

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 MAART 2015

Inzake

De Heer **A**, zaakvoerder en diens echtgenote Mevrouw **B** samen- wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX
Ondernemingsnummer XXX

Verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Supervisor Customer Service Team en Mevrouw D

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),

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 26 September 2014.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 21 november 2014 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 maart 2015 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

Eisers hebben in februari 2014 via internet een pakketreis geboekt bij verweerder met vlucht heen en terug naar Sicilië en verblijf in halfpension in een 2 persoons deluxe kamer in hotel A (****) te Forza d'Agro voor de periode van 25 mei 2014 tot en met 3 juni 2014. De totaalprijs, basisannulatieverzekering inbegrepen, bedroeg 3.182,31 EURO. De klachten omvatten o.a. volgende punten: foute beschrijving ligging hotel, foute beschrijving faciliteiten van het hotel, geen enkele aanwezigheid van verweester of een vertegenwoordigster in het hotel, geen afgifte van map met info, erbarmelijk ontbijt de eerste dagen, geen keuze voor het avondmaal, zomerterras op het dak in opbouw, strand niet toegankelijk (bull dozers), kamer niet volledig afgewerkt bij aankomst, bedenkelijke service en weinig professionele directeur, ijskoud zwembad en onvoldoende personeel. Voor de ervaren ongemakken vorderen eisers een schadevergoeding van 1.432,92 EURO hetzij 45% van de totale reissom voor 4 dagen verloren vakantie waaronder 100,00 EURO tussenkomst auto-huur, 35,00 EURO verkeersboete en 25,00 EURO benzine en tolgelden.

Verweerder erkent in zijn brief van 4 september 2014 dat het zonneterras nog niet was afgewerkt maar stelt dat er een ander zonneterras in het hotel beschikbaar was. Volgens hem waren de werken aan het strand uitgevoerd door de lokale autoriteiten en betrof het geen privéstrand dat deel uitmaakt van het hotel zelf. Met betrekking tot de maaltijden wordt aangevoerd dat de hoteldirectie in een seizoen bij te lage bezetting het recht zou hebben het buffet te vervangen door bediening aan tafel en vice-versa, wat trouwens in de brochure vermeld was, en dat er geen keuzemenu wordt aangeboden of dat het aanbod wat beperkter is zonder dat dit noodzakelijk een invloed heeft op de kwaliteit van de maaltijden. Over de service van het personeel wordt de spijt uitgedrukt dat de gasten zich door de reisleiding niet correct behandeld voelden en dat er geen gepaste oplossing kon gevonden worden tijdens hun verblijf. Een compensatie van 477,34 EURO werd op die datum aan eisers aangeboden wat met 15% van de totale reissom overeenkomt.

Eisers gaan niet akkoord met dit voorstel en vatten de Geschillencommissie Reizen per brief van 15 september 2014. Volgens het Vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen vorderen zij 1.432,92 EURO. Het klachtengeld ten belope van 143,29 EURO werd betaald op 30 oktober 2014.

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 overduidelijk dat er een verschil was tussen wat in de brochure werd aangeprezen en de werkelijkheid o.a. onbeschikbaarheid van het dakterras en strand. Overeenkomstig artikel 15-2 van de Reiswet is de reisorganisator gehouden de reiziger schadeloos te stellen indien er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijke verleende diensten. Overeenkomstig artikel 17 en 18.1 van voornoemde wet is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Het Arbitraal College acht de klacht van eisers, op basis van de neergelegde documenten, de schriftelijke conclusies, de neergelegde foto's en de verklaringen van partijen ter zitting bewezen met betrekking tot o.a. de onbeschikbaarheid van het dakterras en het strand. Het College meent echter dat indien eisers van bij de aanvang van hun verblijf gebruik hadden gemaakt van de shuttledienst naar het Taormina-kantoor van verweerder zij heel wat problemen wat gewoontes, keuze van excursies, auto-huur hadden kunnen vermijden. Vermits op eisers ook een schadebeperkingsplicht rust acht het Arbitraal College de eis overdreven en kunnen de tussenkomst in de auto-huurkosten, de opgelopen verkeersboete, de benzine en tolgelden niet ten laste van verweerder gelaten worden. Het voorstel van verweerder dekt de geleden schade van eisers niet. Het Arbitraal College is van oordeel dat een globaal en forfaitair bedrag van 700,00 € geraamd ex aequo et bono de volledige schade van eisers dekt.

De procedurekosten

Wat de procedurekosten betreft, oordeelt het Arbitraal College dat het billijk voorkomt de kosten tussen partijen voor de helft te verdelen.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerder toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerder tot betaling van een vergoeding van 700,00 EUR (zevenhonderd euro) aan eisers;

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerder tot betaling van 71.65€ van het door eisers voorgeschoten klachtgeld;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 19.03.2015.