

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 MAART 2015

Inzake

De Heer **A**, zaakvoerder en diens echtgenote Mevrouw **B** samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A,

En

RO, rechtsopvolger van de XXX, handeldrijvend onder de benaming **XXX**, 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 6 november 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

Op 5 juli 2014 boeken eisers via hun reisbemiddelaar bij verweerder een pakketreis voor 2 personen naar Guernsey en Jersey met verblijf van 8 juli tot 15 juli 2014 in luxehotel A (Guernsey) en van 15 juli tot 21 juli 2014 in Hotel B (Jersey) telkens in dubbel kamer met ontbijt en de ferries van St. Malo naar Guernsey op 8 juli, van Guernsey naar Jersey op 15 juli en van Jersey naar St. Malo op 21 juli 2014. De totale prijs bedroeg 3.756,00 EURO.

Daags voor hun vertrek worden eisers door de reisbemiddelaar ingelicht dat wegens een boekingsfout van het hotel A zij de eerste dag te Guernsey zullen ondergebracht worden in het gelijkwaardig viersterrenhotel C waarna zij de volgende dagen terug in het Hotel A zullen kunnen verblijven en gelet op de hinder van de kamerwissel een upgrade naar een van de Loft Luxury kamers van Hotel A zullen bekomen.

Bij aankomst in Hotel A vinden eisers dat de toegewezen kamer niet beantwoordt aan het criterium van een luxe kamer: gelegen op de 2^{de} verdieping en te bereiken via trap, luidruchtige airco eenvoudige inrichting, douche afgescheiden met plastic gordijn. Na de volgende dag hierover geklaagd te hebben en er geen mogelijkheid meer was om terug naar C te gaan, worden eisers een standaard hoekkamer toegewezen op de eerste verdieping met uitzicht op het dak van het hotel en de parking. Eisers hebben geen klachten wat betreft hun verblijf te Jersey.

Eisers vinden dat ze bedrogen werden bij de boeking daar Hotel A volgens hen geen luxe hotel zou zijn. Bovendien zouden zij niet de extra luxe bekomen hebben waarop zij gehoopt hadden om de boekingsfout recht te zetten. In conclusies begroten zij hun eis op 450,00 EURO voor de onterecht aangerekende meerprijs voor een beweerd luxe hotel, een bijkomende schade vergoeding van 200,00 EURO meer 350,00 EURO voor het opstellen van conclusies en de kosten van arbitrage, 34,00 EURO reiskosten naar Brussel en 15,00 EURO kosten aangetekende brieven.

Verweerder is van oordeel dat in Groot-Britannië geen verplichte officiële nationale hotelclassificatie voorhanden is en dat bijgevolg de eigen classificatie van het hotel irrelevant is, dat in de voorstellen er nooit sprake zou geweest zijn van een luxe hotel maar er enkel verwezen werd naar het lidmaatschap van Hotel A bij het netwerk "XXX" en dat zowel de hotelier als hun verzekeraar van oordeel zijn dat er geen reden tot compensatie is.

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 reorganisatie en reisbemiddeling.(B.S. 01.04.1994).

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 stelt vast dat eisers tijdens hun verblijf in het Hotel A niet van de verhoopte luxe konden genieten gelet op de twee kamer wissels en het verblijf in een standaard hoekkamer, onafgezien van de oorspronkelijke boekingsfout. Deze ongemakken zijn derhalve voor schadevergoeding vatbaar. De verwijzing naar de classificatie van het hotel is in deze irrelevant des te meer dat hierover niets vermeld is op de bestelbon.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de eis van eisers overdreven is en dat de compensatie voor het opmaken van conclusies niet van verweerder kan gevorderd worden. Het Arbitraal College is van oordeel dat een globaal en forfaitair bedrag van 450,00 € geraamd ex aequo et bono de volledige schade van eisers dekt.

De procedurekosten

Vermits verweerder niet de minste compensatie aan eisers heeft aangeboden lijkt het billijk de procedurekosten volledig ten zijnen laste te laten.

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 deels gegrond;

Veroordeelt verweerder tot betaling van een vergoeding van 450,00 EUR (vierhonderd vijftig euro) aan eiseres;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Verwijst verweerder definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgeschoten en aan eisers dient te worden terugbetaald.

Aldus uitgesproken met unanimitieit van stemmen te Brussel op 19.03.2015.