

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 11 augustus 2016

Inzake

Mevrouw A, verpleegkundige, en haar dochter mejuffrouw B, beiden gedomicilieerd te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A bijgestaan door mejuffrouw C;

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie: XXX

Ondernemingsnummer XXX

Verweester,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX,
3. Mevrouw XXX,
in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikersvereniging;
4. Mevrouw XXX,
5. Mevrouw XXX
In hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

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);

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

Volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door de eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 1 juni 2016 – waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien de dossiers en de besluiten, alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van de partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van de partijen om te verschijnen ter zitting van 11 augustus 2016;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd ter zitting van 11 augustus 2016;

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 28 mei 2015 bij verweerster een vliegtuig reis boekten voor 2 personen naar Kemer in Turkije, met verblijf in hotel A, in een 2-persoonskamer superieur, ultra all-in van 31 augustus 2015 tot 11 september 2015 in voor de totale prijs van 2.599 euro.

Derhalve werd een reiscontract gesloten in de zin van Art. 1 van de wet van 16 februari 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 m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

1. De feiten:

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 28 mei 2015 bij verweerster een reis boekten voor 2 personen naar Kemer in Turkije, met verblijf in hotel A, 2-persoonskamer superieur, ultra all-in van 31 augustus 2015 tot 11 september 2015 in voor de totale prijs van 2.599 euro.

Op 28 oktober 2015 werd bij verweerster een voorschot van 1.299,50 euro ontvangen zoals bevestigd per haar e-mail naar eisers van 29 oktober 2015. Per e-mail van 6 augustus 2015 werden eisers per e-mail verwittigd dat het saldo van de boeking nog niet ontvangen was en dat indien het saldo niet de volgende werkdag voor 12.00 uur op hun rekening ontvangen is zij genoodzaakt zullen zijn de reis te annuleren. De kosten die hieraan verbonden zijn zullen hen in rekening moeten gebracht worden. Dezelfde dag lieten eisers aan verweerster weten dat ze op 06 augustus 2015 niet thuis waren en de betaling ook niet konden uitvoeren. Ze zouden de betaling uitvoeren op de

volgende maandag. Op 07 augustus 2015 ontvingen eisers van de service desk van verweerster een email waarop toegezegd werd dat de betaling uiterlijk op 10 augustus om 12 uur kon uitgevoerd worden en dat als het betalingsbewijs dan niet ontvangen was de boeking zal geannuleerd worden met kosten. Op maandag 10 augustus 2015 om 11:13:30 werd de betaling uitgevoerd door middel van een poststorting op rekening van derden zoals blijkt uit het ontvangstbewijs dat eisers ontvingen van het postkantoor van Nevele.

Ondanks deze betaling werd de reis door verweerster geannuleerd en aan eisers een annulatiefactuur voor boeking XXX opgestuurd.

Eisers vorderen de terugbetaling van hun betaling hetzij 1.299,50 euro dat ingehouden werd als annulatie vergoeding van de totale reissom.

2. De Beoordeling:

Het arbitraal college stelt vast dat verweerster door haar toezegging dat het betaalbewijs uiterlijk op 10 augustus 2015 om 12:00 diende ontvangen te worden derhalve aan haar contractuele annulatie voorwaarden verzaakt heeft.

Ten onrechte voert zij aan dat het stortingsbewijs aan derden van De Post geen betalingsbewijs zou uitmaken waardoor zij ten onrechte de reis geannuleerd heeft met annulatiekosten ten laste van eisers. Het bedrag van 1.299,50 euro dient derhalve aan eisers teruggestort worden.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk en gegrond,

Veroordeelt verweerster aan eisers het bedrag van 1.299,50 euro terug te storten.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van de kosten begroot op 129,95 euro conform het Geschillenreglement.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 11 augustus 2016.