

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 12 MEI 2015

Inzake

De Heer **A**, ere-inspecteur adviseur, en diens echtgenote Mevrouw **B** samenwonende te XXX

Eisers,

Niet aanwezig noch vertegenwoordigd ter zitting,

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX, Licentie XXX, Ondernemingsnummer XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Customer Service Team

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 24 maart 2015.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 25 maart 2015 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 12 mei 2015 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

Eisers boekten via hun reisbemiddelaar op 29 oktober 2014 een vliegtuigreis voor 2 personen naar Egypte voor de periode 29 november 2014 tot 06 december 2014 en een verblijf in een 2 persoonskamer in het Hotel A te Hurghada volgens de formule all inclusive. De totale prijs, annulatieverzekering inbegrepen, bedroeg 1.137,06 €. De klachten van eisers in hun brief van 11 december 2014 hebben betrekking o.a. op het feit dat het zwembad vanaf 15 uur in de schaduw ligt door de hoogte van het hotel, dat de kwaliteit van de wijnen ondermaats zou zijn, dat de mogelijkheid om in het Mediterraans restaurant te kunnen eten beperkt was, dat de vluchten met een tussenlanding in Marsa Alam uitgevoerd werden en dat voor de terugvlucht de vluchtinformatie niet tijdig gegeven zou zijn en zo vakantietijd verloren was vermits te vroeg naar de luchthaven vertrokken. Er zijn ook klachten met betrekking tot de reisleiding. Verweerster liet per brief van 28 januari 2015 weten dat zij, op basis van de stukken van het dossier en de medegedeelde elementen, geen vergoeding kan toekennen vermits de beschrijving van de prestaties overeenkwamen met de geboekte diensten. Eisers zijn hiermee niet akkoord en vatten de Geschillencommissie Reizen. Volgens het vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen vorderen zij een schadevergoeding van 150,00 €. In besluiten van 9 april 2015 bevestigt verweerster dat er geen enkel bewijs voorligt van een algemeen kwaliteitsprobleem met het hotel en de bijhorende eis op niets gebaseerd is en dat de opmerkingen subjectief zijn en eerder te maken hebben met de verwachtingen van de eisers. Eisers bevestigen hun klachten in hun besluiten van 10 april 2015 en stellen dat hun schadeclaim van 150,00 € bijzonder gematigd zou zijn.

II. De beoordeling

Uit de stukken van het dossier en de verklaringen van partijen blijkt dat de overeenkomst tussen hen onder de toepassing valt van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.(B.S. 01.04.1994).

Overeenkomstig artikel 6 van de Reiswet binden de gegevens uit de reisbrochure de reisorganisator of de reisbemiddelaar die deze brochure heeft uitgegeven. Uit de verklaringen van de partijen en uit de stukken van het dossier, blijkt niet dat er een verschil was tussen wat in de brochure werd aangeprezen en wat aangeboden werd.

In de brochure wordt uitdrukkelijk vermeld dat in laagseizoen sommige voorzieningen kunnen afhankelijk zijn van de weersomstandigheden of niet het hele seizoen beschikbaar zijn. Nergens wordt er vermeld dat het zwembad steeds in de zon zou zijn. Met betrekking tot de maaltijden in all-inclusive wordt ook uitdrukkelijk vermeld dat meestal enkel lokale (alcoholische) dranken inbegrepen zijn, tenzij anders vermeld en dat het voorkomt dat voor bepaalde dranken of bars mits betaling zijn. Op de reisbevestiging was ook uitdrukkelijk vermeld in verband met de vlucht "tussenlanding". Bovendien vermelden de algemene reisvoorwaarden dat Charter vluchten flexibel ingezet worden en dat het kan voorkomen dat omwille van beschikbaarheden en bezettingen van vliegtuigen of omwille van technische of operationele redenen vluchtschema's wijzigen en dat dergelijke wijzigingen geen prijsaanpassing of terugbetaling met zich meebrengen. De andere klachten acht het Arbitraal college niet bewezen.

Het Arbitraal College acht de klacht van eisers, op basis van de neergelegde documenten, de schriftelijke conclusies, en de verklaringen van partijen ter zitting derhalve ongegrond

De procedurekosten

Wat de procedurekosten betreft, oordeelt het Arbitraal College dat deze ten laste van eisers moeten blijven.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 12 mei 2015.