.

Dientengevolge zijn eisers en hun zoontje zeer teleurgesteld over hun skivakantie.

Bovendien stelt eiser dat hij bij 't drinken van een cocktail een glassplinter uit zijn glas in de mond kreeg.

Een voorstel ter plaatse van tegemoetkoming door middel van een korting van 200,00€ werd door eisers van de hand gewezen. Het uiteindelijk voorstel van verweerster tot vergoeding door middel van een waardebon van 1.000,00€ of terugbetaling van 848,00€ werd door eisers evenmin aanvaard.

In het vragenformulier formuleren eisers volgende klachten tegen de reisorganisator:

1. *Niet aanwezig zijn van de Nederlandstalige skiessen voor kinderen ;*
2. *Onprofessioneel gedrag van de Club skimonitoren: hautain, niet hulpvaardig, klanten niet au sérieux nemen n.a.v. het melden van de klacht over de Nederlandstalige skiessen voor kinderen door klant ;*
3. *Totaal misslagen vakantie wegens gebrek aan Nederlandstalige skiessen ;*
4. *Glasscherven in glas aan bar ;*
5. *Zeer ongelukkige en wenende zoon F gedurende ganse week*

en vorderen in besluiten van 28/07/2016 een schadevergoeding ten bedrage van de helft van de kostprijs van de reis, namelijk 3.115,50€.

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster een skivakantie voor 3 p. in Italië, XXX van 07/02/2016 tot 14/02/2016, voor de totale prijs van 6.370,00€.

De brochure Wintersport 2015/2016 vermeldt voor clubdorp XXX Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen van 4 tot 11 jaar. De bestelbon en de factuur vermelden eveneens Nederlandstalige skiessen voor kinderen.

Bij aankomst moesten eisers vaststellen dat er geen Nederlandstalige skileraars aanwezig waren. Overigens werd zoontje F door de skileraars van groep 2 terug geplaatst in beginnersgroep 1. De skileraars waren niet bereid om op hun beslissing terug te komen.

Dientengevolge zijn eisers en hun zoontje zeer teleurgesteld over hun skivakantie.

Er bestaat geen twijfel over dat er geen Nederlandstalige skileraars aanwezig waren. Overigens werd zoontje F door de skileraars van groep 2 terug geplaatst in beginnersgroep 1. Eisers gingen niet akkoord met die beslissing maar de skileraars waren niet bereid om op hun beslissing terug te komen.

Een voor enkele uren ingeschakelde privé leraar zou ook tot het besluit gekomen zijn dat zoontje F wel in de hogere groep thuishoorde maar zou ook de skileraars niet op hun beslissing hebben kunnen doen terugkomen.

Met het ontbreken van de Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen is verweerster duidelijk tekort geschoten in de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben. (art 17 reiscontractenwet). Dit tekort heeft op zich het goed verloop van de reis van eisers én hun zoontje sterk overschaduwd.

De beslissing om F van groep 2 terug te plaatsen in beginnersgroep 1 behoort in principe tot de uitsluitende bevoegdheid en de verantwoordelijkheid van de betrokken skileraars. Het is hier en nu trouwens niet (meer) mogelijk om nog uit te maken of deze beslissing terecht of foutief was. Of er hier effectief sprake kan zijn van onprofessioneel, hautain, niet hulpvaardig gedrag van de Club skimonitoren, dan wel of dit een door de gespannen omstandigheden in de hand gewerkt al te subjectief aanvoelen van eisers was, kan hier evenmin uitgemaakt worden.

De beslissing van eisers om alsnog een privé skileraar aan te spreken zal wellicht vooral zijn ingegeven door het feit dat de skimonitoren niet wilden terugkomen op de terug plaatsing van hun zoon F in beginnersgroep 1. Blijkbaar was ook die privé skileraar immers niet Nederlandstalig.

Wel zal er steeds de vraag blijven of precies de afwezigheid van Nederlandstalige omkadering er niet heeft toe bijgedragen dat de toen zesjarige F aanvankelijk zijn bekwaamheid voor groep 2 niet heeft kunnen bewijzen.

Hoe dan ook heeft het tekort aan Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen op zich een zware domper gezet op het goed verloop van de reis van eisers én hun zoontje.

Bovendien stelt eiser dat hij bij 't drinken van een cocktail een glassplinter uit zijn glas in de mond kreeg. In besluiten dd. 28/07/2016 van eisers wordt hierop - naar bewijs toe van fout, schade en oorzakelijk verband - uiteindelijk niet verder ingegaan.

Eisers blijken dus in elk geval tijdens hun reis schade / ongemakken te hebben geleden door het ontbreken van de Nederlandstalig omkaderde skiessen.

SA2016-0053

Na rijp beraad en rekening houdend met alle in het dossier voorhanden zijnde elementen, bepaalt het arbitraal college de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 1.500,00€.

De arbitragekosten dienen te worden vereffend volgens de artikelen 12, 29 en 30 van het Geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen.

De vordering van eisers is derhalve gegrond voor 1.500,00€.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 1.500,00€ schadevergoeding;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 25/08/2016.

SA2016-0053

Eisers boekten bij verweerster een skivakantie voor 3 p. in Italië, XXX van 07/02/2016 tot 14/02/2016, voor de totale prijs van 6.370,00 €.

De brochure Wintersport 2015/2016 vermeldt voor clubdorp XXX Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen van 4 tot 11 jaar. De bestelbon en de factuur vermelden eveneens Nederlandstalige skiessen voor kinderen.

Bij aankomst moesten eisers vaststellen dat er geen Nederlandstalige skileraars aanwezig waren.

Hoe dan ook heeft het tekort aan Nederlandstalig omkaderde skiessen voor kinderen op zich een zware domper gezet op het goed verloop van de reis van eisers én hun zoontje

Na rijp beraad en rekening houdend met alle in het dossier voorhanden zijnde elementen, bepaalt het arbitraal college de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 1.500,00€.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 1.500,00€ schadevergoeding; Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimitéit van stemmen te Brussel op 25/08/2016.