

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 12 juni 2018

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te XXX, XXX.

Eisers

Niet aanwezig noch vertegenwoordigd ter zitting.

Tegen:

De RO, handel drijvend onder de naam RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door XXX, Customer Service Team Supervisor.

Hebben ondergetekend:

De Heer XXX in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college.

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

De heer XXX in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

De Heer XXX in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mevr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 april 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 12 juni 2018;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers, via de bemiddeling van hun reisbemiddelaar RB, bij verweerster een reis hebben geboekt met bestemming Fuerteventura met verblijf in hotel XXX, 4 sterren, regime half-pension, voor de periode van 13 tot 20 maart 2018.

De prijs van de reis bedroeg 1.827,30 €.

2.

Eisers beklagen zich er over dat zij een "*mindervalidenkamer*" zouden hebben gekregen in plaats van de kamer die zij hadden geboekt.

In de kamer die zij toebedeeld kregen, zou er geen inloopdouche met een glazen wand zijn voorzien, zoals zij verwacht hadden.

Daarentegen zou deze kamer uitgerust zijn met een "*open douche*" van "*twee tegels breed*" "*zonder afscherming*".

Het gebruik van deze douche zou naar mening van eisers ernstige overlast met zich mee hebben gebracht, meer bepaald doordat de badkamer na gebruik onder water stond, wat eisers tijdens hun verblijf een belangrijk deel van hun comfort zou ontnomen hebben.

3.

Eisers zouden hun klacht kort na hun aankomst op 13 maart 2018 kenbaar hebben gemaakt aan de reisleader die ter plaatse aanwezig was.

Zij zouden verzocht hebben om van kamer gewisseld te worden, wat evenwel niet mogelijk bleek te zijn, tenminste niet zonder betaling van een supplement.

Op 17 maart 2018 hebben eisers hun klacht schriftelijk aan verweerster gemeld.

Er zou eisers dan een kamerwissel zijn aangeboden met ingang van 18 maart 2018, wat zij evenwel geweigerd zouden hebben omdat zij reeds op 20 maart 2018 dienden te vertrekken.

4.

Eisers hebben zowel tijdens als na hun verblijf meermaals hun klachten ter kennis van verweerster, hun reisbemiddelaar en de hoteleigenaar gebracht.

Zij heeft uiteindelijk een *“vakantiebon ter waarde van 10% op uw hotelverblijf (basisprijs verblijf 1008,00 euro + toeslag regime 168,00 euro)”* aangeboden.

In haar conclusies voor de Geschillencommissie Reizen geeft verweerster aan dat zij *“alleen maar kan vaststellen dat er ongemakken zijn na het nemen van een douche”* en dat zij van oordeel is dat *“de correcte compensatie nl. 118 EUR hier tegenover werd gesteld”*.

5.

Eisers konden zich in deze compensatie niet vinden en hebben hun zaak aanhangig gemaakt voor Geschillencommissie Reizen.

In hun klachtenformulier vorderen zij een vergoeding van 600,- €.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen haar en eisers.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

3. De beoordeling

7.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers, via hun reisbemiddelaar RB, bij verweerster een reis hebben geboekt met bestemming Fuerteventura met verblijf in hotel XXX, 4 sterren, regime half-pension, voor de periode van 13 tot 20 maart 2018, voor een prijs van 1.827,30 €.

Eisers beklagen zich er over dat zij een "*mindervalidenkamer*" zouden hebben gekregen en niet de kamer die zij geboekt hadden.

In de kamer die zij toebedeeld kregen, zou er geen inloofdouche met een glazen wand zijn voorzien, zoals zij verwacht hadden. Daarentegen zou deze kamer uitgerust zijn met een "*open douche*" van "*twee tegels breed*" "*zonder afscherming*".

Na kennisname van de stukken van het dossier dat aan haar wordt voorgelegd, dient het Arbitraal College vast te stellen dat hierin geen sporen te vinden zijn van de bewering van eisers dat verweerster zich verbonden zou hebben tot het verschaffen van een kamer met inloofdouche en een glazen wand en dit deel uitmaakte van hun reservatie en derhalve van het contract tot reisorganisatie.

Dit blijkt niet uit de stukken die eisers bijbrengen, noch uit de reisbeschrijving ("*douche - regendouche*"), noch uit de bestelbon ("*douche*"), noch uit de bevestiging van de reis ("*douche*"). Dit blijkt evenmin uit de stukken die verweerster bijbrengt.

De verwachting van eisers, dat hun kamer voorzien zou zijn van een inloofdouche met een glazen wand, kan dan ook niet in aanmerking worden genomen om de aansprakelijkheid in hoofde van verweerster te beoordelen en er kan haar op dit vlak niets verweten worden.

8.

Evenwel blijkt uit het dossier dat eisers wel degelijk geconfronteerd werden met de nodige ongemakken, die het gevolg waren van problemen verbonden aan het gebruik van de douche in de kamer die hen was toebedeeld.

Dit kan voldoende afgeleid worden uit de veelvuldige klachten die eisers geuit hebben in dit verband, en die gestaafd worden door foto's van de situatie ter plaatse.

Verweerster erkent in haar conclusie voor de Geschillencommissie Reizen ook uitdrukkelijk dat zij *“alleen maar kan vaststellen dat er ongemakken zijn na het nemen van een douche”*.

Als reisorganisator is verweerster aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract 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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken (art. 17, lid 1 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden (art. 17, lid 2 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

Uit wat voorafgaat volgt dat verweerster in haar hoedanigheid van reisorganisator aansprakelijk is ten aanzien van eisers in hun hoedanigheid van reizigers voor de schade die deze laatste tijdens de reis hebben geleden, bestaande uit de ongemakken veroorzaakt door de gebrekkige douche en de wateroverlast in hun kamer die hier het gevolg van was.

9.

Na rijp beraad bepaalt het Arbitraal College de door eisers geleden en bewezen schade op 118,- €, wat gelijk staat aan 10% van de prijs van het hotelverblijf.

Eisers hebben klaarblijkelijk de nodige ongemakken ondervonden van de wateroverlast in de badkamer van hun kamer, zowel tijdens het nemen van een douche, als daarna tijdens het gebruik van de badkamer (lavabo, toilette,...).

Verweerster heeft in haar conclusies voor de Geschillencommissie Reizen overigens zelf aangegeven dat zij van oordeel is dat het bedrag van 118,- € een "*correcte compensatie*" uitmaakt voor de ongemakken waarmee eisers geconfronteerd werden en heeft een reischeque/waardebon/voucher voor dit bedrag aan eisers overgemaakt.

Het Arbitraal College merkt voor de goede orde op dat eisers niet verplicht kunnen worden een schadevergoeding in de vorm van een reischeque/waardebon/voucher te aanvaarden.

Noch in het dossier noch tijdens de zitting van 12 juni 2018 werd duidelijkheid verschaft omtrent de vraag of de reischeque/waardebon/voucher die verweerster voorafgaand aan de procedure aan eisers heeft overhandigd reeds gebruikt werd.

Indien dit niet het geval is, dient deze reischeque/waardebon/voucher als onbestaande en waardeloos te worden beschouwd en moet verweerster het bedrag van 118,- € aan eisers uitbetalen.

Indien de reischeque/waardebon/voucher toch zou zijn gebruikt, worden eisers geacht volledig vergoed te zijn voor de door hen geleden schade, zonder dat verweerster het bedrag van 118,- € nog dient uit te betalen aan eisers.

Voor het overige wordt de vordering van eisers afgewezen als ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de volgende mate gegrond,

Bepaalt de schade in hoofde van eisers op het bedrag van 118,- €,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 118,- €, op voorwaarde dat er geen gebruik werd gemaakt van de reischeque/waardebon/voucher die verweerster aan eisers heeft overgemaakt.

Wijst de vordering van eisers af als ongegrond indien er wel gebruik werd gemaakt van de reischeque/waardebon/voucher die verweerster aan eisers heeft overgemaakt.

Aldus uitgesproken te Brussel met meerderheid op 12 juni 2018.