

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 september 2024

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 31 augustus 1964, gedomicilieerd te XXX, XXX

en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 30 april 1968, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

Tegen:

De **BV RB**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Eerste Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C, Senior Manager

en

De **NV RO**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Tweede Verweerder, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr D, Quality Team Supervisor

Hebben ondergetekend:

Meester E, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer I, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

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

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

bijgestaan door mevrouw J, handelend in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 2 juli 2024 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 4 juli 2024 om te verschijnen op de zitting van 5 september 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 5 september 2024;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 4 januari 2024 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Sal (Kaapverdië) voor 2 personen voor de periode van 24 maart 2024 tot 31 maart 2024.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Brussel - Sal, het verblijf in Hotel Melia Tortuga Beach Resort & Spa, 5* in een suite met 2 slaapkamers en tuinzicht, formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 3.605 euro.

2.

Ter plaatse blijkt het hotel niet aan de verwachtingen te voldoen. Eisers nemen onmiddellijk contact op met hun doorverkoper die voor hen een dossier opent bij tweede verweerster.

Eisers nemen ook contact op de hostess ter plaatse, die een alternatief hotel aanbiedt mits een supplement van 800 euro wat door eisers wordt geweigerd.

Uiteindelijk herboekt een medewerker van het Melia Tortuga Beach Resort & Spa eisers om naar het nabijgelegen Blue Cabo Verde met een meerprijs van 300 euro.

Het mailverkeer dat gedurende en na de reis tussen eerste en tweede verweerster wordt gevoerd, resulteert noch in een kosteloze oplossing, noch in een substantiële compensatie. Er wordt een terugbetaling van 5% van de totale reissom via een kredietnota aan het reiskantoor aangeboden, wat door eisers als onvoldoende wordt beschouwd.

3.

Op 24 juni 2024 dienen eisers een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

Op het vragenformulier vatten zij hun klachten als volgt samen :

Tegen eerste verweerster :

“het aanbieden van reizen die niet overeenstemmen met de verwachtingen van de klant en de voorstelling die door de organisator wordt aangeboden.

De klacht dient zich zeker niet naar de medewerkers van het filiaal in Antwerpen, want zij zijn zeer hoffelijk en behulpzaam, maar naar de organisatie zelf.”

Tegen tweede verweerster :

“Melia Tortuga : vuile kamers – verbrand en slecht eten – à la carte restaurant was zagezegd altijd fully booked, ook al zat er nooit iemand – vergane glorie – het hotel was over het algemeen heel vuil – kluis in de badkamer werkte niet – onvriendelijk personeel – geen animatie”

B. DE RECHTSPLEGING

5.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen ook niet betwist.

C. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier d.d. 09.07.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.000 euro.

Eerste verweerster stelt dat zij in hun rol als doorverkoper in dit dossier er alles aan gedaan hebben om te bemiddelen tussen klant en tweede verweerster.

Tweede verweerster vraagt de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren, en kredietnota van 166 euro als correcte en voldoende compensatie te beschouwen.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper en tweede verweerster als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

1. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

Eisers brengen stukken bij die toelaten om de beweerde individuele non-conformiteiten te verifiëren. De Geschillencommissie begroot de schade in hoofde van eisers (samen) op 300,00 euro in totaal. Zij houdt hierbij rekening met het feit dat de non-conformiteiten na twee dagen wel werden opgelost, zij het door inspanning/keuze van eisers.

Ter zitting werd door verwerende partijen bevestigd dat de aangeboden 166 euro werd overgemaakt (of minstens zou worden overgemaakt) aan eisende partijen. Voormeld schadebedrag dient desgevallend te worden afgetrokken van de totale schade van 300,00 euro.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers.

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster gegrond in de hierna bepaalde mate.

Dossier nummer: SA 2024-024

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling aan eiseres van een bedrag van 300 euro (in totaal). Voormeld bedrag dient vermeerderd te worden vanaf 25 maart 2024 met moratoire interesten aan de wettelijke interestvoet (de wet van 5 mei 1865) en vanaf 26 juni 2024 tot datum van algehele betaling met gerechtelijke interesten aan eenzelfde interestvoet.

Aldus met unanimiteit uitgesproken te BRUSSEL op 5 september 2024.