

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 12 MEI 2015

Inzake

De Heer **A**, bediende, diens echtgenote Mevrouw **B** en hun zoon **C**, allen samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A,

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX, Licentie XXX
Ondernemingsnummer XXX

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd,

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

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 voor ontvangst afgestempeld op 20 maart 2015.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 26 maart 2015 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 12 mei 2015 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

Eisers hebben, op basis van de informatie bekomen via de nieuwsbrief van verweerster van 11 juli 2014, op 12 augustus 2014 een voorschot van 1.500,00 € betaald voor een vliegtuig reis naar Jamaïca voor 3 personen met een verblijf in triple kamer in hotel A volgens de formule all-inclusive voor “12 dagen genieten” met vertrek op 19-11-2014. De totaalprijs bedroeg 3.870,00 €. De bestelbonn XXX werd op 19-08-2014 opgesteld en de factuur op 30-09-2014. De hotelvoucher werd opgesteld op 28-10-2014. De klachten van eisers hebben betrekking op de misleidende informatie van de nieuwsbrief die niet overeenkwam met de bestelbonn en hotelvoucher. In de nieuwsbrief was er vermeld “12 dagen genieten” terwijl de bestelbonn 12 dagen/11 nachten vermeldde en de hotelvoucher 10 nachten. Dit komt volgens eisers niet overeen met “12 dagen genieten”. Zij vorderen de terugbetaling van 1 nacht voor drie personen aan 117,00 € hetzij 351,00 €.

Verweerster is van oordeel dat de bestelbonn bijzonder duidelijk de heen- en aankomstdatum van de reis vermeldde en dat als eisers 12 dagen in het hotel zouden verblijven, hun reis 14 dagen zou moeten duren.

Eiseres gaan hiermee niet akkoord en vatten de Geschillencommissie per brief die ontvangen werd op 20 maart 2015. Volgens het Vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen vorderen zij 351,00 €. Het klachtengeld ten belope van 100,00 € werd ontvangen op 26 maart 2015.

II. De beoordeling

Uit de stukken van het dossier en de verklaringen van partijen blijkt dat de overeenkomst tussen hen onder de toepassing valt van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.(B.S. 01.04.1994).

Overeenkomstig artikel 6 van de Reiscontractenwet binden de gegevens uit de reisbrochure de reisorganisator of de reisbemiddelaar die deze brochure heeft uitgegeven. Uit de verklaringen van de partijen en uit de stukken van het dossier, blijkt overduidelijk dat er een verschil was tussen wat in de brochure werd aangeprezen en de hotelvoucher waar enkel 10 nachten aangeboden werden. Overeenkomstig artikel 15-2 van de Reiscontractenwet is de reisorganisator gehouden de reiziger schadeloos te stellen indien er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijke verleende diensten. Overeenkomstig artikel 17 en 18.1 van voornoemde wet is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Het Arbitraal College acht de klacht van eisers, op basis van de neergelegde documenten, de schriftelijke conclusies, en de verklaringen van partijen ter zitting bewezen met betrekking tot het verschil in de nieuwsbrief en de hotelvoucher waardoor zij slechts 10 nachten in het hotel aangeboden kregen. De reisorganisator is verantwoordelijk voor de invulling van de verwachtingen van de reizigers indien de door hem meegedeelde informatie onduidelijk of dubbelzinnig is opgesteld. Het College meent echter dat eisers bij de berekening van hun klacht voor de niet ontvangen overnachting ten onrechte de vliegtuigreis meetelden en dat hun eis derhalve moet herleid worden tot een globaal en forfaitair bedrag van 250,00 € geraamd ex aequo et bono dat hun volledige schade dekt.

De procedurekosten

Wat de procedurekosten betreft, oordeelt het Arbitraal College dat het billijk voorkomt de kosten ten laste van verweerster te laten.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 250,00 EUR (tweehonderd vijftig euro) aan eisers;

Verwijst verweerster tot betaling van 100,00€ van het door eisers voorgeschoten klachtgeld;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 12.05.2015.