

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

Inzake :

De Heer A, zelfstandige, en Mevrouw B, bediende, wonende te xxx
Eisers

Ter zitting aanwezig : de Heer A

En :

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te xxx, KBO xxx

Verweester

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Manager Quality Control

Hebben de ondergetekenden:

1. De Heer xxx, jurist met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De Heer xxx, vertegenwoordiger van de reissector, met adres te xxx
3. Mevrouw xxx, vertegenwoordiger van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx
4. De Heer xxx, vertegenwoordigster van de reissector, met adres te xxx
5. Mevrouw xxx, vertegenwoordigster van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx

in hun hoedanigheid van arbiter, deel uitmakende van een Arbitraal College, opgericht binnen de schoot van de VZW Geschillencommissie Reizen, waarvan de zetel gevestigd is aan de Koning Albert II-laan 16 (Ministerie van Economische Zaken) te 1000 Brussel en bijgestaan door Mevrouw xxx, griffier;

de volgende uitspraak geveld:

* * *

1. Procedure

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

Partijen hebben schriftelijk hun akkoord betuigd met betrekking tot de arbitrale procedure.

De vordering werd op verzoek van de eisers aanhangig gemaakt door het indienen van het door hen ondertekende vragenformulier d.d 29 oktober 2012.

Alle bovenvermelde partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 27 februari 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 25 juni 2012.

2. De feiten

Uit de door de partijen voorgelegde stukken en hun toelichting ter zitting blijkt dat eisers bij verweerster reis hebben geboekt naar Spanje, van 7 tot 13 april 2012, omvattende de vluchten en een verblijf in het 5***** hotel A, voor een totale prijs van 2.233,19 EUR.

Eisers klagen ervover dat de airco in hun kamer niet werkte.

Zij beweren dat zij dit op de maandagochtend (dus op 9 april 2012, na twee nachten) hebben gemeld aan de receptie van het hotel. Het probleem zou onmiddellijk worden verholpen. Blijkbaar vruchteloos, want eisers zijn daarna verplicht geweest om elke dag opnieuw bij het hotel te klagen over de niet functionerende airco. De technische dienst van het hotel kon het probleem blijkbaar ook niet oplossen.

Uiteindelijk hebben eisers op 12 april 2012, dus de dag voor hun vertrek, klacht neergelegd bij de plaatselijke vertegenwoordiger van verweerster.

Eens terug thuis hebben eisers verweerster aangeschreven, die uiteindelijk eisers een tegemoetkoming heeft aangeboden van 5% van de reissom.

Eisers hebben dit voorstel afgewezen en hebben onderhavige procedure aanhangig gemaakt.

3. Voorwerp van de vordering

Eisers vorderen voor het niet functioneren van de airco in hun kamer en de daarmee gepaard gaande last een schadevergoeding van 750 EUR.

4. Beoordeling

Het arbitraal college kan kort zijn in zijn beoordeling.

Verweerster erkent namelijk dat de airco in de kamer van eisers niet werkte.

Zij verklaart ook dat de airco is voorzien in haar contract met de hotelier. Ook in de brochure wordt de airco in de kamer vermeld.

De fout wordt dus niet betwist en de vordering dient dus principieel gegrond te worden beschouwd.

Verweerster stelt evenwel dat zij zelf veel te laat werd verwittigd van het probleem (daags voor de terugvlucht) zodat zij niets heeft kunnen ondernemen om een passende oplossing te vinden voor eisers.

Het arbitraal college kan verweerster op dit punt volgen, nu uit het dossier blijkt dat klacht bij de vertegenwoordigster van verweerster pas op 12 april 2012 werd gedaan en dat eisers blijkbaar ook niet de moeite hebben genomen om naar hun reisbemiddelaar of naar verweerster te bellen.

Op de reizigers rust een algemene schadebeperkingsplicht uit hoofde waarvan zij, in geval de reis niet verloopt zoals verwacht, de reisbemiddelaar of – organisator zo snel mogelijk moeten verwittigen om deze laatste de kans te laten een alternatieve oplossing te vinden en zodoende de schade te beperken of zelfs te vermijden.

Daarenboven is het arbitraal college de mening toegedaan dat het bedrag van de vordering van eisers overdreven is, nu zij ook van alle andere hotelfaciliteiten hebben kunnen genieten. Zij hebben geen klachten omtrent de andere reisprestaties die werden geleverd.

Het ontbreken van een airco kan inderdaad lastig zijn, maar dit verhindert de reizigers niet om daarnaast nog van hun vakantie te genieten.

De compensatie die verweerster heeft aangeboden wordt dan weer te laag bevonden.

In die omstandigheden bepaalt het arbitraal college de schadevergoeding die eisers toekomt, ex aequo et bono op 250 EUR.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBITRAAL COLLEGE,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk en in de volgende mate gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van de som van 250 EUR. De vordering wordt voor het overige afgewezen.

Verweerster wordt ook veroordeeld tot de gedingskosten, zijnde 100 EUR.