

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 26 juni 2014

Inzake:

Dhr. en Mvr. A-B, XXX

Eisers,

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr.C., XXX.

Tegen:

RO, met maatschappelijke zetel te XXX,

Lic. XXX Ondernemingsnr. BE XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. D.

hebben ondergetekenden:

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie) ; voortaan: City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door eisers ondertekend vagenformulier, ter griffie ontvangen op 30.01.2014 - 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 26 juni 2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 26 juni 2014;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster een vakantie voor 4 p. boekten in Duitsland, Zwarte Woud, met verblijf in Hotel A, Freudenstadt, van 11 tot 15.9.2013 in halfpension, kamers type 200, voor de totale prijs van 999,40 €.

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.

De partijen hebben hun akkoord mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten

Eisers boekten bij verweerster een vakantie voor 4 p. in Duitsland, Zwarte Woud, met verblijf in Hotel A, Freudenstadt, van 11 tot 15.9.2013 in halfpension, kamers type 200, voor de totale prijs van 999,40 €.

Op weg naar het hotel zijn de reizigers betrokken in een auto-ongeval.

In het hotel A zijn de reizigers ontevreden over:

- de slechte resaurantservice
- een ondermaatse kamer
- slechts één kamer type 200 gekregen.

De reizigers verlaten het hotel reeds na 1 nacht om terug naar huis te reizen. De hotelier attesteert dat reizigers het hotel na één overnachting zonder terugbetaling verlieten.

Eisers vorderen terugbetaling van 749,55€ voor de drie niet genoten overnachtingen.

Verweerster RO legt besluiten neer dd. 07.04.2014. Ter zitting blijkt dat deze besluiten niet correct zijn meegedeeld aan eisers, allicht doordat bij de verzending van deze besluiten een verkeerd postnummer werd opgegeven.

Ter vrijwaring van ieders rechten van verdediging worden deze besluiten integraal uit de debatten geweerd.

II. Beoordeling

Eisers boekten bij verweerster een vakantie voor 4 p. in Duitsland, Zwarte Woud, met verblijf in Hotel A, Freudenstadt, van 11 tot 15.9.2013 in halfpension, kamers type 200, voor de totale prijs van 999,40 €.

De vervroegde terugkeer na amper één overnachting is een eenzijdige beslissing van de reizigers waardoor verweerster RO zowat elke verdere mogelijkheid ontnomen wordt om welke eventuele tekortkoming dan ook alsnog recht te zetten.

Aldus blijft alleen als tekortkoming in hoofde van RO voldoende bewezen dat de reizigers aanvankelijk niet de twee geboekte kamers type 200 kregen en één nacht in één ondermaatse kamer hebben moeten doorbrengen.

De reizigers hebben hierdoor schade geleden die door het arbitraal college - na rijp beraad - ex aequo et bono geraamd wordt op 150€.

Enige terugbetaling voor de niet genoten nachten wordt niet door de hotelier toegezegd en wordt in de bijzondere reisvoorwaarden van verweerster RO ook uitdrukkelijk uitgesloten.

Van enige andere tekortkoming of fout in hoofde van verweerster ligt geen enkel bewijs voor.

Het past dan ook verweerster te veroordelen tot betaling van 150€ schadevergoeding aan eisers.

Aldus komt evenwel ook vast te staan dat de vordering van eisers aanvankelijk wel erg overtoeken was, in zoverre dat een minnelijke schikking tussen partijen van daaruit haast onmogelijk werd.

Het is dan ook passend de kosten van huidig geschil bij helften om te slaan tussen partijen, weze 50€ lastens eiser en 50€ lastens verweerster.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

SA2014-0034

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Begroot de door eiser geleden schade ex aequo et bono op 150€;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eiser van 150€ ten titel van schadevergoeding;

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerster RO tot betaling van 50€ van het door eiser voorgesloten klachtengeld;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimitéit van stemmen te Brussel op 26.6.2014.

SA2014-0034

SAMENVATTING

Vakantie voor 4p. in Duitsland, Zwarte woud, met verblijf in hotel A, Freudenstadt, kamers type 200, half pension, voor de totale prijs van 999,40€.

De reizigers verlaten na 1 nacht het hotel en formuleren klachten over:

- slechte restaurantservice
- ondermaatse kamer
- slechts één kamer type 200 gekregen

(Besluiten van verweerster RO werden niet correct meegedeeld aan eisers en worden derhalve uit de debatten geweerd.)

Alleen het feit dat eisers aanvankelijk geen 2 kamers type 200 kregen en één nacht in een ondermaatse kamer hebben moeten doorbrengen is voldoende bewezen.

De vervroegde terugkeer na één nacht is een eenzijdige beslissing van de reizigers waardoor verweerster RO zowat elke verdere mogelijkheid ontnomen wordt om welke eventuele tekortkoming dan ook alsnog recht te zetten.

Schade van eisers ex aequo et bono geraamd op 150€ .

Veroordeelt verweerster RO tot 150€ schadevergoeding. Kosten gedeeld bij helften.

Met unanimiteit.