

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE
BRUSSEL**

ZITTING VAN 1 DECEMBER 2016.

Inzake:

Mevrouw A, wonende te XXX en de heer B, wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer B

t/

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, loco Meester D, kantoor houdend te XXX.

Hebben ondergetekenden in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen met zetel te 1210 Brussel, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Alle vijf met woonstkeuze op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

Bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 10 oktober 2016.

Eisers en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 10 oktober en conclusies op 8 november 2016.

Door verweerster werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 28 oktober en synthesebesluiten, incl. bijlage nr.5, op 17 november 2016.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven van 11 oktober 2016 om te verschijnen op de zitting van 1 december 2016, te 1210 BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50 , om 14.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT.

2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 17 september 2015, via het reisbemiddelaar RB met adres te XXX, een vliegreis van Brussel naar FARO (Portugal) en terug, alsmede een verblijf in het clubdorp A op basis van de RO formule – kamer “club” en volpension voor de periode van 9 tot 16 oktober 2015.

Verweerster trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator.

Totale prijs : 3.226,00 euro's.

Eisers beklagen zich, samengevat, over het volgende (zie o.m. het vragenformulier, rubriek 17).

- Ondermaatse standaard van het hotel
- Ondermaatse standaard van de toegewezen kamer (verouderd, vuil, vlekken op het tapijt, spinnwebben, een gebrek aan onderhoud, plekken op de muur met schimmel, dode insecten in kamer en plafondverlichting, scheuren in de muren, afbladerende verf, slechte geur in de badkamer en toilet ...)
- Misleidende voorstelling kwaliteit verblijf.
- Gebrek aan bijstand en aanbieden van alternatieven.

Eisers verwijzen naar de brochure van verweerster en naar foto's die zij bij hun dossier hebben gevoegd.

Eisers beweren dat zij op 9 oktober 2015 klacht hebben ingediend aan de hotelier en bij de reisbemiddelaar en op 10 oktober 2015 werd, ter plaatse, een klachtenformulier ingevuld om de erbarmelijke omstandigheden aan te klagen.

Het resultaat was dat eisers een andere kamer toegewezen kregen waarmee zij voldoening namen maar deze oplossing kon maar worden toegekend vanaf 11 oktober tot 15 oktober 2015, zijnde één dag voor het vertrek.

Eisers hebben dus in de afstandse kamer moeten verblijven gedurende 3 dagen en 4 dagen in een gerenoveerde kamer.

Gelet op wat voorafgaat zijn eisers van mening dat “de helft van hun verlof vergald werd” en zij gerechtigd zijn op een schadevergoeding voor de ondermaatse standaard van de kamer voor een bedrag van 700 €, alsmede een morele schadevergoeding van 500 €, zijnde in totaal 1.200 €.

Eisers stuurden aan verweerster een ingebrekestelling op datum van 23 september 2016.

Verweerster bevestigt in haar conclusies dat eisers bij hun aankomst zich beklaagd hebben over de kwaliteit van de hen toegewezen kamer en bevestigt dat na twee nachten de directie ter plaatse hen een upgrade heeft toegestaan. Voor de laatste nacht moesten eisers terug naar hun oorspronkelijke kamer vermits de upgrade kamer vanaf die dag bezet was.

Verweerster beklagt er zich over dat eisers na hun terugkeer niets meer van deze zaak hebben laten weten tot bijna één jaar later zij aan verweerster hebben laten weten dat zij aanspraak maken op een schadevergoeding van 1.200 €. Dit feit heeft tot gevolg gehad dat verweerster geen eigen dossier heeft aangelegd of verdere opvragingen heeft gedaan bij het clubdorp.

Verweerster stelt ook dat eisers een kamer met de laagste standaard hebben gekozen en dat de stukken die eisers voorleggen ter staving van hun beweringen niet uit de catalogus die van toepassing was op de kwestige reis maar wel uit de catalogus geldig in 2016.

Volgens verweester bewijzen eisers hun aanspraken niet.

Verweerster vraagt het Arbitraal College de vordering van eisers ongegrond te verklaren, ze af te wijzen, en tevens eisers te veroordelen tot de kosten.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontracten – wet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, “Reiscontracten – wet”, verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Art. 20 RCW bepaalt : “ *De reiziger dient elke tekortkoming in de uitvoering van het contract, die hij ter plaatse vaststelt, onmiddellijk schriftelijk of in een andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverleners ter plaatse. Hij moet in elk geval zijn klacht, bij een ter post aangetekende brief, aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar bevestigen, ten laatste één maand na het beëindigen van de reis...*”

Deze regel wordt ook bevestigd met art. 16 de algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie reizen dat stelt : “ *...Na de reis: werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost...dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.*”

De ratio legis van deze regel is verbonden met de rechten van de verdediging. In casu, werd door eisers klacht neergelegd tijdens de reis, en verweerster heeft hieraan gedeeltelijk gevolg aan kunnen geven. Dat wordt ook door eisers niet betwist.

Verweerster vernam echter niets meer van eisers tot 23 september 2016 zijnde ongeveer 11 maanden na het beëindigen van de reis. Verweerster kon er terecht van uitgaan dat eisers geen verder gevolg zouden geven aan hun perikelen tijdens de reis en heeft dan ook geen verdere opvragingen gedaan bij het clubdorp.

Art.17 RCW bepaalt o.a.:" *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers, van diensten*".

Art. 19§4 voegt eraan toe:"*De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in een van zijn verbintenissen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van derving van het reisgenot*".

Na grondige studie van het dossier en eisende partij te hebben aangehoord tijdens de zitting blijkt dat de reis niet is verlopen overeenkomstig de verwachtingen die ze redelijk konden hebben. Het hotel, de kamer, en het verblijf voldeed niet aan de standaard die ze, volgens de gegevens van de brochure, redelijk konden verwachten.

Uit wat voorafgaat is het Arbitraal College van mening dat eisers gerechtigd zijn op een vergoeding wegens derving van reisgenot en begroot deze, ex aequo et bono, op 10% van de reissom zijnde 322,60 euro's.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond.

Veroordeelt verweerster om aan eisers een schadevergoeding wegens genotsderving te betalen voor een bedrag van € 322,60 (driehonderd twee en twintig euro's en twintig cent).

Wijst het meer gevorderde af als zijnde ongegrond.

Aldus uitgesproken, bij eenparigheid, te Brussel op één december 2016.