

ARBITRALE BESLISSING VAN DE
GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 20 OKTOBER 2015

Inzake

De Heer **A** en diens echtgenote Mevrouw **B**, samenwonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw **B**

En

RO

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie : XXX,

Ondernemingsnummer XXX

Verweerder,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw **C**, Supervisor

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De Heer XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer XXX, 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 XXX in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. DE RECHTSPLEGING

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

Gezien het door eisers op 5 augustus 2015 ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 augustus 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 20 oktober 2015
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 20 oktober 2015

2. DE FEITEN EN DE VORDERING

1. De relevante feiten kunnen als volgt worden samengevat :

Eisers hebben op bij verweerster een reis geboekt naar Djerba, Tunesië, van 4 tot 12 april 2015, omvattende de vluchten Brussel/Djerba en terug en een verblijf in het “adult only” hotel A, in “all-inclusive” formule, voor een totaalprijs van 2.415,88 EUR.

Bij aankomst ter plaaste werd aan eisers gemeld dat het gekozen hotel niet beschikbaar was wegens werkzaamheden en werden zij per bus, samen met andere reizigers, verplaatst naar een ander hotel, Hotel B.

Eisers hebben de dag na aankomst aan de hostess van verweerster hun ongenoegen geuit omtrent het nieuwe hotel, dat zij niet gekozen hadden en dat niet met hun verwachtingen overeenstemde.

Zij hadden met name uitdrukkelijk een “adult only” hotel gekozen, terwijl zij nu moesten verblijven in een druk familiehotel.

Verweerster heeft een compensatie aangeboden van 104,50 EUR.

Partijen zijn het niet eens geraakt over het bedrag van de vergoeding, waarna eisers onderhavige procedure hebben opgestart.

Zij vorderen een schadevergoeding van 400 EUR.

3. BEOORDELING

2. Eisers klagen over het feit dat zij genoodzaakt zijn geweest om hun verblijf door te brengen in een druk familiehotel, terwijl zij specifiek een “adult only” hotel hadden geboekt om te kunnen genieten van een rustige vakantie zonder kinderen.

Bovendien vonden zij de bediening en het buffet ondermaats.

3. Er wordt niet betwist dat verweerster in het kader van deze reis heeft gehandeld als reisorganisator in de zin van art. 1, 1° en 3° van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna de “Reiswet”).

Volgens artikel 17 van de Reiswet is de reisorganisator 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 van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

4. Verweerster betwist niet dat het oorspronkelijk geboekte hotel A niet beschikbaar was, en betwist dus haar aansprakelijkheid niet.

Ze is evenwel van oordeel dat zij eisers voldoende heeft vergoed door het aanbieden van een hotel van evenwaardig niveau en een tegemoetkoming van 104,50 EUR.

Het arbitraal college erkent dat het nieuwe hotel dat werd voorzien door verweerster van behoorlijke kwaliteit was, maar moet toch vaststellen dat het ging om een familiehotel, met veel kinderen en daarmee gepaard gaande drukte en lawaai. Dit terwijl eisers bewust hadden gekozen voor een hotel zonder kinderen.

De klacht van eisers is terecht.

Het arbitraal college vindt een schadevergoeding van 200 EUR, voor het geleden ongemak, billijk.

5. De andere klachten met betrekking tot de kwaliteit van het buffet en de onvriendelijkheid van het personeel zijn subjectief en niet voldoende bewezen, en worden aldus verworpen.

4. PROCEDUREKOSTEN

6. Aangezien de vordering ten laste van verweerster gegrond wordt verklaard, wordt deze laatste veroordeeld tot de kosten van het geding, zijnde 100 EUR.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart de vordering ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt dienvolgens 2^e verweerster tot betaling aan eisers van een som van 200 EUR.

Legt de procedurekosten, te weten 100 EUR, ten laste van verweerster.