

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 29 SEPTEMBER 2016

Inzake:

Mevrouw A, wonende te XXX

Eiseres,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw A.

t/

RO, handel drijvend onder de benaming XXX, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen met zetel te 1210 Brussel, City Atrium, Vooruitgangstraat 50

- De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting
- Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties
- Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties
- Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector
- Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Alle vijf met woonstkeuze op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

Bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 27 juli 2016.

Eiseres en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eiseres werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 9 juli 2016.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 12 augustus 2016 om te verschijnen op de zitting van 29 september 2016, te 1210 – BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50 , om 13.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN.

Eiseres boekte op 29 juli 2015 voor haar en twee minderjarige kinderen, bij reisbemiddelaar RB, XXX een pakketreis naar Bodrum, TURKIJE voor de periode van 16 augustus tot 23 augustus 2015 bestaande uit :

- Een heenvlucht van Brussel naar BODRUM
- Een verblijf in het hotel "A" op basis van de formule "All In".
- Een terugvlucht van BODRUM naar Brussel
- De vluchten werden uitgevoerd door "LMIJ".

Verweerster trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator.

Totale prijs : 1.957,00 euro's.

Eiseres klaagt – samengevat - dat (zie o.a. vragenformulier, punt 17, en e-mail van 9 september 2015 aan reisbemiddelaar):

- Zij bij aankomst in Budrum 2 uren heeft moeten wachten op haar zoekgeraakte koffer.
- De hotelkamer lag vol stof, was niet gepoetst. De minibar was niet gevuld. Er was slechts één stoel op het balkon en een onaangename geur komende van buitenaf. Schimmel en kalk in de badkamer en lekkende airco.
- Geen hygiëne rond het zwembad en in het hotel.
- Onbeleefd personeel.
- Weinig keuze in het restaurant en lange wachttijden.
- Bij de terugreis, aankomst in Brussel, een uur moeten wachten om dan te kunnen constateren dat de buggy van haar kind gebroken was aangekomen.

Eiseres beweert klacht ter plaatse te hebben ingediend bij de hostess van verweerster op 17 augustus en op de dag van aankomst bij de hotelier.

Eiseres vordert dan ook een schadevergoeding voor een bedrag van 1.299 euro's zijnde 299 euro voor de schade aan de buggy en 1.000 euro voor genotsderving.

Verweerster stelt in haar schrijven van 3 november 2015 aan de reisbemiddelaar dat eiseres nagelaten heeft haar klacht op een bewijskrachtige manier te melden aan de reisleidster conform art 16 RCW. Eventueel diende contact te worden opgenomen met de reisorganisator teneinde hem in de mogelijkheid te stellen tegemoet te komen aan de aangehaalde klachten.

Voor wat betreft de buggy wordt verwezen naar de reisverzekering of naar de luchtvaartmaatschappij.

Om eiseres tegemoet te komen biedt verweerster haar een waardebon van 100 euro aan.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontractenwet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, "Reiscontracten – wet", verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Art.17 RCW bepaalt o.a.:" *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie 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*".

Art. 19§4 voegt eraan toe:"*De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in een van zijn verbintenissen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van derving van het reisgenot*".

Het Arbitraal College merkt vooreerst op dat eiseres alhoewel zij beweert dat zij op 16 augustus bij de hotelier en de volgende dag bij de vertegenwoordigster (hostess) van verweerster klacht heeft neergelegd, er daarvan in het dossier geen enkel concreet bewijsmateriaal te vinden is. Dit wordt trouwens door eiseres erkend (zie vragenformulier rubriek 13). In het dossier staan twee teksten van mails die eiseres zou hebben verstuurd maar nergens blijkt of deze wel verstuurd geweest zijn noch wie de bestemming hiervan zou zijn geweest.

Voor wat betreft de beschadigde buggy blijkt dat aangifte hiervan werd gedaan bij LMIJ bij aankomst in Brussel. Op deze aangifte staat duidelijk vermeld dat alle klachten schriftelijk moeten toekomen bij de luchtvaartmaatschappij binnen de 7 dagen na de ontvangst van de beschadigde bagage. Bij deze klacht moet de aangifte, het vliegticket en de schadevordering worden toegevoegd. Deze laatste, noodzakelijke, formaliteit werd door eiseres niet opgevolgd. Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat aan deze schade-eis geen gevolg kan worden gegeven.

Uit de elementen van het dossier en meer bepaald het schrijven van verweerster aan de reisbemiddelaar met als datum 3 november 2015, alsook uit de verklaringen van eiseres tijdens de zitting blijkt echter duidelijk dat de reis niet verlopen is zoals eiseres redelijkerwijs kon verwachten en dat, in casu, hier duidelijk sprake is van genotsderving.

Het Arbitraal College is dan ook, eenparig, van oordeel dat, mede op basis van art. 17 en art. 19§4 van de RCW, aan eiseres een schadevergoeding moet worden toegekend en begroot deze, ex aequo et bono, op 500 euro.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond.

Veroordeelt verweerster om aan eiseres een schadevergoeding te betalen voor een bedrag van 500 (vijfhonderd) euro.

Wijst het meer gevorderde af als zijnde ongegrond.

Aldus uitgesproken, bij eenparigheid, te Brussel op negen en twintig september 2016.