

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 MAART 2015

Inzake

De Heer **A**, wonende te XXX

Eiser,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B, juriste expert bij VMIJ, met kantoor te XXX

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX
Ondernemingsnummer XXX

Verweerder,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

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

Eiser boekte op 26 april 2014, na consultatie van de website, via een oproep naar het callcenter van verweerder, een pakketreis voor één persoon naar Antalya, Turkije met vlucht heen en terug en een verblijf, ultra all inclusive, in het hotel A, van 07 mei 2014 tot en met 20 mei 2014. De keuze van het hotel werd gemaakt op aanraden van de persoon die eiser aan de lijn had vermits hij als rolstoelgebruiker een hiertoe speciaal uitgerust hotel wenste. Bij de boeking werd ook uitdrukkelijk bijstand gevraagd in de luchthaven zoals vermeld op de bevestiging en factuur nr. 32157742/1 van 26 april 2014. De totale reissom bedroeg 798,00 EURO. Bij aankomst in het hotel werd eiser ingelicht dat er voor hem geen plaats was en dat hij zijn vakantie zou moeten doorbrengen in het naburige hotel "B". Daar aangekomen bleken de mensen niet op de hoogte gesteld te zijn van de komst van eiser en moest hij wachten vermits de kamer nog moest gemaakt worden. De toegewezen kamer 2119 was in een erbarmelijke staat zoals blijkt uit de neergelegde foto's. De elektrische voorzieningen waren gevaarlijk, de muren waren vochtig, de deurlijsten van de badkamer waren rot en bijgewerkt met siliconen, de televisie was gebrekkig. De sanitaire installaties waren smerig. Bovendien was dit hotel volledig niet aangepast voor rolstoelgebruikers en ook niet voorzien van een lift. Het heeft eiser heel wat moeite gekost om een vertegenwoordig(st)er van verweerder te bereiken. Toen eiser de volgende dag een hotelwissel vroeg met voorkeur naar het hotel "C" en als alternatief het hotel "D", dat door de vertegenwoordig(st)er van verweerder was voorgesteld, werd hij ingelicht dat hij na twee dagen naar het initieel geboekte hotel zou kunnen gaan. Dit werd door hem geweigerd. De volgende dag werd eiser geïnformeerd dat de overplaatsing naar het hotel "C" enkel zou mogelijk zijn mits bijbetaling van 300,00 EURO. Dit was voor eiser onaanvaardbaar en hij heeft daarom verzocht vervroegd terug naar huis te kunnen keren. Eiser vordert voor de geleden schade de volledige terugbetaling van de reis met een bijkomende morele schadevergoeding van 500,00 EURO.

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).

Per brief van 13 juni 2014 stelt verweerder dat na onderzoek van de fotos van de kamer in het "B" niet blijkt dat er niet normaal in de kamer kon worden verbleven, dat er werd aangegeven dat eiser na een paar dagen terug kon naar het "A" maar dat dit aanbod werd afgewezen en dat de

overplaatsing naar het "C" met een bijbetaling mogelijk was. Het verzoek tot terugbetaling van de reis meer de morele schadevergoeding werd door verweerder afgewezen waardoor de Geschillencommissie Reizen gevat werd.

Volgens het door eiser op 2 september 2014 ondertekende vragenformulier van de Geschillencommissie Reizen bedraagt zijn schade eis 1.298,00 EURO (volledige terugbetaling van de reis meer schadevergoeding van 500,00 EURO). Het klachtengeld ten belope van 129,80 EURO werd door eiser betaald op 24 oktober 2014.

Overeenkomstig artikel 13 van de Reiswet, dient de reisorganisator, indien er één van de wezenlijke punten van het contract niet kan uitgevoerd worden, zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reiziger hiervan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid om het contract te verbreken zonder kosten, tenzij de reiziger de voorgestelde wijziging aanvaardt. 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 eiser, op basis van de neergelegde documenten en de foto's bewezen. Vermits het eerste alternatief dat eiser ter plaatse werd aangeboden niet aangepast was voor een rolstoelgebruiker deelt het Arbitraal College de mening van eiser dat er voor het tweede alternatief geen meerprijs kon aangerekend worden gelet op de ondervonden problemen waardoor de beslissing van eiser om voortijdig zijn vakantie te onderbreken niet onredelijk was.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een volledige terugbetaling van de reis meer een morele schadevergoeding van 300,00 EURO voor de geleden ongemakken hetzij in het totaal 1.098,00 EURO in de gegeven omstandigheden de volledige schade van eisers dekt.

De procedurekosten

Wat de procedurekosten betreft, oordeelt het Arbitraal College dat het billijk voorkomt de kosten volledig ten laste te leggen van verweerder vermits er geen compensatie aan eiser werd toegekend.

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 in volgende mate gegrond;

Veroordeelt verweerder tot betaling van een vergoeding van 1.098 (duizend achtennegentig euro) aan eiser; Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Verwijst verweerder definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 129,80 EUR dat door eiser werd voorgeschoten en aan eiser dient te worden terugbetaald.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 19.03.2015.