

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 04 mei 2017

Inzake:

Dhr. en Mevr. A - B, XXX

Eisers,

persoonlijk ter zitting aanwezig.

Tegen:

RO, met zetel XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. C.

hebben ondergetekend:

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

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mevr. XXX, 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 Mevr. XXX, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 8.03.2017 - 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 op de zitting van 04.05.2017;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 04.05.2017;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers een reis naar Griekenland, Corfu, boekten voor 2 personen, van 24.05.2016 tot 31.05.2016, met verblijf in hotel A, 4*, all in, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 1.476,40€

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

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

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven .

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten een reis naar Griekenland, Corfu, voor 2 personen., van 24.05.2016 tot 31.05.2016, met verblijf in hotel A, 4*, all in, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 1.476,40€

Tijdens hun verblijf dienden eisers vast te stellen dat de renovatiewerken in hotel A nog helemaal niet voltooid waren. In het vragenformulier waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat formuleren eisers t.a.v. de reisorganisator volgende klachten:

- *Renovatie/bouwwerken waren volop aan de gang, bouwwerf in volle constructie*
- *Opening voorzien op 01/05/2016, pas open op 16/05/2016*
- *Vrachtwagens/werklui alom tegenwoordig, boor/slijpwerken, kamers niet afgewerkt*
- *Hostess RO bevestigde dat er contact geweest is met de reisorganisatie om gasten naar andere hotels te verplaatsen maar dat dit niet kon wegens plaatsgebrek*
- *Beachbar in volle constructie, 2^e zwembad in volle constructie, wandelpaden geblokkeerd door hefkransen, camions en allerlei bouwmaterialen, poolbar in volle constructie, airco op kamer die 's nachts alle water verliest*
- *Hotel was niet klaar op 24 mei om gasten te ontvangen*

RO bood eisers een tegemoetkoming aan van 150,00€, wat overeenstemt met zowat 10% van de totale reissom.

Eisers achten dit niet toereikend en formuleren een schade eis van :1.000 + 225 =1.225,00€
1.000,00€ : Reis was geschenk voor 34^e huwelijksverjaardag, door constante problemen geen moment van rust of ontspanning, aangeboden oplossingen ter plaatse gaven aanleiding tot grotere problemen Reis was een catastrofe, hotel was niet klaar door enorme renovaties + 225,00€ emotionele schade voor 7 dagen stress situatie i.p.v. vakantie...

II. Beoordeling:

Eisers boekten een reis naar Griekenland, Corfu, voor 2 personen, van 24.05.2016 tot 31.05.2016, met verblijf in hotel A, 4*, all in, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 1.476,40€

Uit onderzoek van alle in het dossier voorhanden zijnde gegevens en stukken, waaronder het gedetailleerd verslag en het beeldmateriaal van eisers en de beoordelingen door andere reizigers die op dat moment ook in het hotel verbleven blijkt dat eisers tijdens hun hele verblijf in hotel A inderdaad geconfronteerd werden met ernstige renovatie/bouwwerken ,met vrachtwagens en bouwmaterialen en werklui alom, boor- en slijpwerken, niet afgewerkte kamers, beachbar en 2^e zwembad en poolbar in volle constructie, wandelpaden geblokkeerd door hefkransen, defecte airco op de kamer.....

Art.17 reiscontractenwet: *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 ...*

Art.18 §1 reiscontractenwet: *De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen...*

Het is duidelijk dat eisers er zich niet redelijkerwijze moesten aan verwachten dat zij zouden terecht komen in een hotel in volle renovatie en bouwwerken waar zij geenszins konden genieten van een rustig en aangenaam verblijf. Eisers hebben hierdoor ontegensprekelijk ongemakken en schade geleden.

Rekening houdend met alle terzake in het dossier voorhanden zijnde gegevens en stukken raamt het arbitraal college alle door eisers hierdoor geleden ongemakken en schade ex aequo et bono op 1.100,00€.(inclusief de door RO aan eisers reeds betaalde tegemoetkoming van 147,00€).

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.

Bepaalt de door verweerster aan eisers berokkende schade op 1.100,00€.

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 1.100,00€ schadevergoeding.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 04/05/2017.