

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 7 september 2023

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 8 september 1957, wonende te XXX, XXX, en **mevrouw B**, Belg, geboren op 24 juni 1955, wonende te XXX, XXX;

Eisers, waarvan de heer A ter zitting aanwezig;

Tegen:

RONV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 3 juni 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 22 juni 2023 om te verschijnen op de zitting van 7 september 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 7 september 2023;

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer G 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 H in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 8 maart 2023 bij verweerster een reis naar Gran Canaria (Spanje). De all-inclusive vakantie zou doorgaan in de periode van 24 april 2023 tot en met 5 mei 2023. Voor hun reis betaalden eisers 3.532,20 EUR.

2.

Op 1 mei 2023 vanaf 17:00 uur werden er werken uitgevoerd aan het buitenzwembad van het hotel. Deze werken zouden duren tot en met 5 mei 2023. Hierdoor konden eisers gedurende deze dagen geen gebruik maken van het buitenzwembad. Ook de aanliggende poolbar werd gesloten. Als gevolg van de werken was er veel overlast van overtollig stof in de lucht.

Ter compensatie werden door het hotel de openingsuren van de spa verlengd zodat er gebruik gemaakt kon worden van het binnenzwembad. Eveneens werd een noodbar geopend om de gesloten poolbar te vervangen en werden de openingsuren van het restaurant verlengd.

3.

Op het moment dat eisers zich naar de balie van het hotel richtten voor meer informatie wist het hotelpersoneel eisers te vertellen dat zij alle touroperators op de hoogte hadden gebracht van de situatie. Verweerster heeft eisers echter nooit geïnformeerd over de werken. Als vergoeding bood het hotel een upgrade van de hotelkamer en gratis ligstoelen aan het strand aan. Eisers weigerden dit voorstel.

Hierna namen eisers contact op met verweerster. Laatstgenoemde gaf hetzelfde voorstel van een upgrade van de hotelkamer en gratis ligstoelen aan het strand. Wederom weigerden eisers dit voorstel. Eisers vroegen aan verweerster of zij overgeplaatst konden worden naar een ander hotel met buitenzwembad. Dit was niet mogelijk aangezien ieder hotel in omstreken reeds volledig volzet was.

4.

Omwille van gezondheidsredenen hebben eisers besloten om hun vakantie gedurende de werken voornamelijk buiten het hotel te spenderen, met extra kosten tot gevolg.

Eisers en verweerster konden niet onderling tot een oplossing voor dit twistpunt komen, reden waarom eisers huidig geschil aanhangig maakten bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

Eisers hebben de hoedanigheid van reizigers.

Verweerster heeft de hoedanigheid van organisator.

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van het deel van de reissom dat de vijf dagen dat het zwembad gesloten was vertegenwoordigt, hetzij 1.809,55 EUR.

Verweerster vraagt om de vordering van eisers ontvankelijk te verklaren, maar de vergoeding te herleiden.

Verweerster stelt een vergoeding voor van 15% van het deel van de reissom dat de vijf dagen dat het zwembad gesloten was vertegenwoordigt, hetzij 240,85 EUR.

Eisers vragen het voorstel van verweerster af te wijzen als ontoereikend.

D. BEOORDELING

5.

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 (hierna "Reiswet") is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Overeenkomstig artikel 35 Reiswet verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

Het niet beschikbaar zijn van het buitenzwembad vormt een non-conformiteit. Verweerster verwijst naar de verlengde openingsuren van de spa met binnenzwembad. Dit binnenzwembad was echter niet diep en aldus niet geschikt om recreatief in te zwemmen. Bovendien was dit zwembad binnenin het hotel gelegen waardoor men niet van de zonnige bestemming kon genieten. De non-conformiteit werd aldus niet naar behoren verholpen.

Door het sluiten van de poolbar werd er een tijdelijke noodbar geopend. Eisers konden hiervan echter geen optimaal gebruik maken omwille van de overlast die het stof veroorzaakte. Ten gevolge van de overlast hebben eisers de laatste vijf dagen van hun vakantie voornamelijk weg van het hotel gepend. Hierdoor moesten zij extra kosten maken, die zij zonder de non-conformiteit niet gehad zouden hebben.

6.

Het feit dat verweerster voor de aanvang van de reis op de hoogte was van de werken en niet eisers hiervan op de hoogte te stellen, maakt een tekortkoming aan diens informatieverplichting als professioneel uit. Indien verweerster eisers vooraf op de hoogte had gebracht, hadden er voor vertrek oplossingen gezocht kunnen worden. Eisers hadden de reis nog kunnen annuleren of kunnen inkorten.

Het is aan de professioneel om te bewijzen dat deze zijn informatieverplichting nakwam. Verweerster haalt het argument aan dat enkel de zetel in het Verenigd Koninkrijk geïnformeerd werd. Deze informatie had echter doorspeeld moeten worden naar de andere zetels. Dit argument doet geen afbreuk aan de informatieverplichting van verweerster.

Het feit dat verweerster eisers niet tijdig informeerde over de werken aan het zwembad vormt aldus een gemiste kans om passende oplossingen te vinden.

7.

De vordering van eisers is gedeeltelijk gegrond.

De prijs van het deel van de reissom dat de vijf dagen dat het zwembad gesloten was vertegenwoordigt, wordt bepaald op 1.600,00 EUR. Daar eisers wel nog gebruik hebben kunnen maken van hun kamer en de overige reisdiensten wordt dit bedrag gedeeld door twee, hetzij 800,00 EUR.

De schadevergoeding wordt in billijkheid op 1.000,00 EUR begroot, daar door het gebrek aan informatie vanwege verweerster eisers extra kosten hebben moeten maken.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk en slechts gedeeltelijk gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van 1.000,00 EUR aan eisers.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 7 september 2023.