

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 15 december 2015

Inzake

Dhr. A en Mevr. B, beiden wonende te XXX.

Eisers,

Beiden ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, advocaat, kantoorhoudend te XXX.

En

RO, kortweg XXX handel drijvend onder de benaming XXX, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX en licentienummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw D, Customer Service Team

Hebben ondergetekenden:

1. Dhr. XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen in de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen in de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
3. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen in de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gebruikers;
4. Mevr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen in de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen in de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, gelegen te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

I. Feiten

Eisers boekten in januari 2014, met tussenkomst van reisbemiddelaar RB, een reis naar Egypte. Uit de voorhanden zijnde stukken blijkt dat verweerster de reisorganisator was.

Het betrof *in casu* een vakantie naar Egypte van 23/09/2014 tot 07/10/2014, 15 dagen en 14 nachten. Het verblijf ging door in het hotel A (logies en ontbijt), kamertype XXX. In de pakketreis waren verder inbegrepen de heenvlucht van Brussel naar Hurghada op 23 september 2014 in premium klasse, directe transfer van Hurghada airport naar het hotel A, directe transfer van het hotel A naar Hurghada airport, terugvlucht van Hurghada naar Brussel in premium klasse en de basis annulatieverzekering. De totale reissom bedroeg 5.089,04 €.

Uit de bestelbon blijkt dat eisers aan de reisbemiddelaar uiterlijk op het moment van boeking hadden meegedeeld dat zij in het hotel een rolstoel wensden te gebruiken. Uit de stukken blijkt voorts dat de beschikbaarheid van zulke rolstoel aan eisers werd bevestigd, zowel door de hotelier als door de reisbemiddelaar maar dat de hotelier daarbij had aangeraden om een kamer 2A te boeken, hetgeen aan eisers zou hebben toegelaten om geen gebruik te moeten maken van een heuvelachtige weg van ongeveer 60 meter.

Met betrekking tot hun verblijf, merken eisers het volgende op:

1. Dat er in het hotel geen enkele toiletdeur breed genoeg was om met een rolstoel te kunnen passeren. Dhr. A heeft om die reden Mevr. B geregeld moeten optillen en Mevr. B, die zelf niet kan stappen, zou hierdoor blauwe plekken op haar benen hebben opgelopen. Mevr. B zou de kamer verschillende dagen niet hebben verlaten wegens teveel blauwe plekken. Dhr. A zou door de frequente hefmanoeuvres rugpijnen hebben opgelopen, welke in een arbeidsongeschiktheid zouden hebben geresulteerd en na terugkeer een medische behandeling hebben vereist.
2. Dat de kamer niet rolstoeltoegankelijk was. Dit werd ter plaatse verholpen door de binnendeuren uit te halen.
3. Dat er geen toegang was die breed genoeg was tot de badkamer van de suite.
4. Dat de paden tussen de accommodatie niet te gebruiken waren door een rolstoel.
5. Dat het toilet in de kamer te laag was en de douche te smal voor een rolstoelpatient.
6. Dat er de eerste twee nachten mieren aanwezig waren in het bed. Dit werd ter plaatse verholpen door de kamer te ontsmetten. Door het desinfectatiemiddel konden eisers gedurende een dag niet op hun kamer.

Eisers delen mee dat de problemen tijdens het verblijf onmiddellijk rechtstreeks werden aangekaart bij zowel de hotelier als bij verweerster.

Omdat eisers naar huis terug wilden om zich medisch te laten verzorgen, hebben zij bij de reisbemiddelaar een terugvlucht geboekt met LMIJ. De terugvlucht vond plaats op 2 oktober 2014. De prijs hiervan bedroeg 490 EUR voor 2 personen. Daarbij kwam de kost van

een luchthaventransfer ten belope van 100 EUR.

Eisers delen mee dat, nadat zij de terugvlucht hadden geboekt, verweerster hen een alternatief voorstelde. Dit alternatief was volgens eisers van een mindere klasse en door de opgelopen medische problemen van eisers zou een verder verblijf bovendien zijn uitgesloten.

Eisers delen mee dat zij zich bij hun thuiskomst onmiddellijk hebben gemeld bij de reisbemiddelaar voor een uitvoerige uiteenzetting van de klacht en de voorlegging van stukken. De reisbemiddelaar heeft deze klacht overgemaakt aan verweerster.

Verweerster heeft vervolgens aan eisers voorgesteld om één niet genoten nacht terug te betalen, te weten 361,20 EUR. De betaling van dit voorgestelde bedrag zou niet zijn gebeurd.

Eisers kunnen zich niet vinden in de door verweerster minnelijk voorgestelde vergoeding en vorderen een schadevergoeding ten belope van 4.500 EUR.

II. Beoordeling

INZAKE ONTVANKELIJKHEID

Verweerster merkt op dat de klacht van eisers laattijdig zou zijn ingediend bij de Geschillencommissie en aldus niet ontvankelijk zou zijn.

Uit het feitenrelaas blijkt dat er *in casu* sprake is van een contract tot reisorganisatie en een contract tot reisbemiddeling in de zin van artikel 1 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 30 (2) van deze wet voorziet in een termijn voor het instellen van de vordering van eisers van één jaar, te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil.

De datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil is *in casu* 7 oktober 2014. De termijn voor het instellen van de vordering van eisers bedroeg aldus één jaar vanaf 7 oktober 2014.

Op 1 oktober 2015 ontving de Geschillencommissie Reizen de aanvraag, in de vorm van het voorziene vragenformulier.

Artikel 12 § 3 *in fine* van het toepasselijke geschillenreglement bepaalt echter dat de aanvraag pas als volledig zal worden beschouwd en de vordering slechts aanhangig zal zijn indien ook de waarborg overeenkomstig artikel 12 §2 van hetzelfde reglement op de rekening van de Geschillencommissie Reizen werd betaald.

Het arbitraal college stelt vast dat voormelde waarborg slechts op 13 oktober 2015 door eisers werd voldaan, aldus buiten de termijn voor het instellen van de vordering.

Om deze redenen is de vordering van eisers niet ontvankelijk en kan het arbitraal college zich niet uitspreken over de grond van de zaak.

OM DEZE REDENEN

Het Arbitraal College

Rechtdoende op tegenspraak:

Verklaart de vordering van eisers onontvankelijk;

Legt het klachtengeld, 450 EUR, ten laste van eisers.

Aldus uitgesproken met éénparigheid op 15 december 2015.