

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 28 april 2015

Inzake:

Dhr. en Mvr. A - B, XXX

Eisers,

ter zitting aanwezig, bijgestaan door medereizigers Dhr. en Mvr. C en D.

Tegen:

RO, met zetel te XXX,

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

verweerster

ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. E, advocaat, loco Mtr. F met kantoren te XXX.

hebben ondergetekenden:

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

Dhr. XXX, in zijn 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26.02.2015 - 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 de oproeping van partijen om te verschijnen ter zitting van 28.04.2015;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 28.04.2015;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers bij verweerster een begeleide rondreis in Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe voor 4p. boekten van 13/09/2014 tot 05/10/2014 voor de totale prijs van 11.580,00€ (2.895,00€/p) ; reis georganiseerd door verweerster.

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 bij verweerster een begeleide rondreis in Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe voor 4p. boekten van 13/09/2014 tot 05/10/2014 voor de totale prijs van 11.580,00€. (2.895,00€/p); reis georganiseerd door verweerster.

Eisers formuleren volgende klachten:

- 1) 3-daags all-in verblijf in Okavangodelta ((t.w.v. 400,00€) werd niet uitgevoerd en excursies en maaltijden dienden betaald te worden.
- 2) hotel in Kasane lag niet aan Chobe rivier
- 3) reisbegeleider voldeed niet
- 4) geen correcte afrekening van gemeenschappelijke uitgavenpot.

en eisen in een klachtenbrief schadevergoeding.

In briefwisseling stelt verweerster ondermeer:

- dat voor het 3-daags all-in verblijf in Okavangodelta een waardig alternatief werd aangeboden
- dat het hotel in Kasane niet aan de Chobe rivier lag maar gecompenseerd werd door upgrades in andere hotels
- dat de reisbegeleider niet wist dat een afrekening van de gemeenschappelijke uitgavenpot verwacht werd
- dat RO 50,00€/p en 6,45€/p(saldo uitgavenpot) wil terugbetalen.

Eisers blijven in briefwisseling bij hun standpunt :

- 3-daags all-in verblijf in Okavangodelta werd niet uitgevoerd
- excursies en maaltijden dienden er betaald te worden.
- hotel in Kasane beantwoordde niet aan reisprogramma
- reisbegeleider voldeed niet
- geen correcte afrekening van gemeenschappelijke uitgavenpot

en eisen een compensatie van 500,00€/p.

Waar tussen partijen geen oplossing kan bereikt worden, maken eisers het geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen d.m.v. vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26.02.2015 . Eisers vorderen 600,00€/p., weze 2.400,00€ schadevergoeding.

In conclusies dd. 16.03.2015 stelt verweerster:

- veranderingen in het programma werden voldoende gecompenseerd
- de communicatie hierrond was gebrekkig en de reisbegeleider bood geen meerwaarde
- RO biedt alsnog 400,00€/p aan, weze 1.200 euro in totaal (??)

II. Beoordeling:

Eisers boekten bij verweerster een begeleide rondreis in Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe voor 4p. van 13/09/2014 tot 05/10/2014 voor de totale prijs van 11.580,00€. (2.895,00€/p); reis georganiseerd door verweerster.

Op meerdere punten blijkt dat verweerster aan het reiscontract geen goede uitvoering gaf overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben op basis van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie (art. 17 reiscontractenwet).

SA2015-0017

Er moet inderdaad vastgesteld worden:

- dat verweerster, zonder duidelijke communicatie naar de reizigers toe, inderdaad het verblijf in de Okovangodelta heeft gewijzigd en dat de reizigers er zelf maaltijden en excursies hebben moeten betalen
- dat het hotel in Kasane inderdaad niet beantwoordde aan het reisprogramma
- dat de reisbegeleiding eerder ondermaats was
- dat de reizigers geen duidelijke afrekening kregen van de uitgavenpot en dienvolgens niet zelf konden beslissen welke fooi ze aan de reisbegeleider wilden geven.
- dat niet vaststaat dat aan reizigers voldoende passende en toereikende compensaties werden aangeboden

Eisers hebben duidelijk schade geleden door deze niet-naleving van de verplichtingen door verweerster.

Het Arbitraal College bepaalt deze schade ex aequo et bono op 500,00€ per persoon, weze 2.000,00€ in totaal.

De vordering komt dan ook gegrond over voor een bedrag van 2.000,00€ schadevergoeding.

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen is voorzien dat over de kosten door het Arbitraal College ambtshalve wordt beslist. De kosten van de arbitrageprocedure vallen ten laste van de partij die in de arbitrale procedure in het ongelijk wordt gesteld, weze in dit geval verweerster.

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 RO tot betaling aan eisers A-B van 2.000,00€ schadevergoeding;

Veroordeelt verweerster RO tot de kosten van het geding, waarin het door eisers betaalde klachtengeld van 240,00€.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 28.04.2015.

SA2015-0017

Eisers boekten bij verweerster een begeleide rondreis in Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe voor 4p. boekten van 13/09/2014 tot 05/10/2014 voor de totale prijs van 11.580,00€. (2.895,00€/p); reis georganiseerd door verweerster.

Op meerdere punten blijkt dat verweerster aan het reiscontract geen goede uitvoering gaf overeenkomstig de verwachtingen die de reizigers redelijkerwijs mochten hebben op basis van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie (art. 17 reiscontractenwet):

- dat verweerster, zonder duidelijke communicatie naar de reizigers toe, inderdaad het verblijf in de Okovangodelta heeft gewijzigd en dat de reizigers er zelf maaltijden en excursies hebben moeten betalen
- dat het hotel in Kasane inderdaad niet beantwoordde aan het reisprogramma
- dat niet vaststaat dat aan reizigers voldoende passende en toereikende compensaties werden aangeboden
- dat de reisbegeleiding eerder ondermaats was
- dat de reizigers geen duidelijke afrekening kregen van de uitgavenpot en dienvolgens niet zelf konden beslissen welke fooi ze aan de reisbegeleider wilden geven.

Het Arbitraal College bepaalt deze schade ex aequo et bono op 500,00€ per persoon, weze 2.000,00€ in totaal. De vordering komt dan ook gegrond over voor een bedrag van 2.000,00€ schadevergoeding. De kosten van de arbitrageprocedure vallen ten laste van de partij die in de arbitrale procedure in het ongelijk wordt gesteld, weze in dit geval verweerster.

Met unanimititeit.