

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

Inzake

De heer **A**, bediende, en zijn echtgenote, mevrouw **B**, bediende, samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting is de heer A in persoon aanwezig;

En

RO, handel drijvend onder de naam **XXX** ,
met maatschappelijke zetel te XXX,
ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, Supervisor Customer Service.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie ontvangen op 24 juli 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 8 augustus 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 december 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 17 januari 2012 bij verweerster een pakketreis naar Antalya (Turkije) boekten voor vier personen met heenreis op 2 augustus 2012 en terugreis op 13 augustus 2012. Deze reis omvatte de vliegtuigtickets en het verblijf in een familiekamer in het vijfsterrenhotel "A" voor vier personen gedurende elf nachten op basis van de formule "all-in". De totale reissom bedroeg volgens de eindfactuur 4.837,28 EUR.

Bij aankomst ter plaatse op de avond van 2 augustus 2012 was volgens eisers sprake van onaanvaardbare geurhinder in de kamer. Als gevolg hiervan verhuisden eisers op 5 augustus 2012 naar een andere kamer. In de daaropvolgende dagen, van vrijdag 10 tot zondag 12 augustus, werden eisers naar eigen zeggen gehinderd door lawaai van dieselmotoren, zowel overdag als 's avonds en op vrijdagavond 10 augustus 2012 zelfs tot 23u30.

Eisers deden ter plaatse hun beklag, doch stelden vast dat de reisleader in het hotel naar hun gevoel niet bereid was om een oplossing te zoeken, en hun problemen afwimpelde. Eisers richtten zich dan ook tot het filiaal van verweerster te Dilbeek, waar zij de reis boekten, via e-mail en dit op 10 augustus 2012 en verschillende malen op 11 augustus 2012.

2. Na thuiskomst verzonden eisers opnieuw verschillende klachten per e-mail aan verweerster, onder meer op 14 augustus 2012.

Verweerster bood eisers op 20 augustus 2012 bij wijze van compensatie een waardebon van 25 EUR aan. Eisers lieten weten dat zij dit voorstel niet konden aanvaarden, waarna verweerster op 2 november 2012 haar aanbod aanpaste naar 100,92 EUR, zijnde 5% op de prijs van 6 nachten verblijf.

Eisers konden zich niet in dit voorstel vinden en richtten zich tot Test-Aankoop. Bij monde van de consumentenorganisatie vorderden eisers d.d. 10 maart 2013 een vergoeding van 20% van de totaalprijs van de reis. Verweerster liet op 18 maart 2013 weten dat zij vasthield aan de compensatie van 100,92 EUR. In verdere briefwisseling bleven beide partijen bij hun standpunt.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 24 juli 2013 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden, doordat zij drie dagen geurhinder leden, van kamer dienden te veranderen, en vervolgens drie dagen gehinderd werden door daglawaai, en één dag door nachtlawaai. Daarenboven schatten eisers dat zij, mede door de onvriendelijke en niet behulpzame reisleader ter plaatse, 12 tot 15u van hun reis dienden te spenderen aan het formuleren van klachten en het zoeken naar oplossingen.

Eisers becijferen de door hen geleden schade indicatief op 1.249,63 EUR, doch ronden hun schade-eis af naar 20% van de totale reissom t.b.v. 4.837,28 EUR, hetzij 967 EUR.

Verweerster formuleerde standpunt in besluiten, door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 9 oktober 2013. Eisers legden hun repliekbepsluiten neer op 12 november 2013.

De beoordeling

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van verweerster

5. Artikel 17 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“De reisorganisator is aansprakelijk voor 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, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken...”.

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster verwijten:

- Dat zij op de eerste kamer drie dagen last hadden van geurhinder;
- Dat zij als gevolg daarvan van kamer dienden te veranderen;
- Dat zij gedurende één nacht werd geconfronteerd met lawaai van dieselmotoren op ongeveer 30m van de kamer;
- Dat zij gedurende drie dagen overdag werden geconfronteerd met lawaai van diezelfde dieselmotoren;
- Dat zij, mede door de onvriendelijke en niet-behulpzame houding van de reisleader ter plaatse, 12 tot 15 uur tijd verloren aan het zoeken naar oplossingen.

Hierna zal de gegrondheid van deze klachten van eisers onderzocht worden, waarbij het zoals eerder vermeld overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

6. Eisers boekten een verblijf in een hotel dat door verweerster vijf sterren krijgt toebedeeld. Een dergelijke kwalificatie creëert bij de reiziger bepaalde verwachtingen omtrent de accommodatie en het geleverde comfort.

Uit de door eisers geformuleerde en uitgebreid gemotiveerde klachten, zowel ter plaatse als na afloop van de reis, alsook uit het voorgelegde foto- en beeldmateriaal, blijkt duidelijk dat zij op de door hen naar voor gebrachte data gehinderd werden door stank (2-5 augustus 2012) en vervolgens door lawaai (10-12 augustus 2012).

Verweerster betwist noch de geurhinder, noch de lawaaihinder, en erkent dus het bestaan van het probleem. Bij besluiten d.d. 09.10.2013 beperkt verweerster zich er toe enerzijds de hinder te minimaliseren, en anderzijds te verwijzen naar overmacht.

7. Het Arbitraal College is van oordeel dat de argumenten van verweerster niet kunnen worden gevolgd. Wie een reis boekt naar een vijfsterrenhotel is gerechtigd een uiterst verzorgde accommodatie en service ter plaatse te verwachten. *In casu* was dit allerm minst het geval.

Wat betreft de geurhinder stelt verweerster dat eisers het probleem vroeger hadden moeten melden. Eisers repliceren terecht dat het in eerste instantie aan het hotelpersoneel is om proactief te voorzien in kwaliteitscontrole. Het is bovendien bedroevend dat, na melding van het geurprobleem, pas anderhalve dag later effectief werd ingegrepen door een verhuis naar een andere kamer. Verweerster verwijst naar het plaatsen van luchtverfrissers. Nochtans kan dit bezwaarlijk als een passende oplossing worden beschouwd, zeker niet in een klassehotel.

Verweerster kan dan ook niet worden gevolgd in haar verweer wat betreft de geurhinder.

Wat betreft de lawaaihinder stelt verweerster dat deze minimaal zou geweest zijn, want grotendeels overdag wanneer eisers zich niet op hun kamer bevonden. Eisers stellen terecht dat zij zich niet uur na uur moeten verantwoorden voor wat zij doen tijdens hun verblijf. Het Arbitraal College is van oordeel dat eisers gerechtigd waren te verwachten dat zij op eender welk tijdstip van de dag of nacht ongestoord op hun kamer zouden kunnen verblijven. Bovendien blijkt uit de stukken van het dossier dat eisers verschillende malen hun beklag deden over de lawaaihinder, hetgeen bevestigt dat zij dit als zeer hinderlijk ervoeren. Nochtans bleef een passende reactie van verweerster uit.

Tot slot zou de lawaaihinder volgens verweerster te wijten zijn geweest aan overmacht. Er zou een elektriciteitsprobleem geweest zijn in de ganse regio, zodat het hotel verplicht was noodgeneratoren in werking te stellen. Het Arbitraal College is van oordeel dat verweerster geen bewijs levert van deze beweerde overmacht. Bovendien werpen eisers terecht op dat het, zelfs in een geval van overmacht geenszins noodzakelijk is om lawaaiërige generatoren vlak naast de gastenkamers te plaatsen.

Verweerster kan bijgevolg evenmin gevolgd worden in haar verweer wat betreft de lawaaihinder.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat verweerster te kort is geschoten aan haar verplichting tot uitvoering van het contract tot reisorganisatie overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger (artikel 17 RCW).

B. De schade

8. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie uit te voeren overeenkomstig de wettelijke voorschriften ter zake. Als gevolg hiervan leden eisers stank- en lawaaihinder, met zowel gederfd reisgenot als de nodige frustratie tot gevolg.

Eisers begroten hun schade-eis op 20% van de totale reissom, t.b.v. 967 EUR.

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkomingen, de door verweerster voorgestelde vergoeding van 100,92 EUR onvoldoende in verhouding staat met de door eisers ervaren ongemakken.

Het Arbitraal College kan eiser bijtreden en is van oordeel dat 20% van de totale reissom een passende vergoeding vormt voor alle ongemakken die eisers mochten ondervinden.

Verweerster tracht ten onrechte een opsplitsing te maken tussen de prijs van het hotel en de prijs van de overige geleverde diensten (vluchten). De reis werd geboekt als een totaalpakket, waarbij de overige diensten louter ondergeschikt waren aan, en in dienst stonden van, het hotelverblijf. Een opsplitsing is dan ook niet nuttig. Verweerster is ten slotte weinig ernstig wanneer zij stelt dat *“(...) er geen enkele klacht is betreffende de kwaliteit van het hotel. Het gaat hier louter en alleen over hinder door redenen van overmacht.”* Beide stellingen zijn incorrect. Overmacht kan, zoals hoger geargumenteed, niet worden aanvaard. Geur- en lawaaihinder zijn, in tegenstelling tot wat verweerster lijkt te suggereren, wel degelijk ernstige kwaliteitsproblemen, waaraan de reizigers die opteren voor een vijfsterrenhotel zich niet behoren te verwachten.

C. De procedurekosten

9. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 100,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat het minnelijk regelingsvoorstel van verweerster een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakt. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 967,00 EUR (negenhonderd zevenenzestig euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan eisers dient te worden terugbetaald.