

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 24 november 2015

Inzake:

Dhr. A en zijn echtgenote Mvr. B, samenwonende te XXX;

Eisers, Dhr. A persoonlijk aanwezig ter zitting.

Tegen:

RO, maatschappelijke zetel te XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster, vertegenwoordigd ter zitting door Mvr. C.

hebben ondergetekenden:

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

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

Dhr. XXX, in zijn 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, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

ter zitting bijgestaan door Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld :

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het vagenformulier - door eisers ondertekend op 15.10.2015 en ter griffie van de Geschillencommissie Reizen ontvangen op 16.10.2015 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de aangetekende oproeping van partijen dd. 19 oktober 2015 om te verschijnen ter zitting van 15 december 2015;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 15 december 2015;

Kwalificatie van het contract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers uit de RO brochure bij reisbemiddelaar RB, een reis boekten naar Spanje voor 4p. van 16.07.2015 tot 24.07.2015 met vluchten Brussel-Malaga-Brussel en verblijf in hotel A, all-inclusive, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 6.615,40€.

Er werden dus reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

De vordering, zoals tijdig ingesteld door eisers, is dus ontvankelijk, temeer dat geen der partijen enig middel van onontvankelijkheid heeft opgeworpen.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten uit de RO brochure bij reisbemiddelaar RB, een reis naar Spanje voor 4p. van 16.07.2015 tot 24.07.2015 met vluchten Brussel-Malaga-Brussel en verblijf in hotel A, all inclusive, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 6.615,40€.

Volgens het vagenformulier - door eisers ondertekend op 15.10.2015 en ter griffie van de Geschillencommissie Reizen ontvangen op 16.10.2015 - formuleren eisers volgende klachten tegen de reisorganisator RO:

- Boeking voor 5*, in werkelijkheid 4*; bedrog
- Kamer niet vrij bij aankomst; geen compensatie
- all-in: geen snacks overdag wegens geen kok, beperkte keuze qua ontbijt, lunch en diner.
- slechte hygiëne, niet proper - vuile stoel en tafel
- defecte accommodatie : balinese bedden stuk, kapotte wc-bril, kapotte doorspoelknop en papierhouder.....

Eisers formuleerden ter plaatse een klacht die werd opgenomen in een gespreksnota. De door de reisleiding ter plaatse aangeboden compensatie werd door eisers niet aanvaard.

Met het vragenformulier - door eisers ondertekend op 15.10.2015 en ter griffie van de Geschillencommissie Reizen ontvangen op 16.10.2015 - formuleren eisers een schadeëis van 1.500,00€.

II. Beoordeling:

Eisers boekten uit de RO brochure bij reisbemiddelaar RB, een reis naar Spanje voor 4p. van 16.07.2015 tot 24.07.2015 met vluchten Brussel-Malaga-Brussel en verblijf in hotel A, all-inclusive, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 6.615,40€.

- Boeking voor 5*, in werkelijkheid 4*; bedrog

Eisers, ervan overtuigd dat zij een 5* hotel hadden geboekt, waren zeer ontgoocheld bij de vaststelling dat zij in een 4* hotel verbleven. Deze ontgoocheling heeft wellicht het verdere verblijf van eisers in hotel A sterk overschaduwd. Nazicht van de stukken in het dossier, niet in het minst de brochure waaruit de reis werd gekozen, toont evenwel onbetwistbaar en overduidelijk aan dat hotel A duidelijk als een 4* hotel aangeboden werd. De klacht van eisers dat zij bedrogen werden doordat het geboekte 5*hotel slechts een 4*hotel bleek te zijn, mist derhalve elke grond.

- Kamer niet vrij bij aankomst; geen compensatie

Bij aankomst konden eisers inderdaad niet meteen terecht in het door hen geboekte kamertype. Eisers hebben één nacht moeten doorbrengen in een kamer van een minder type.

- all-in: geen snacks overdag wegens geen kok, beperkte keuze qua ontbijt, lunch en diner.

De concrete invulling van de all in formule behoort in elk hotel tot de bevoegdheid van de hotelier . Nergens in het dossier blijkt dat hier uitdrukkelijk en specifiek 'snacks overdag' in de all in waren voorzien.

Algemeen wordt overigens aangenomen dat de beoordeling van maaltijden een dermate subjectieve aangelegenheid is dat in een ongunstige beoordeling van een reiziger niet meteen bewijs van een tekortkoming in hoofde van de reisorganisator kan worden gezien. In het hele dossier is mbt. de maaltijden geen enkel objectief bewijs voorhanden van enige tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

- slechte hygiëne, niet proper - vuile stoel en tafel - defecte accommodatie : balinese bedden stuk, kapotte wc-bril, kapotte doorspoelknop en papierhouder.....

Uit de in het dossier voorgelegde foto's blijkt dat eisers in hotel A inderdaad geconfronteerd werden met enkele wellicht kleinere tekorten zoals een vuile stoel en tafel, balinese bedden die aan herstel toe waren, een kapotte wc-bril en doorspoelknop.... Deze tekorten - alhoewel op zichzelf niet van aard om meteen een heel hotelverblijf te verknallen - hebben allicht enig ongemak veroorzaakt bij eisers die al ontgoocheld waren over de 4* kwalificatie van hun hotel.

Aldus blijkt de reisorganisator in deze niet de goede uitvoering van het reiscontract overeenkomstig de verwachtingen van de reiziger conform art. 17 reiscontractenwet verleend te hebben betreffende de eerste nacht in een kamer van een minder type en de enkele tekorten zoals een vuile stoel en tafel, balinese bedden die aan herstel toe waren, een kapotte wc-bril en doorspoelknop.

Eisers hebben door dit alles ongemak/schade geleden die door het arbitraal college, na rijp beraad, ex aequo et bono geraamd wordt op 250,00€ voor alle schade.

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen is uitdrukkelijk voorzien dat de kosten voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie ten laste blijven van de partij die het proces verliest. Waar de vordering van eisers gegrond blijkt voor 250,00€, komt evenwel meteen ook vast te staan dat de oorspronkelijke eis van 1.500,00€ zwaar overtrokken was. Het komt dan ook passend voor de kosten van onderhavig geschil, met name het door eisers voorgeschoten klachtengeld van 150,00€, bij helften om te slaan tussen partijen.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers A van een bedrag van 250,00€ schadevergoeding;

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en veroordeelt verweerster RO dienvolgens tot betaling van 75,00€, weze de helft het door eisers voorgeschoten klachtengeld van 150,00€.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 15.12.2015.

SA2015-0069

Samenvatting

SA2015-0069

Eisers boekten uit de RO brochure een reis naar Spanje voor 4p. van 16.07.2015 tot 24.07.2015 met vluchten Brussel-Malaga-Brussel en verblijf in hotel A, all inclusive, reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 6.615,40€. In deze blijkt de reisorganisator enkel niet de goede uitvoering van het reiscontract overeenkomstig de verwachtingen van de reiziger conform art. 17 reiscontractenwet verleend te hebben wat betreft een eerste nacht in een kamer van een minder type en enkele tekorten zoals een vuile stoel en tafel, balinese bedden die aan herstel toe waren, een kapotte wc-bril en doorspoelknop. Eisers hebben door dit alles ongemak/schade geleden die door het arbitraal college, na rijp beraad, ex aequo et bono geraamd wordt op 250,00€ voor alle schade. De door eisers ingestelde eis is zwaar overtrokken. Kosten van het geschil worden derhalve bij helften omgeslagen tussen partijen.

Met eenparigheid van stemmen.