

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 14 februari 2019

Inzake:

De Heer **A** en Mevrouw **B**, woonachtig te XXX, XXX in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de minderjarigen C en D

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A

Tegen:

RO handel drijvend onder de naam SSS met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw E – Senior Customer Support

Hebben ondergetekend:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw J in haar 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 K in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 5 december 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 14 februari 2019

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers bij verweerster een reis hebben geboekt met bestemming Turkije (Turgutreis) met verblijf in L, 5 sterren, regime all-in, voor de periode van 4 tot 18 augustus 2018.

De prijs van de reis bedroeg 4.618,25 €.

2.

Eisers verklaren dat zij het L kozen omdat verweerster op haar website dit hotel onder de vermelding "Luxe" en "Selection" classificeerde. Verweerster omschreef "Selection" als "ONZE HOTELS MET DE HOOGSTE KWALITEIT. JE WEET DUS ZEKER DAT ALLES HIER PERFECT GEREGELD IS."

3.

Eisers klagen dat zij bij aankomst vaststelden dat dit niet correct was, en dit meldden aan de reisleader. Deze kon echter geen oplossing aanbieden.

4.

Na terugkeer contacteerden eisers verweerster en formuleren volgende klachten :

1. Wat betreft de kamer
 - Familiekamer geboekt, 2 aparte kamers gekregen
 - Telefoon werkt niet
 - Rioolgeur
 - Lampen werken niet
 - Douchehouder gebroken
 - Schimmel in de badkamer
 - Matrassen met urineringen
 - Handdoeken slechts 3 maal vervangen gedurende het verblijf

2. Wat betreft strand en zwembad :
 - Te weinig ligbedden
 - 1/3 van de ligbedden is versleten
 - Strand vervuild
 - Omgeving van het zwembad slecht onderhouden

3. Wat betreft de gemeenschappelijke ruimtes :
 - Nergens airco
 - Vervuild
 - Vloeren in eetruimtes niet onderhouden
 - Weinig variatie in voeding
 - Buffet leeg wanneer je te laat gaat eten
 - Bestek en glazen vuil
 - Gebrekkig onderhoud gemeenschappelijke toiletten
 - Te weinig zitplaatsen op het terras van de poolbar

en vragen hun totale reissom terug.

Verweerster bood ter schadeloosstelling 465 euro aan (10% van de totale reissom).

2. Voorwerp van de vordering

5.

Eisers vorderden de terugbetaling van de totale reissom, te weten een bedrag van 4.618,25 EUR.

3. Kwalificatie van de contractuele relatie

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er tussen haar en eisers derhalve een contract tot reisorganisatie in de zin van artikel 1 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna "de Reiscontractenwet") bestaat .

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

4. De beoordeling

7.

Partijen leggen geen conclusies neer en werpen dus geen middelen op ter ondersteuning van hun vordering.

Uit de stukken en de verklaringen van partijen leidt het arbitraal college af dat eiser een schending inroept van art 17 van de Reiscontractenwet, dat stelt :

Art. 17. 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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

8. Eisers houden voor dat het hotel niet beantwoordde aan wat zij meenden geboekt te hebben en houdt daarvoor verweerster aansprakelijk.

Zij leggen een paar foto's neer die zouden moeten aantonen dat de kwaliteit van het hotel helemaal niet overeenstemde met het luxe-hotel dat hen werd verkocht, en verwijzen verder naar (gepubliceerde) beoordelingen van andere hotelgasten. Zij beweren dat het hotel ronduit vuil was.

Zij klagen erover dat zij geen familiekamer hebben gekregen, maar twee aparte kamers.

Zij beweren ook dat de lokale reisleader hen niet naar behoren heeft geholpen.

Hun vraag om (kosteloos) naar het nabijgelegen M te verhuizen, werd niet gehonoreerd.

9.

Uit het geheel van beschikbare elementen van het dossier, is het arbitraal college van oordeel dat het hotel niet de kwaliteit bood die eisers konden verwachten van een luxe-hotel.

Het arbitraal college stelt evenwel ook vast dat een deel van de grieven van eisers helemaal niet zijn aangetoond. De foto's zeggen niet alles en de beoordelingen van andere hotelgasten hebben geen voldoende bewijswaarde.

Ook zijn een aantal grieven louter van subjectieve aard, waarvoor het arbitraal college volgens zijn vaste rechtspraak op zich geen schadevergoeding kan toekennen.

Er werd hen een excursie aangeboden, maar die werd geweigerd.

Eisers hebben ook nooit contact gezocht met het hoofdkantoor van verweerster, indien ze van oordeel waren dat haar lokale reisleader hen niet genoeg bijstond.

Wat de kamers betreft, is het juist dat er één familiekamer werd geboekt en dat zij twee afzonderlijke kamers hebben gekregen. Verweerster stelt daarbij dat zij daarmee dacht meer comfort aan te bieden aan een familie met twee oudere kinderen, maar deze (eenzijdige) beoordeling is niet pertinent. Eisers hebben een familiekamer geboekt en moesten die krijgen. Anderzijds hebben eisers blijkbaar niet gevraagd om van kamer te veranderen.

Tot slot hebben ze ook nooit gevraagd om vervroegd naar huis terug te keren, waardoor ze verder hun vakantie ter plaatse hebben doorgebracht.

In die omstandigheden is de eis van eisers tot gehele terugbetaling overdreven.

Het arbitraal college is van oordeel dat een schadevergoeding van 465 EUR gepast is, zijnde het bedrag dat aanvankelijk als tegemoetkoming werd aangeboden door verweerster.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

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

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RO ontvankelijk en deels gegrond.

Veroordeelt RO tot betaling van 465 € schadevergoeding aan eisers.

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid te Brussel op 14 februari 2019