

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

Inzake :

De Heer A en zijn echtgenote Mevrouw B, wonende te xxx

Eisers

Ter zitting aanwezig : de Heer A en Mevrouw B

En :

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te xxx, KBO xxx

Verweester

Ter zitting niet aanwezig

Hebben de ondergetekenden:

1. De Heer xxx, jurist met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De Heer xxx, vertegenwoordiger van de reissector, met adres te xxx
3. Mevrouw xxx, vertegenwoordiger van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx
4. De Heer xxx, vertegenwoordigster van de reissector, met adres te xxx
5. Mevrouw xxx, vertegenwoordigster van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx

in hun hoedanigheid van arbiter, deel uitmakende van een Arbitraal College, opgericht binnen de schoot van de VZW Geschillencommissie Reizen, waarvan de zetel gevestigd is aan de Koning Albert II-laan 16 (Ministerie van Economische Zaken) te 1000 Brussel en bijgestaan door Mevrouw xxx, griffier;

de volgende uitspraak geveld:

* * *

1. Procedure

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Partijen hebben schriftelijk hun akkoord betuigd met betrekking tot de arbitrale procedure.

De vordering werd op verzoek van de eisers aanhangig gemaakt door het indienen van het door hen ondertekende vragenformulier van 22 oktober 2012.

Alle bovenvermelde partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 27 februari 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 25 juni 2012.

2. De feiten

Uit de voorgelegde stukken en de toelichting van eisers ter zitting blijkt dat zij bij verweerster een Moesel- en Rijnruise hebben geboekt van 18 tot 24 juni 2011, met verblijf in een dubbele kajuit op het Moezeldek en het vervoer naar Duitsland, dit voor een totale prijs van 1.698 EUR.

Eisers hebben nooit voor vertrek hun reisdocumenten ontvangen. Het is via vrienden (en uiteindelijk via een mailtje van verweerster daags voor vertrek) dat zij de juiste opstapplaats vernamen.

Ter plaatse aangekomen werden eisers zonder enige uitleg omgeboekt naar een kajuit op het minderwaardige "Rijndek" (met beperkt zicht door de ligging onder waterspiegel, met moeilijke trappen,...). Op dat moment hebben zij echter geen andere keuze gehad dan deze kajuit te aanvaarden.

Verweerster had blijkbaar eisers aangeschreven op 16 juni 2011 om deze wijziging te melden, doch deze brief is pas na hun vertrek op hun adres toegekomen.

Verweerster heeft het prijsverschil van de kajuit later terug betaald.

Een bijkomende schadevergoeding hebben ze niet gekregen.

Bovendien voelen eisers zich beet genomen door een excursie naar een wijndomein in Rudesheim met een toeristentreintje, dat beneden alle peil was en helemaal niet overeenstemde met de aanvankelijke beschrijving.

3. Voorwerp van de vordering

Op grond van voormelde klachten vorderen eisers een schadevergoeding van 1.000 EUR.

4. Beoordeling

Krachtens artikel 17 van de wet van 16 februari 1994 (*B.S.*, 1 april 1994), hierna de Reiswet genoemd, is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract,

overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijze 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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

Verweerster heeft de foutieve omboeking van de kajuiten nooit betwist, integendeel zij heeft het prijsverschil terug betaald.

Dat de fout bij de reder zou gelegen hebben, doet niets terzake nu verweerster wettelijk aansprakelijk is voor de fouten die de door haar gekozen verstrekkers van diensten begaan.

Eisers leggen uit dat zij nooit zouden vertrokken zijn indien ze op voorhand hadden geweten dat zij in de uiteindelijk toebedeelde kajuit zouden verblijven.

Verweerster heeft zich er trouwens voor behoed om eisers daar op voorhand van te verwittigen: zij moest zeer goed weten dat een simpele brief, verstuurd op 16 juni, pas na hun vertrek zou of kon toekomen op het adres van eisers. Dit is ronduit storend, nu partijen in die periode per email communiceerden en dat in het mailverkeer verweerster met geen woord rept over de wijziging van de kajuiten.

Verweerster wou duidelijk het risico niet nemen dat eisers de reis zouden annuleren indien ze voor vertrek op de hoogte zouden zijn geweest van de wijziging en verkoos hen ter plaatse voor voldongen feiten te plaatsen.

In die omstandigheden wordt de vordering volledig toegekend.

Over de kwaliteit van de excursie naar het wijndomein kan het arbitraal college zich niet uitspreken bij gebrek aan bewijs.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBITRAAL COLLEGE,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt verweester tot betaling aan eisers van een schadevergoeding van 1.000 EUR, meer de kosten van 100 EUR.

.