

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 06 mei 2014

Inzake:

Dhr. A en zijn echtgenote Mvr. B, samenwonende te XXX;

Eisers, Dhr. A is ter zitting aanwezig.

Tegen:

1) RO, XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C.

hebben ondergetekend:

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te Brussel, Koning Albert II laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie);

bijgestaan door Mvr. XXX, griffier,

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het vagenformulier - door eisers ondertekend op 22.10.2013 en ter griffie ontvangen op 28.10.2013 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 6 mei 2014;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 6 mei 2014;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via RB, bij RO een reis boekten voor 2p. naar Tunesië van 5 tot 22.06.2013, met verblijf in A, all in, kamertype 2S, incl. heen en terugvlucht; reis georganiseerd door verweerster voor de globale prijs van 1.642,01€.

Er werden dus reiscontracten afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

SA2014-0013

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

De vordering, zoals tijdig ingesteld door eisers, is dus ontvankelijk, temeer dat geen der partijen enig middel van onontvankelijkheid heeft opgeworpen.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten via RB, bij RO een reis voor 2p. naar Tunesië van 5 tot 22.06.2013, met verblijf in hotel A, all in, kamertype 2S, incl. heen en terugvlucht; reis georganiseerd door verweerster voor de globale prijs van 1.642,01€.

Eisers formuleren klachten, samengevat als volgt:

- 4* onwaardig hotel, voldoet niet aan de basisnormen
- klachten over all in, bad, balkon, en terras, airco
- in reisgids vermelde faciliteiten

Eisers begroten hun schadeëis op:

- 1.642 € globale prijs van de reis
- 200 € kosten maaltijden buiten hotel
- 129 € morele schadevergoeding

doch beperken hun vordering uiteindelijk tot 1.249 €.

Neckermann doet bij brief van 25.7.2013 aan eisers een commercieel aanbod van 10% op de verblijfskosten : 80€. Dit aanbod wordt door eisers geweigerd.

Neckermann ontwikkelt, samengevat, volgende argumenten in besluiten van 17.02.2014:

- er treft de reisbemiddelaar geen fout;
- vele door eisers opgeworpen tekorten staan nergens vermeld in de brochure en maken dus geen deel uit van het reiscontract;
- meerdere tekorten konden allicht nog verholpen worden, maar er is geen bewijs van schriftelijke klacht ter plaatse;
- de schadeëis is volstrekt overtrokken;
- de aangeboden 80 € is meer dan voldoende;

II. Beoordeling

Eisers boekten via RB, bij RO een reis voor 2p. naar Tunesië van 5 tot 22.06.2013, met verblijf in hotel A, all in, kamertype 2S, incl. heen en terugvlucht; reis georganiseerd door verweerster voor de globale prijs van 1.642,01€.

Eisers formuleren in het vagenformulier een uitvoerige en gedetailleerde klacht en vorderen 1.249 € schadevergoeding.

Grondig onderzoek van de dossiers en de door partijen neergelegde stukken wijst uit dat eisers inderdaad verbleven in een hotel dat tekenen van veroudering en verval vertoont. Door eisers voorgelegde foto's blijken evenwel van Internet geplukt en vormen als dusdanig geen overtuigend bewijs van de door eisers opgeworpen klachten.

Overigens blijken tal van door eisers opgeworpen tekorten betrekking te hebben op diensten die nergens in de brochure beloofd of aangeboden worden en die dus ook geen deel uitmaken van het reiscontract.

Verder blijken eisers ter plaatse wellicht wel de reisleader aangesproken te hebben, maar werd duidelijk geen bewijskrachtige schriftelijke klacht geformuleerd waarop dan eventueel passend gereageerd had kunnen worden.

Er dient verder op gewezen dat klachten mbt. maaltijden en dranken in het kader van de all in eerder voorwerp zijn van louter subjectieve en persoonlijke appreciatie die niet meteen bewijs inhoudt van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Al met al kan worden aangenomen dat met het verouderend hotel op een aantal punten een uitvoering werd gegeven aan het contract tot reisorganisatie die niet beantwoordde aan de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben volgens de bepalingen van het reiscontract.

Reizigers weigerden het hun hiervoor voorgesteld commerciële aanbod van 80,00€.

In zoverre er geen goede uitvoering werd gegeven aan het contract tot reisorganisatie, hebben eisers hierdoor ongemakken en schade geleden.

Het arbitraal college raamt deze schade na rijp beraad ex aequo et bono op 80 €.

Aldus komt ook vast te staan dat de vordering van eisers van meetaf aan erg overtrokken was in zoverre dat regeling tussen partijen van daaruit haast onmogelijk werd. Overigens was door verweerster een redelijke vergoeding aangeboden. Het is dan ook passend de kosten van het geschil bij helften om te slaan tussen partijen.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eiser van 80,00€ ten titel van schadevergoeding.

Slaat de kosten van onderhavig geschil bij helften om tussen partijen en verwijst verweerster tot betaling van 62,45 € van het door eisers voorgeschoten klachtengeld.

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 06.05.2014

SA2014-0013

Samenvatting

Reis voor 2p. naar Tunesië met verblijf in Hotel A, all in.

Eisers formuleerden uitvoerige en gedetailleerde klacht over hotel en hoteldiensten.

Hotel vertoont tekenen van veroudering en verval. Talrijke geformuleerde grieven hebben betrekking op diensten die niet in de brochure beloofd of aangeboden zijn.

Ter plaats werd ook geen bewijskrachtige schriftelijke klacht geformuleerd.

Schadevergoeding ex aequo et bono begroot op 80 €

Verweerster had een vergoeding aangeboden en de schadeëis was sterk overtrokken; kosten bij helften omgeslagen tussen partijen.

Met eenparigheid van stemmen.