

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 20 oktober 2016

Inzake:

De heer A, woonachtig te XXX.

Eiser,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

De RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, met licentienummer XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekenden:

De heer XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mevr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 9 augustus 2016 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 20 oktober 2016;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college kan worden afgeleid dat eiser bij verweerster een pakketreis heeft geboekt naar Varna (Bulgarije), voor de periode van 25 juli tot 4 augustus 2016.

De boeking bij verweerster omvatte de vluchten heen en terug, een verblijf van 10 nachten ter plaatse in het Hotel A in half pension en transfers van en naar de luchthaven ter plaatse.

De prijs van de reis bedroeg 1.310,3 €, inclusief dossierkosten.

2.

Bij aankomst ter plaatse is gebleken dat verweerster de kosten voor het verblijf in het Hotel A niet betaald had aan de leverancier.

Om in het hotel te kunnen verblijven, heeft eiser ter plaatse de kosten voor het verblijf zelf betaald. Het betreft een bedrag van omgerekend 674,- €.

Eiser heeft op de tweede dag van zijn verblijf een klacht geuit in verband met deze gang van zaken, waarna hem werd toegezegd dat de bijkomende kosten die hij betaald had (674,- €), terug betaald zouden worden.

Het arbitraal college beschikt niet over de exacte informatie in verband met de datum waarop het bedrag van 674,- € werd terug betaald, maar er bestaat tussen partijen geen betwisting dat dit bedrag wel degelijk is terugbetaald.

3.

Bij zijn terugkeer heeft eiser de zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vordert eiser een bedrag van 1.452,- €, wat het bedrag van de reissom.

In zijn brief aan de Geschillencommissie Reizen, ontvangen op 22 augustus 2016, klaagt eiser dat hij door zijn betaling ter plaatse 6 dagen zonder zakgeld heeft gezeten en hij een zeer onrustige vakantie heeft gehad (p. 1 dossier). Hij vraagt in deze brief een vergoeding van 800,- €.

4.

In haar brief aan de Geschillencommissie Reizen, ontvangen op 16 september 2016, erkent verweerster dat de betaling van het hotelverblijf is misgelopen door het faillissement van een onderaannemer (p. 21 dossier).

Gelet op het feit dat eiser het noodnummer niet had gebruikt, werd hij ter plaatse genoodzaakt om een betaling van omgerekend 674,- € te doen.

Verweerster stelt in voormelde brief dat de verantwoordelijke voor de reservatie en betaling van de hotelkamer een commerciële geste aanbod van 400,- €.

In haar brief aan de Geschillencommissie Reizen, ontvangen op 6 oktober 2016, heeft verweerster het aanbod van 400,- € herhaald.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het arbitraal college en in het bijzonder het document van 1 juni 2016 (p. 16 dossier), blijkt duidelijk dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eiser, de reiziger, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen de partijen.

3. De beoordeling

6.

In het kader van het contract tot reisorganisatie tussen partijen, had verweerster zich onder meer verbonden tot het verschaffen van een verblijf van 10 dagen (van 25 juli tot 4 augustus 2016) in Hotel A, in Varga (Bulgarije).

Eiser had de reissom hiervoor betaald en beschikte over een voucher, afgeleverd door verweerster, voor dit verblijf.

Ter plaatse is gebleken dat het verblijf niet betaald en niet geboekt was. Verweerster wijdt dit aan het faillissement van haar onderaannemer.

Als reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract 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 (art. 17, lid 1 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden (art. 17, lid 2 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

Het is derhalve duidelijk dat verweerster in onderhavige zaak aansprakelijk is voor de afwezigheid van de betaling en boeking van het hotelverblijf.

7.

Verweerster was allereerst gehouden tot terugbetaling van de bedragen die eiser ter plaatse heeft betaald om zijn verblijf alsnog mogelijk te maken.

Tussen partijen bestaat er geen betwisting dat deze terugbetaling heeft plaats gevonden.

8.

Bij de beoordeling of eiser aanspraak kan maken op een verdere vergoeding voor de verstoring van zijn reisgenot, houdt het arbitraal college in het bijzonder rekening met volgende elementen.

Enerzijds betwist verweerster niet dat er geen reden bestond waarom eiser ter plaatse een betaling moest uitvoeren om gebruik te kunnen maken van de diensten waarvoor hij reeds het overeenstemmende bedrag had betaald. Er bestond evenmin een reden waarom de terugbetaling van het betreffende bedrag niet onmiddellijk kon plaatsvinden.

Anderzijds heeft eiser ter plaatse niet onmiddellijk het noodnummer dat ter beschikking was gebeld maar heeft hij daarentegen het gevraagde bedrag eerst betaald alvorens op de tweede dag van zijn verblijf het noodnummer te bellen waardoor verweerster de mogelijkheid werd ontnomen om zelf een oplossing te bieden en zij kon vermijden dat eiser zelf de prijs voor het verblijf diende te betalen.

Na rijp beraad oordeelt het arbitraal college dat het bedrag van 400,- € (bedrag dat reeds voorheen door verweerster in samenspraak met haar leverancier was toegezegd als vergoeding voor de last die eiser heeft doorstaan) als ruim voldoende beschouwd dient te worden om de ongemakken in hoofde van eiser te vergoeden.

9.

Het arbitraal college komt dan ook tot het besluit dat de vordering van eisers ontvankelijk en deels gegrond is, ten belope van een bedrag van 400,- €.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiser;

Verklaart de vordering van eiser ontvankelijk en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van het bedrag van 400,- € aan eiser;

Wijst de vordering van eiser voor het overige af;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 20 oktober 2016