

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**zitting van 18 februari 2016**

**Inzake:**

Dhr. en Mvr. A - B, XXX

Eisers,

ter zitting niet aanwezig.

**Tegen:**

RO met zetel te XXX,

Lic. XXX          Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. C, advocaat te XXX.

**hebben ondergetekenden:**

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

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

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

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

Mvr. 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 Mvr. XXX 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 22.12.2015 - 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 het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 18.02.2016;

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij RO een rondreis naar/in Cuba voor 3 p. boekten van 25/7/2015 tot 14/8/2015, voor de totale prijs van 6.304,00€.

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 mbt. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

### **Wat de grond van de zaak betreft:**

#### **I. De Feiten:**

Eisers boekten bij RO een rondreis naar/in Cuba voor 3 p. boekten van 25/7/2015 tot 14/8/2015, voor de totale prijs van 6.304,00€.

Eisers formuleerden klachten mbt.:

- aankomst in Havana 1 dag te laat door vertraging met vlucht naar Madrid
- ondermaatse hotels met avondse uitrusting, vervuilde uitrusting, defecte uitrusting, gesloten diensten, te beperkte maaltijden...

Hierover werd ter plaatse klacht geformuleerd, werd gecommuniceerd met de noodlijn van RO en werd op 18/08/2015 een gedetailleerde aangetekende klachtbrief gestuurd naar RO. Met een brief van 09/11/2015 stelt RO een vergoeding voor van 100,00€ + bon t.w.v. 50,00€.

In het vragenformulier formuleren eisers een schade-eis van 1.275,98€ - later beperkt tot 1.174,42€ - wegens ondermaatse hotels en ontoereikende maaltijden .

Eisers leggen een aantal foto's voor mbt. hun klachten.

#### **II. Beoordeling:**

Eisers boekten bij RO een rondreis naar/in Cuba voor 3 p. boekten van 25/7/2015 tot 14/8/2015, voor de totale prijs van 6.304,00€.

Het geheel van gegevens in het dossier, waaronder de door eisers voorgelegde foto's, tonen voldoende aan dat eisers tijdens hun rondreis inderdaad enkele keren werden ondergebracht in hotels die wellicht hun beste tijd gekend hadden en waarvan sanitair, electro, uitrusting en diensten wellicht ook betere tijden gekend hadden. De door eisers voorgelegde foto's laten hierover geen twijfel bestaan.

Hiermee bekwamen de reizigers van de reisorganisator niet de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de verwachtingen die zij op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mochten hebben (art 17 reiscontractenwet). Opmerkelijk is evenwel dat eisers voor de meeste van deze in hun foto's aangetoonde gebreken in hun klachtbrief dd. 18.08.2015 precies stelden geen vergoeding te vragen.

Dat een hotel door hevige en overvloedige regen kortstondig overstroomd werd is daarentegen niet automatisch als een tekortkoming of fout aan de reisorganisator aan te rekenen, evenmin als de subjectieve beoordeling van eisers dat kamers er zeer klein waren.

De kwaliteit van maaltijden en dranken behoort doorgaans tot de subjectieve appreciatie van de reiziger. De subjectieve appreciatie van de reiziger dat maaltijden en dranken al dan niet voldoende, al dan niet lekker, al dan niet duur waren, levert geen voldoende bewijs van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Uiteindelijk blijken de hoteldiensten in hotel A wel ondermaats geweest te zijn .

Aldus komt het arbitraal college tot de vaststelling dat een aantal fouten of tekortkomingen bij de uitvoering van het reiscontract in hoofde van verweerster bewezen zijn die een schadevergoeding zouden kunnen rechtvaardigen.

SA2016-0004

Eisers blijken hoe dan ook tijdens hun reis schade / ongemakken te hebben geleden. Na rijp beraad en rekening houdend met alle in het dossier voorhanden zijnde elementen, bepaalt het arbitraal college de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 300,00€.

Zoals aangegeven in de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen vallen de procedurekosten ten laste van de verliezende partij; weze in deze verweerster. De door eisers gestelde oorspronkelijke eis van 1.171,40€ is evenwel volkomen overtrokken. Het komt dan ook passend voor de 117,14€ door eisers voorgeschoten procedurekosten bij helften om te slaan tussen partijen.

De vordering van eisers is derhalve gegrond voor 300,00 met verwijzing van verweerster in 58,57€ kosten van het geding.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Wijzende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 300,00€ schadevergoeding;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 58,57 kosten van het geding;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 18.02.2016.

#### **SA2016-0004**

Rondreis naar/in Cuba voor 3 p. boekten van 25/7/2015 tot 14/8/2015, voor de totale prijs van 6.304,00€.

Eisers formuleerden klachten m.b.t. ondermaatse hotels met avondse uitrusting, gesloten diensten, te beperkte en te dure maaltijden.

Het arbitraal college bepaalt de door eisers geleden schade ex aequo et bono op 300,00€.

SA2016-0004

De door eisers gestelde oorspronkelijke eis van 1.171,40€ is evenwel volkomen overtrokken. Het komt dan ook passend voor de 117,14€ door eisers voorgesloten procedurekosten bij helften om te slaan tussen partijen.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 300,00€ schadevergoeding;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van 58,57 kosten van het geding;

Met meerderheid van stemmen te Brussel op 18.02.2016.