

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 17 december 2019

INZAKE: De heer A, wonende te XXX, XXX;

Eiser,

ter zitting persoonlijk niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

TEGEN: BVBA RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.XXX.XXX;

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. B, Zaakvoerder.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26 oktober 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 31 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 17 december 2019;
- de besluiten van eiser van 26 oktober en 26 november 2019;
- de besluiten van verweerster van 22 november 2019;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 17 december 2019;

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw H, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eiser boekte op 11 april 2018 een reis voor 1 persoon naar Chili van 25 juni 2019 tot 10 juli 2019, in het kader van een groepsreis georganiseerd om een volledige zonsverduistering te ervaren.

De reservering omvatte onder meer de vluchten en alle accommodatie, transport en maaltijden ter plaatse.

De prijs van de boeking bedroeg 5.795,00 EUR.

2.

Op 18 juli 2019 stuurde eiser een mail naar verweerster waarin hij verschillende klachten formuleerde over de reis.

De accommodatie zou niet “van uitstekende kwaliteit” zijn geweest zoals vermeld werd in de reisbrochure. Eiser verwijst in het bijzonder naar de zeven nachten die hij heeft moeten doorbrengen in koude en vochtige *cabañas*. Bovendien waren tijdens de reis drie excursies tegengevallen.

Aangezien eiser na eigen opzoeken online een beduidend lagere totaalprijs uitrekende voor de genoten reis, vroeg hij een deel van zijn geld terug.

3.

Na verwerking van de evaluatieformulieren van de groepsreis bood verweerster alle deelnemers een compensatie aan van 300,00 EUR en een korting van 5% bij een volgende boeking.

Eiser ontving de voorgestelde compensatie van 300,00 EUR reeds op zijn rekening, maar verklaarde zich niet akkoord met het bedrag en vroeg een bijkomende compensatie van 275,00 EUR, hetgeen verweerster weigerde.

B. DE RECHTSPLEGING

4.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

C. DE VORDERINGEN

5.

Middels het vragenformulier vraagt eiser een schadevergoeding van 2000,00 EUR, verminderd met 300,00 EUR die eiser reeds heeft ontvangen, hetzij 1700,00 EUR.

6.

Verweerster vraagt om de vordering van eiser af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

De overeenkomst tussen verweerster en eiser werd gesloten op 11 april 2018 zodat de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eiser, zodat een contract tot reisorganisatie tot stand is gekomen in de zin van artikel 1,1° van de wet van 16 februari 1994.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

8.

Krachtens artikel 17 van de wet van 16 februari 1994 is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijze mag hebben.

Het Arbitraal College dient te oordelen of de kwaliteit van de accommodatie in overeenstemming was met de objectieve verwachtingen die eiser mocht hebben op basis van de aangegane overeenkomst en de informatie die voor de contractsluiting werd verstrekt.

9.

Het Arbitraal College stelt vast dat de online brochure van verweerster enerzijds uitdrukkelijk vermeldt dat de accommodatie van uitstekende kwaliteit is en anderzijds bepaalde accommodaties omschrijft als *cabañas*, hetgeen wijst op een eenvoudige accommodatie met een eventueel gebrek aan comfort.

Bovendien was eiser in de mogelijkheid om voor contractsluiting de kwaliteit van de accommodaties te controleren, gezien de online brochure van verweerster klaarblijkelijk de namen en een link naar de desbetreffende accommodaties bevat.

Verweerster erkent evenwel dat sommige accommodaties bepaalde tekortkomingen vertoonden en niet voorzien waren op toerisme in de winter. Hiervoor kende zij aan eiser een compensatie toe van 300,00 EUR, hetgeen eiser onvoldoende achtte.

10.

Het Arbitraal College stelt vast dat eiser in het vragenformulier zijn schade-eis van 2000,00 EUR niet motiveert.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eiser na zijn reis zelf een berekening heeft gemaakt met behulp van online beschikbare prijzen voor de vluchten, het TGV-vervoer en de gedane overnachtingen.

Aan de hand van deze prijzen besluit hij dat de reisorganisator voor deze diensten een totaalprijs van 2454,00 EUR kon aanrekenen. Zodoende zou er van de door hem betaalde 5750,00 EUR nog 3296,00

EUR overblijven dat besteed kon worden aan eten en excursies, waarover eiser overigens ook niet tevreden was. Hieruit leidt eiser af dat hij te veel heeft betaald voor deze reis.

Uit het dossier blijkt echter dat de betaalde reissom onder meer ook betrekking heeft op luchthaven taxes, alle transport ter plaatse, een gids, alle inkom voor parken, alle 'tips' voor lokale medewerkers en de verzekering bij het garantiefonds.

Eiser houdt bij deze berekening dus geen rekening met alle diensten en de toegevoegde waarde die verweerster en lokale partners leverden. Bovendien zijn deze prijzen niet aangepast aan de omstandigheid dat er tijdens zijn verblijf een eclips zou plaatsvinden, wat de accommodatieprijzen kan beïnvloeden.

De berekening die eiser bijbrengt volstaat bijgevolg niet als motivering voor de schade-eis van 2000,00 EUR.

11.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat er tekortkomingen waren in de kwaliteit van de accommodatie. Hiervoor werd door verweerster reeds een compensatie toegekend ten belope van 300,00 EUR.

Eiser levert niet het vereiste bewijs dat zijn geleden schade meer bedraagt dan de voorgestelde compensatie van 300,00 EUR en laat zodoende na om zijn schade-eis van 2000,00 EUR te motiveren.

12.

De vordering van eiser is derhalve slechts gegrond ten belope van 300,00 EUR, hetgeen reeds uitbetaald werd door verweerster.

De vordering van eiser is ongegrond voor zover zij meer bedraagt dan 300,00 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiser,

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweerster ongegrond voor zover zij meer bedraagt dan de reeds uitbetaalde 300,00 EUR,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 december 2019.