

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 06 mei 2014

Inzake:

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

Eisers, ter zitting aanwezig.

Tegen:

1) RO (voorheen XXX)

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

vertegenwoordigd door Mtr. C, advocaat te XXX.

2) RB, XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweersters, ter zitting niet aanwezig.

hebben ondergetekenden:

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

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

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

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. 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 Brussel, Koning Albert II laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie);

bijgestaan door Mvr. XXX, 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 24.10.2013 en ter griffie ontvangen op 28.10.2013 - 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 oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 6 mei 2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 6 mei 2014;

Uit de door partijen neergelgde dossiers blijkt dat eisers uit de RB brochure bij verweersters een rondreis boekten in Zuid-Afrika voor 2p. van 16.11.2012 tot 7.12.2012; reis georganiseerd door verweerster RO, XXX, voor de globale prijs van 10.921€.

Er werd dus een reiscontract 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 RB brochure bij verweersters een rondreis in Zuid-Afrika voor 2p. van 16.11.2012 tot 7.12.2012; reis georganiseerd door verweerster RO, XXX, voor de globale prijs van 10.921€.

Hoewel terzake nogal wat onduidelijkheid kan bestaan, blijkt uit de feiten dat RB, en RO, dezelfde onderneming zijn onder Lic. XXX.

Eisers boekten hun reis derhalve rechtstreeks bij de RO voor de globale prijs van 10.921€.

De klachten van eisers tegen Jetaircenter kunnen worden samengevat als volgt:

- 1) we zaten niet samen op 't vliegtuig
- 2) geen luxueuze en comfortabele kamers
- 3) afwijking zonder reden van het programma
- 4) airco op bus werkte niet / bus tweemaal defect
- 5) apathische reisleader, niet aanspreekbaar, deed vooral zichzelf niet tekort.
- 6) inbreuk op art. 13 en 15 reiscontractenwet.

Eisers vorderen hiervoor 1.249€ schadevergoeding.

II. Beoordeling:

Eisers boekten uit de RB brochure bij verweersters een rondreis in Zuid-Afrika voor 2p. van 16.11.2012 tot 7.12.2012; reis georganiseerd door verweerster RO, voor de globale prijs van 10.921€.

- 1) Eisers konden op de heen en terugreis op het vliegtuig inderdaad niet samen zitten. Verweerster moge dan wel opwerpen dat geen gezamenlijke zitplaatsen konden bevestigd worden of bevestigd waren; men kan moeilijk omheen de vaststelling dat de reisleader (aangesteld door verweerster) noch op de heen vlucht, noch op de terugvlucht enig initiatief heeft genomen om alsnog voor gezamenlijke plaatsen te bemiddelen.
- 2) Evenzeer blijkt dat de reizigers een aantal keren werden ondergebracht in kamers die wat betreft niveau van comfort en luxe niet beantwoordden aan de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben volgens de bepalingen van het reiscontract.
- 3) Een aantal hotelwijzigingen werd op voorhand duidelijk aan de reizigers meegedeeld. Tijdens de reis werden evenwel ook nog een aantal onaangekondigde wijzigingen in reis- en maaltijdenprogramma doorgevoerd die niet strookten met de redelijke verwachtingen van de reizigers volgens de bepalingen van het reiscontract .

4) Tevens blijkt dat de airco op de touringbus niet toereikend was en dat de touringbus tot tweemaal toe ernstig defect vertoonde, wat evenzeer niet beantwoordde aan de verwachtingen die de reizigers dienaangaande redelijkerwijs mochten hebben volgens de bepalingen van het reiscontract.

De subjectieve beoordeling dat de reisleader vooral zichzelf tegoed deed, houdt daarentegen geen voldoende bewijs in van enige fout of tekortkoming in hoofde van verweerster.

Enige inbreuk op de art. 13 en 15 Reiscontractenwet komt evenmin bewezen voor in hoofde van verweerster.

Aldus blijkt de vordering van eisers gegrond wat hierboven aangehaalde tekortkomingen 1) tot 4) betreft. Eisers hebben door deze tekortkomingen ongemakken en schade geleden.

Na rijp beraad raamt het arbitraal college de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 500,00€

Aldus komt ook vast te staan dat de vordering van eisers oorspronkelijk wel erg overtrokken was in zoverre dat een regeling tussen partijen van daaruit haast onmogelijk werd. Het is dan ook passend de kosten van het geschil 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 van 500,00€ ten titel van schadevergoeding;

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerster RO tot betaling van 62,45€ van het door eisers voorgesloten klachtengeld.

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken bij meerderheid van stemmen te Brussel op 06.05.2014.

SA2014-0011

Samenvatting

Beide verweersters betreffen dezelfde onderneming onder lic.XXX.

Reisleider ondernam niets om alsnog een gezamenlijke plaats voor eisers op 't vliegtuig te bemiddelen. Een aantal kamers beantwoordde niet aan de redelijke verwachtingen van de reizigers. Een aantal wijzigingen in reis- en maaltijdenprogramma werd onaangekondigd doorgevoerd. Gebrekkige airco op touringbus. Touringbus tot tweemaal toe defect.

RO tot 500,00€ schadevergoeding ex aequo et bono.

Overtrokken eis : kosten gedeeld bij helften.

Bij meerderheid van stemmen.