

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 JANUARI 2024

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 29 februari 1956, wonende te XXX, XXX

Eiseres, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

Meester B, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;
Mevrouw C, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
De heer D, 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 E, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 13 november 2023, 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 23 november 2023 om te verschijnen op de zitting van 23 januari 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 23 januari 2024 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Op 8 februari 2023 boekte eiseres bij verweerster een rondreis in Zwitserland die zou doorgaan van 1 september 2023 tot 7 september 2023.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Genève, de begeleide rondreis per autocar, verblijf in diverse hotels en restauratie volgens programma.

Eiseres betaalde voor deze reis 1.980 euro.

2.

Gedurende de rondreis neemt eiseres herhaaldelijk per mail contact op met verweerster. Zij beklagt zich over :

- de staat waarin de bus verkeert : De eerste bus was oud en vuil en het sanitair mocht niet gebruikt worden, ook de vervangbus voldeed niet ;
- de hotels, die zij als oud en verwaarloosd beschrijft ;
- de gids, die niet over de nodige kennis en ervaring beschikte.

3.

Na terugkeer bieden eiseres en drie medereizigers zich aan op het kantoor van verweerster. Na een persoonlijk onderhoud met de eigenaar werd hen een tegoedbon van 150 euro aangeboden, te gebruiken voor een volgende reis.

Eiseres laat per aangetekend schrijven weten dat zij een schadevergoeding van minstens 500 euro cash verwacht. Aangezien hier niet op ingegaan wordt richt zij zich tot de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vraagt eiseres om een schadevergoeding van 1.000 euro, die zij als volgt motiveert :

- *500 euro was een minnelijke schikking.*
- *Het was een totaal verstoorde reis !! Van een vakantie moet je genieten en niet constant met problemen opgezadeld worden."*

Verweerster vraagt dat de eis afgewezen wordt.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiseres is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

4.

Verweerster stelt in haar verweerschrift van 29 december 2023 dat zij de reis in kwestie in 2023 veertien maal heeft georganiseerd, zonder ook maar één negatieve opmerking te hebben gekregen. Zij vindt het dan ook ongeloofwaardig dat eiseres, die volgens haar helemaal alleen staat met haar klacht, beweert de slechtste reis van haar leven te hebben meegemaakt.

5.

Dit strookt niet met het dossier. Eiseres heeft aan haar bundel de getuigenissen toegevoegd van drie medereizigers (stuk 7 van het bundel van eiseres) die haar klachten bevestigen. Twee van deze medereizigers hebben zich na afloop van de reis samen met eiseres aangeboden op het kantoor van verweerster om er samen hun beklag te doen en een compensatie te vragen voor het geleden ongemak. Het feit dat deze medereizigers (nog) geen klacht hebben ingediend bij de Geschillencommissie Reizen betekent niet dat hun getuigenissen niet relevant of niet geloofwaardig zouden zijn.

6.

Het Arbitraal College stelt ook vast dat eiseres niet gewacht heeft tot na de afloop van de reis om zich over het gebrekkige verloop van de reis te beklagen maar reeds op 3 en op 4 september 2023 e-mails naar verweerster heeft gestuurd waarin zij de slechte toestand van de beide bussen en van het (eerste) hotel heeft aangekaart en dringend om een oplossing vroeg. Hieraan werd door verweerster kennelijk geen gevolg gegeven.

7.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de klachten van eiseres bijgevolg minstens gedeeltelijk gegrond zijn en begroot het door haar geleden ongemak *ex aequo et bono* op 600,00 EUR.

Dossier nummer: SA 2024-003

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster gegrond in de hierna bepaalde mate.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van een schadevergoeding van 600,00 EUR.

Aldus met unanimitéit uitgesproken, te Brussel, op 23 januari 2024