

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL
zitting van 28 juli 2015

Inzake:

Dhr. A, en Mvr. B, beiden gedomicilieerd XXX

Eisers,
Dhr. A en Mvr. B ter zitting aanwezig.

Tegen:

RO, met zetel XXX,
Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster
ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C, Customer Service.

hebben ondergetekenden:

1. Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college
2. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
3. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. Dhr. 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 Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

DE RECHTSPLEGING:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eisers op 19.05.2015 ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20.05.2015 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 28.07.2015;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 28.07.2015;

KWALIFICATIE VAN HET CONTRACT

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers een reis boekten voor 2p. naar Tenerife van 12-17/10/2014 met verblijf in hotel A 4*, Puerto Santiago - all in - reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 1.541,09€

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

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

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers een reis boekten voor 2p. naar Tenerife van 12-17/10/2014 met verblijf in hotel A 4*, Puerto Santiago - all in - reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 1.541,09€ .

Uit een op 15.10.2014 opgemaakte gespreksnota blijkt dat eisers last hadden van in het hotel uitgevoerde werkzaamheden en de aangeboden kamerwissel, hotelwissel, spa-behandeling twv. 22€ en reischeque twv. 75€ niet aanvaardden.

Met aangetekend schrijven van 20.10.2014 formuleren eisers bij RO klachten betreffende o.a:

- vuile airport lounge
 - vluchten niet met LMIJ
 - te weinig beenruimte op heenvlucht
 - hinder door werkzaamheden in hotel
 - kluis was te betalen
 - 2€ te betalen bij handdoekwissel
 - minderwaardige kamer
- en vragen ze terugbetaling van 500,00€.

In een brief van 25.11.2014 antwoordt verweerster hierop:

- in deze zijn het Verdrag van Montreal en de Europese Verordening 261/2004 van toepassing: het vervoer mag dus geschieden met een andere luchtvaartmaatschappij.
- voor de hinder door werkzaamheden in het hotel zal (15% reissom) 231,00€ worden overgemaakt.

In het door eisers op 19.05.2015 ondertekend vragenformulier- ter griffie ontvangen op 20.05.2015 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat formuleren eisers uiteindelijk volgende klachten tegen de reisorganisator:

- heenreis: vuile airport lounge, te weinig beenruimte tijdens heenvlucht
- hotel was bouwwerf: hinder en geluidslast
- terugreis: geen catering

en wordt uiteindelijk een schade-eis geformuleerd van 500,00€, samengesteld uit:

lounge : 19€
heenreis: 58€
hotelverblijf 406€
terugreis 17€.

Het door verweerster aan eisers uitbetaald bedrag van 231,00€ wordt door eisers op 23.06.2015 teruggestort.

II. Beoordeling:

Eisers boekten een reis voor 2p. naar Tenerife van 12-17/10/2014 met verblijf in hotel A 4*, Puerto Santiago - all in - reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 1.541,09€ .

Uit de reisbevestiging blijkt dat eisers voor het gebruik van de airport lounge elk 31,99€ betaalden. Volgens de subjectieve appreciatie van eisers was deze airport lounge vervuild en was de etenskeuze er te beperkt. Deze subjectieve appreciatie biedt echter niet voldoende bewijs van een fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Onderzoek van de in het dossier voorhanden zijnde gegevens en bewijzen (waaronder beeldmateriaal) levert geen voldoende bewijs dat op de heenvlucht voor een volwassen passagier met doorsnee lichaams grootte te weinig beenruimte was voorzien. Overigens werd hier nergens enige verbintenis aangegaan om een bepaalde minimum beenruimte te garanderen. Ten deze blijkt aldus geen fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Onderzoek van de in het dossier voorhanden zijnde gegevens en bewijzen (waaronder beeldmateriaal) wijst uit dat eisers gedurende bijna hun hele hotelverblijf gehinderd werden en geluidslast ondergingen van in het hotel doorgevoerde bouwwerken. De uitvoering van het reiscontract door de reisorganisator beantwoordde hier niet aan de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben op basis van de bepalingen van het reiscontract en de eruit voortvloeiende verbintenissen.

Eisers klagen erover dat zij op de terugvlucht geen sandwich meer konden bestellen omdat alle sandwiches op waren. Vastgesteld moet worden dat eisers vluchten in standard class (excl. maaltijd)boekten en bevestigd kregen. Ten deze blijkt aldus geen fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Aldus blijkt dat verweerster enkel tekort schoot in de uitvoering van haar verbintenissen wat betreft het hotelverblijf.

Eisers hebben hierdoor ongemakken en schade geleden die door het arbitraal college na rijp beraad ex aequo et bono geraamd worden op 406,00€.

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen is uitdrukkelijk voorzien dat de kosten voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie ten laste blijven van de partij die het proces verliest, weze in dit geval de verweerster.

**OM DEZE REDENEN
het arbitraal college**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Begroot de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 406,00 €;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 406,00€ ten titel van schadevergoeding en veroordeelt verweerster tot betaling van 100€ van het door eisers voorgeschoten klachtgeld;

Aldus uitgesproken met unanimitéit van stemmen te Brussel op 28.07.2015.

SA2015-0041

SA150276

Eisers boekten een reis voor 2p. naar Tenerife van 12-17/10/2014 met verblijf in hotel A 4*, Puerto Santiago - all in - reis georganiseerd door RO voor de globale prijs van 1.541,09€ .

verweerster schoot tekort in de uitvoering van haar verbintenissen wat betreft het rustig hotelverblijf (last door bouwwerken).

Eisers hebben hierdoor ongemakken en schade geleden die door het arbitraal college na rijp beraad ex aequo et bono geraamd worden op 406,00€.

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 406€ ten titel van schadevergoeding en verwijst verweerster tot betaling van 100€ van het door eisers voorgesloten klachtgeld;

Met unanimititeit.