

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 05 JUNI 2014

Inzake:

De heer A en mevrouw B, samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester C (kantoor XXX, XXX), advocaat, in aanwezigheid van eisers

t/

RB, met maatschappelijke zetel te XXX, en met ondernemingsnummer XXX hebbende XXX als onderaannemer.

Eerste verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester D, advocaat, loco meester E, (XXX, XXX)

En

TO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX;

Tweede verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. F, Customer Service Manager.

Hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitrale College;

Mevrouw XXX, wonende te XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de gebruikers;

De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT.

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen voor ontvangst afgestempeld op 19 juli 2013.

SA2014-0023

Eisers en verweersters hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op respectievelijk 19 juli 2013 en 3 september 2013 en conclusies op 28 april 2014.

Door eerste verweester werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel en tevens conclusies ingediend op 31 maart 2014.

Door tweede verweester werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op 18 februari 2014, conclusies op 11 maart 2014 en een wederwoord op 7 mei 2014.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 24 januari 2014, om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2014, te Brussel, North Gate III, Koning Albert II - laan, 16, om 15.30 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT.

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 13 juni 2012 bij tweede verweester, via RB (XXX) – bestelbon nr. 2012/6135 – een autovakantie met bestemming SPANJE – stad ROSAS - Hotel A en dit voor :

- Twee personen ; regime half pension
- Periode van 22 juli tot en met 3 augustus 2012 zijnde 12 nachten ;
- Met uitdrukkelijke specificatie “ chambre adapté pour chaise roulante”- garage gevraagd ;
- Kamertype : 450 ;
- Prijs : € 1.319,00

Eisers beklagen zich, in hoofdzaak, over het volgende (zie vragenformulier, art. 17, sic.) :

“Dat zij niet de kamer kregen die hen werd beloofd. Dhr. A is andersvalide en mevrouw B is een zwaar rugpatiënte. Er werd dan ook betaald voor een aangepaste kamer die toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. Meer nog, dhr. A kon de hem toegewezen kamer (nr. 407) niet eens betreden. Zij dienden een hele nacht in de receptiehall te wachten.

De volgende morgen (!) kregen zij een andere kamer (nr. 501) toegewezen. Opnieuw dienden zij vast te stellen dat deze kamer in geen geval aangepast was voor een rolstoelgebruiker. Zo was het onmogelijk voor Dhr. A om zonder hulp het toilet te gebruiken, aangezien het een gewoon toilet betrof en niet elementaire hulpmiddelen voorzien waren voor rolstoelgebruikers, zoals beugels.

Uit de foto's blijkt tevens dat de kamer vervuild, onhygiënisch en totaal onaanvaardbaar was. Er was ook ongedierte zoals kakkerlakken.”

SA2014-0023

In hun conclusies stellen eisers verder dat er pas na 3 dagen een poging werd ondernomen om de kamer te kuisen. Vers linnen was ook niet voorzien. De aanwezige “terrasmeubelen” waren oud, verweerd en sterk vervuild.

De airco werkte niet, niettegenstaande de tropische temperaturen.

Er zou € 300 betaald zijn voor extra zeezicht maar eisers kregen enkel een zicht op straat.

Eisers vorderen dan ook een schadevergoeding voor een bedrag van € 2.069,00 dat zij als volgt verantwoorden (zie brief van 27 november 2012)

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| - Terugbetaling van de reis: | € 1.319,00 |
| - Administratie- en telefoonkosten : | € 250,00 |
| - Morele schadevergoeding : | € 500,00 |

Zijnde in totaal : € 2.069,00

Met een brief van 28 februari 2013 herleiden eisers hun vordering tot € 1.319,00 en met een brief van 18 juli 2013 herleiden eisers terug hun vordering tot een totaal bedrag van € 1.000,00 zonder enige nadere verantwoording.

Meer specifiek dienen eisers klacht in tegen reisbemiddelaar én reisorganisator (zie art.16 en 17 vragenformulier) omdat zij niet de kamer kregen die beloofd was niettegenstaande voor een aangepaste kamer voor rolstoelpatiënt werd geboekt. Een andere kamer die hen werd toegewezen volstond ook niet. Bij aankomst dienden zij de hele nacht in de receptie hall te wachten.

Tijdens de zitting verklaarden eisers dat zij één dag eerder naar huis vertrokken dan initieel voorzien.

Eerste verweerster, de RB stelt in haar conclusies, samengevat het volgende:

Zij trad, in casu, enkel op in haar hoedanigheid van reisbemiddelaar en dat zij, correct, een kamer boekte aangepast voor rolstoelgebruikers en tevens voorzien van zeezicht, bij haar leverancier TO zoals uitdrukkelijk gevraagd door eisers.

Eisers namen van uit het hotel telefonisch contact op met de melding dat zij problemen ondervonden en zij niet tevreden waren over de aan hen toegekende kamer. Deze klacht werd onmiddellijk doorgegeven aan tweede verweerster.

Dat zij door eisers hiervoor in gebreke wordt gesteld kan niet worden bijgetreden en wel o.m. om volgende redenen:

- *Zij trad louter op in haar hoedanigheid van reisbemiddelaar.*
- *De gewenste kamer voor rolstoelpatiënt met zeezicht werd correct geboekt en een bestelbon in die zin werd opgemaakt en op deze wijze doorgegeven aan tweede verweerster.*
- *In ondergeschikte orde wordt opgemerkt dat er geen enkel bewijs is m.b.t. de opgeworpen tekortkomingen.*

SA2014-0023

Om deze redenen meent eerste verweerster geenszins gehouden te zijn om enige schadevergoeding toe te kennen en stelt een tegenvordering in, wegens tergend en roekeloos geding, voor een bedrag, ex aequo et bono, van € 250.

Eerste verweerster vraagt dan ook de vordering van eisers toelaatbaar maar ongegrond te verklaren.

Tweede verweerster stelt in haar besluiten (samengevat) het volgende:

- De boeking betreft een enkelvoudige prestatie namelijk het logies (hotelverblijf) zodat, in casu, alleen kan gesproken worden van een “reisbemiddeling” zoals voorzien in art. 1,2° van de Reiscontractenwet. Bijgevolg is verweerster niet aansprakelijk voor de uitvoering ter plaatse.
- De foto's die door eisers zelf werden voorgelegd tonen duidelijk de zee
- Zij is van oordeel dat er geen algemene kwaliteitsproblemen waren met de kamer die aan eisers werden toegewezen
- Eisers meldten telefonisch op 23 juli 2013 dat zij toegang hadden tot de kamer met een rolstoel, maar niet op de badkamer. Eisers zouden verder informeren bij de hotelier en verder vernam verweerster niets meer tot 6 nachten later.
- Op 28 juli 2013 konden eisers een nieuwe, aangepaste, kamer betrekken, maar zij drukten de wens uit het hotel te verlaten.
- Eisers lieten verstaan dat zij ca. 5 jaar geleden ook in hetzelfde hotel verbleven en toen wel een kamer, geschikt voor rolstoelgebruikers, werd toegekend, en verweerster kan begrijpen dat het verwachtingspatroon van eisers niet volledig werd ingelost.
- Verweerster stelt zich ook vragen bij de opbouw van de vordering van eisers die oorspronkelijk op € 2.069 was gesteld en vervolgens op € 1.319 en nog later op € 1.000 In het vragenformulier was de eis gesteld op € 1.944.

Verweerster is bereid een minnelijke schikking te treffen en volgende terugbetaling aan te bieden:

- Terugbetaling van de niet-genoten prestaties vanaf de uitcheck in het hotel à rato van € 112 per nacht voor 2 personen
- Terugbetaling van bewezen telefoonkosten of een forfait van € 25.
- Een bijkomende compensatie van € 75 per persoon.

Tweede verweerster vraagt dan ook de door haar voorgestelde minnelijke schikking als voldoende te beschouwen en eisers te veroordelen tot de procedurekosten.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig doorgenomen en de partijen tijdens de zitting aangehoord.

Hieruit blijkt dat eerste verweerster moet beschouwd worden als “reisbemiddelaar”. Hij bemiddelde immers tussen eisers en tweede verweerster.

Tweede verweerster voorzag niet in een “reispakket” maar wel in één enkelvoudige toeristische dienst namelijk het boeken van één logies. Dat hierbij een “halfpension” werd toegevoegd doet daaraan geen afbreuk : de maaltijden zijn nauw verbonden met het logies

SA2014-0023

en is niet te beschouwen als een “ substantieel belangrijke toeristische dienst”. Tweede verweerster is dus geen “reisorganisator” in de strikte zin van de “Reiscontracten wet” maar dienen haar diensten te vallen onder dezelfde aansprakelijkheidsregime als een “reisbemiddelaar”.

Waar de reisorganisator gebonden is aan een resultaatsverbintenis is de reisbemiddelaar slechts gebonden door een middelenverbintenis.

Samengevat dienen én eerste verweerster én tweede verweerster te worden beschouwd als zijnde “reisbemiddelaar”.

Eerste verweerster kende eisers zeer goed, en meer specifiek de fysieke conditie van eisers. Eisers hadden immers in het recent verleden meermalen bij haar een reis geboekt.

Eisers verbleven vijf jaar geleden in hetzelfde hotel en hadden toen een aangepaste kamer gekregen. Nu bleek deze kamer niet meer te bestaan.

Het Arbitraal College is, eenparig, van oordeel dat eerste verweerster haar boeking bij tweede verweerster nader had moeten preciseren en de noden van eisers nader moeten beklemtonen en toelichten. Het bekomen van een aangepaste kamer was voor eisers een absolute voorwaarde zonder dewelke niet gecontracteerd zou worden (condicio sine qua non).

Tweede verweerster had zich moeten vergewissen, gelet op het zeer groot belang van de gevraagde kamer, of dergelijke kamer nog wel beschikbaar was. Had zij om deze eenvoudige, maar uiterst noodzakelijke, informatie gevraagd zou al deze ellende door eisers geleden niet zijn voorgevallen.

Verweersters zijn tekort geschoten aan hun informatie – en bemiddelingsplicht tenopzichte van eisers.

Het Arbitraal College is, bijgevolg, van oordeel dat beide verweersters aansprakelijk zijn en gehouden zijn om eisers schadeloos te stellen.

Het Arbitraal College is, eenparig, van mening dat een bedrag begroot, ex aequo et bono, van € 375 ten laste van elk van de verweerders een billijke tegemoetkoming is.

Voor wat betreft de tegenvordering van eerste verweerster voor tergend en roekeloos geding is het Arbitraal College van oordeel dat deze, gelet op wat voorafgaat, moet worden afgewezen.

Voor wat betreft de kosten van de procedure (het zg. klachtengeld) voor een bedrag van € 194,40 voorgeschoten door eisers is het Arbitraal College van mening dat deze moet worden verdeeld : namelijk € 50 voor elk van de verweersters en het saldo zijnde € 94,40 ten laste van eisers. De reden hiervoor is dat eisers het klachtengeld betaalden op basis van hun oorspronkelijke eis (€1.944) en zij deze, in de loop van de procedure, reduceerden tot € 1.000. Het klachtengeld wordt immers bepaald op 10% van de eis.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond

Veroordeelt eerste verweerster tot betaling van een schadevergoeding bepaald op 375 (drie honderd vijf en zeventig euro) aan eisers, binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Veroordeelt eerste verweerster tot het betalen aan eisers van een bedrag van € 50 (vijftig euro), zijnde haar bijdrage in de procedurekosten van huidig geschil, en dit binnen de maand na de betekening van huidige sententie

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling van een schadevergoeding bepaald op € 375 (drie honderd vijf en zeventig euro) aan eisers, binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Veroordeelt tweede verweerster tot het betalen aan eisers van een bedrag van € 50 (vijftig euro), zijnde haar bijdrage in de procedurekosten van huidig geschil, en dit binnen de maand na de betekening van huidig geschil.

Wijst de tegenvordering van eerste verweerster af als zijnde ongegrond.

Het saldo van de procedurekosten van het huidig geding zijnde € 94,40 (vieren-negentig euro veertig cent) blijft ten laste van eisers.

Wijst het meer, of anders gevorderde, af als ongegrond.

Aldus uitgesproken, met eenparigheid, te Brussel op vijf juni 2014.