

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 15 februari 2018

Inzake:

Dhr. en Mvr. A - B , XXX, XXX
Eisers,
Dhr. A persoonlijk ter zitting aanwezig;

Tegen:

RB, met zetel XXX, XXX
Lic XXX Ondernemingsnummer XXX
Verweerster
Ter zitting vertegenwoordigd door Mtr. C, advocaat te XXX, XXX

En Tegen:

RO. , met zetel XXX, XXX
Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX
Verweerster,
Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd .

hebben ondergetekend:

Dhr. D, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mvr. E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mvr. F, 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. G 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 14/12/2017, 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 15/02/2018;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 15/02/2018;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via reisbemiddelaar RB, XXX, voor 3 p., een reis boekten naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Bavaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA /PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO. voor de totale prijs van 7.280,23 €.

Derhalve werden reiscontracten 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:

Nadat boeking van een eerst gewenste reis naar de Kaapverdische Eilanden voor 3 p., van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabo Verde 5*, All-in, verblijf type 23, vluchten BRU-SAL /SAL-BRU, niet mogelijk bleek, boekten eisers op 12/01/2017 via reisbemiddelaar RO, Heusden, voor 3 p., een reis naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA / PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.280,23 €.

De RO brochure bevat gedetailleerde informatie over hotel Riu Palace Cabaro 5*, de faciliteiten, eten & drinken, sport & ontspanning, honeymoon, verblijf, all-in gold, wat vinden onze klanten, site met meer beelden en correcte prijs.

Voor de reis naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro factureerde de reisbemiddelaar RB op 02/06/2017 een totaal van 7.280,23€

Ter plaatse dienden eisers vast te stellen dat er in hun juniorsuite type 21 in hotel Riu Palace Cabaro geen afzonderlijke slaapkamer was voor hun zoon.

Eisers formuleren tegen de reisbemiddelaar volgende klacht:

- *de voorwaarde van de reis was een aparte slaapkamer voor zontje*
- *... op aanraden van reisbemiddelaar reis geboekt naar Dominikaanse Republiek voor 7.038 € op basis van suite met afzonderlijke slaapkamer*
- *reisbemiddelaar bevestigde reeds ter plaatse te zijn geweest en garandeerde de suite met afzonderlijke slaapkamer*
- *suite bleek gewoon een ruime kamer te zijn*
- *geen afzonderlijke slaapkamer beschikbaar*

Eisers formuleren tegen de reisorganisator volgende klacht: *reisorganisatie gebruikt het woord suite alhoewel dit niet in overeenstemming is met de definitie van het woord volgens het woordenboek der nederlandse taal. Misleitend !*

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14/12/2017, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van de reisorganisator RO en reisbemiddelaar RB een schadevergoeding van 1.200€.

Conclusies, door de raadsman van RB laattijdig ingediend en niet tijdig meegedeeld aan eisers, werden door het arbitraal college uit de debatten geweerd.

II. Beoordeling:

Eisers boekten op 12/01/2017 via reisbemiddelaar RB, XXX, voor 3 p., een reis naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA /PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.280,23 €.

Aldus is duidelijk een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen waarbij verweerster RO zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een van tevoren samengestelde combinatie van vervoer, logies en andere diensten. (art.1 reiscontractenwet)

Volgens art. 4 reiscontractenwet mag de beschrijving van de diensten die aan de reiziger wordt verstrekt geen misleidende elementen bevatten.

Overeenkomstig art. 17 reiscontractenwet 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 hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten

Reisorganisator RO somt bij de hotelbeschrijving in brochure onder de rubriek VERBLIJF de mogelijke kamers op zoals aangeboden door en bekend bij hotel Riu Palace Cabaro; met name de Juniorsuite, de Superieure juniorsuite, de suite ... Voor de aanduiding van haar kamers gebruikt het hotel de benaming "Juniorsuite, Superieure juniorsuite, suite.." Het zondermeer in de brochure overnemen van deze benaming 'suite' voor alle kamertypes in dit hotel terwijl deze 'suites' in werkelijkheid niet steeds overeenstemmen met de definitie van het woord 'suite' in het woordenboek van de Nederlandse taal, zou naar de reiziger toe inderdaad verwarrend kunnen zijn.

Op 30/07/2017 schrijven eisers evenwel zelf naar de reisbemiddelaar: *Wij zijn naar uw reisbureau gekomen om ons door u te laten adviseren en leiden en om niet zelf alle reisbrochures en beschrijvingen in detail te moeten doornemen.* In deze lijken eisers dan ook niet meteen door de hotelbeschrijving in de brochure van RO misleid geweest te zijn.

Enige andere fout of tekortkoming wordt de reisorganisator door eisers niet aangewreven.

Wie schadevergoeding eist moet het cumulatief bewijs leveren van fout, schade en oorzakelijk verband tussen fout en schade. In deze kan na grondig onderzoek van het hele dossier enkel vastgesteld worden dat eisers wat de reisorganisator betreft dit bewijs nergens leveren.

Voor zover als gericht tegen reisorganisator RO is de vordering van eisers dan ook ongegrond.

Eisers boekten op 12/01/2017 via reisbemiddelaar RB, XXX, voor 3 p., een reis naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA /PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.280,23 €.

Aldus is duidelijk ook een contract tot reisbemiddeling tot stand gekomen waarbij verweerster RB bvba zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een contract tot reisorganisatie.(art.1 reiscontractenwet)

Volgens art 27 reiscontractenwet is de reisbemiddelaar aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben.

Eisers stellen in hun klacht:

- de voorwaarde van de reis was een aparte slaapkamer voor zontje
- op aanraden van reisbemiddelaar reis geboekt naar Dominikaanse Republiek voor 7.038 € op basis van suite met afzonderlijke slaapkamer
- reisbemiddelaar bevestigde reeds ter plaatse te zijn geweest en garandeerde de suite met afzonderlijke slaapkamer

- suite bleek gewoon een ruime kamer te zijn
- geen afzonderlijke slaapkamer beschikbaar

Onderzoek van de stukken in het dossier wijst uit dat eisers in hun contacten met de reisbemiddelaar vóór de boeking duidelijk de wens van een aparte slaapkamer voor hun zoon uitgedrukt hebben.

Verder blijkt uit onderzoek ook dat de eerste boeking naar de Kaapverdische Eilanden voor 3 p., van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabo Verde 5*, All-in, verblijf type 23 dubbel, vluchten BRU-SAL /SAL-BRU, niet mogelijk was. Verweerster RB schreef in mail dd 31/07/2017 in dit verband aan eisers : *Riu Palace Cabo Verde in Sal heeft 1 type kamer: familiekamer met aparte slaapkamer, maar deze was op het moment van jullie boeking niet meer beschikbaar.*

Samen met de reisbemiddelaar werd door eisers dan ook overgegaan tot de tweede boeking voor 3 p. naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA /PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.280,23 €.

In deze blijkt dat eisers :
aanvankelijk van een afzonderlijke slaapkamer steeds duidelijk een punt blijken gemaakt te hebben,
- nadat de eerste boeking naar de Kaapverdische Eilanden niet mogelijk was gebleken vermits *Riu Palace Cabo Verde in Sal 1 type kamer heeft: familiekamer met aparte slaapkamer, maar deze op het moment van jullie boeking niet meer beschikbaar was*, zijn overgegaan tot de tweede (duurdere) boeking voor 3 p. naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, in juniorsuite type 21 waarvan zij kennelijk niet beseften dat daar geen aparte slaapkamer voorzien is.

Het is en blijft onbegrijpelijk hoe de reisbemiddelaar eisers hier een duurdere boeking aanpraat in een kamer die duidelijk niet de aparte slaapgelegenheid biedt waar eisers steeds nadrukkelijk om gevraagd hadden.

De reisbemiddelaar beweert telefonisch duidelijk gemaakt en verder met foto's aangetoond te hebben dat de junior suite één grote ruimte is. Eisers betwisten dit.

Wat er hier tussen reisbemiddelaar en eisers nog allemaal gezegd, uiteengezet en aangetoond zou zijn is niet meer te achterhalen.

Uiteindelijk blijkt er eisers die steeds nadrukkelijke een afzonderlijke slaapkamer hadden gevraagd een boeking voor 3 p. naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, aangepraat te zijn in een juniorsuite type 21 waarvan zij niet beseften dat er geen afzonderlijke slaapgelegenheid was.

Aldus moet vastgesteld worden dat de oorzaak van de ontgoocheling en de ongemakken die eisers opliepen tijdens hun verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5* in juniorsuite type 21 enkel kan gevonden worden in een ontoereikende of verkeerde informatie of raadgeving door de reisbemiddelaar. De reisbemiddelaar blijkt hier aan het contract tot reisbemiddeling kennelijk niet de goede uitvoering gegeven te hebben, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben.

Rekening houdend met de aard, de duur en de omvang van de ongemakken die eisers aantonen bepaalt het Arbitraal College na rijp beraad alle door eisers geleden schade ex aequo et bono op 1.200,00€.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisbemiddelaar RB, gegrond is ten belope van 1.200,00€.

OM DEZE REDENEN
het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RO toelaatbaar doch ongegrond;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RB toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt RB tot betaling aan eisers van 1.200,00€ schadevergoeding;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.

AS2018-0010 / RB / RO.

Nadat boeking van eerst gewenste reis naar de Kaapverdische Eilanden voor 3 p., van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabo Verde 5*, All-in, verblijf type 23 dubbel, vluchten BRU-SAL /SAL-BRU, niet mogelijk bleek, boekten eisers op 12/01/2017 via reisbemiddelaar RB , XXX, voor 3 p., een reis naar de Dominicaanse Republiek, van 15 tot 29/07/2017, met verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5*, All-in, juniorsuite type 21, vluchten BRU-PUNTA CANA /PUNTA CANA-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 7.280,23 €.

Geen bewijs van fout in hoofde van reisorganisator RO. Voor zover als gericht tegen reisorganisator RO is de vordering van eisers dan ook ongegrond.

De oorzaak van de ontgoocheling en de ongemakken die eisers opliepen tijdens hun verblijf in hotel Riu Palace Cabaro 5* in juniorsuite type 21 kan enkel gevonden worden in een ontoereikende of verkeerde informatie of raadgeving door de reisbemiddelaar. Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisbemiddelaar RB, gegrond is ten belope van 1.200,00€.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 15/02/2018.