

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 12 MEI 2015

Inzake

De Heer **A**, bediende en diens echtgenote Mevrouw **B** samen wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd,

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX, Licentie XXX, Ondernemingsnummer XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Customer Service Team

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 12 maart 2015.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 24 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 boekten bij verweerster op 15 november 2014 een skireis voor 4 personen met verblijf in Hotel A te Val Thorens (Saint-Martin de Belleville, Frankrijk) in een vierpersoonskamer van 19 tot 27 december 2014. De geboekte prestaties omvatten eveneens de skiuitrusting en skipas voor een totaal bedrag van 3.418,00 €. De klachten van eisers hebben betrekking op het volgende: bij aankomst bleek het hotel nog niet volledig operationeel te zijn, bij gebrek aan beschikbare kamers werd aan eisers 2 met elkaar verbonden kamers toegewezen die vuil en niet gerenoveerd waren, de gang van hun verdieping was eveneens niet gerenoveerd met o.a. beschadigde muren, versleten en zwaar bevuild tapijt, slecht onderhoud. De dagdagelijkse werking van het hotel liet ook te wensen over. De stijl en het comfort van de kamer kwam volledig niet overeen met wat op de website van RB en verweerster werd aangeboden en afgebeeld. Ondanks hun klachten ter plaatse kon geen oplossing aangeboden worden waardoor eisers de beslissing namen het hotel één dag vervroegd te verlaten. Per brief van 27 januari 2015 naar verweerster vorderen ze de volledige terugbetaling van het reisbedrag tbv 3.418,00 €. Per brief van 10 februari 2015 stelt verweerster een terugbetaling voor van de niet genoten nacht in het hotel ter waarde van 277,00 € en een vergoeding van 10% op de overige nachten (194,00 €) hetzij in het totaal 471,00 €. Eisers gaan hiermee niet akkoord en vatten de Geschillencommissie Reizen per brief van 9 maart 2015. Hun vordering op het vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen van 12 maart 2015 bedraagt 2.200,00 €. Het klachtengeld ten bedrage van 220,00 € werd ontvangen op 23 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 Reiswet binden de gegevens uit de reisbrochure de reisorganisator of de reisbemiddelaar die deze brochure heeft uitgegeven. Vermeldingen van de website verbinden evenzeer de reisorganisator. Uit de verklaringen van de partijen en uit de stukken van het dossier en de medegedeelde foto's, blijkt overduidelijk dat er een verschil was tussen wat op de website van RB werd aangeprezen ("nouvel Hôtel Club entièrement renové cette année") en wat ter plaatse aangeboden werd. De gebrekkige diensten ter plaatse worden door verweerster niet betwist. Zij stelt enkel dat er nergens in haar brochure vermeld staat dat het zou gaan over een gerenoveerd hotel met gerenoveerde kamers. Overeenkomstig artikel 15-2 van de Reiswet is de reisorganisator

gehouden de reiziger schadeloos te stellen indien er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk 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 de redelijke verwachtingen die eisers konden hebben op basis van de medegedeelde informatie voor de boeking van hun reis en de gebrekkige diensten ter plaatse. Het College meent echter dat de klacht van eisers overdreven is. Hun schade dient herleid te worden tot de terugbetaling van de niet genoten nacht, hetzij 277,00 €, en een schadevergoeding voor de ondervonden gebreken van de kamer en dienstverlening die kan begroot worden aan 30% op de overige nachten hetzij 582,00 € geraamd ex aequo et bono. De totale schadevergoeding van eisers wordt derhalve begroot op 859,00 €.

De procedurekosten

Wat de procedurekosten betreft, oordeelt het Arbitraal College dat, gelet op de overdreven eis, het billijk voorkomt de kosten tussen partijen voor de helft te verdelen.

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 859,00 € (achthonderd negenenvijftig €) aan eisers;

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerder tot betaling van 110,00 € van het door eisers voorgeschoten klachtgeld;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 12 mei 2015.