

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE
REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 19 APRIL 2016

Inzake:

De heer A, en zijn echtgenote, mevrouw B, beide wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A, eiser

t/

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX, licentie nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, Customer Service Team.

Hebben ondergetekenden in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen met zetel te 1210 Brussel, City Atrium, Vooruitgangstraat, 50, (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

De heer XXX, jurist, voorzitter van deze zitting

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de verbruikers organisaties

De heer XXX, vertegenwoordiger van de verbruikers organisaties

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Mevrouw XXX, vertegenwoordigster van de reissector

Alle vijf met woonstkeuze op de zetel van de Geschillencommissie Reizen.

Bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier.

VOLGENDE ARBITRALE SENTENTIE GEVELD:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 6 februari 2016.

Eisers en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie een bundel opgestuurd op 10 februari 2016, en door verweerster op 3 maart 2016.

Door eisers werden conclusies ingediend op 8 maart 2016 en door verweerster op 2 maart met een wederwoord op 24 maart 2016.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 11 februari 2016 om te verschijnen op de zitting van 19 april 2016, te 1210 – BRUSSEL, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, om 13.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

2.1. DE FEITEN

Eisers boekten bij reisbemiddelaar RB, op 2 februari 2016 een pakketreis bestaande uit:

- Een heenvlucht van Brussel naar Antalya, economy class, op 8 februari 2016
- Een verblijf in het hotel "X" op basis van de formule "All In" voor de periode gaande van 8 tot 15 februari (7 nachten) kamertype 2B.
- Een terugvlucht van Antalya naar Brussel op 15 februari 2016, economy class.

De vluchten werden uitgevoerd door "LMIJ".

Verweerster trad op in haar hoedanigheid van reisorganisator.

Totale prijs : 797,60 euro.

Eisers klagen er – samengevat - over dat (zie o.a. vragenformulier, punt 17, de e-mail van 17 februari en conclusies van eisers) er aan het hotel werken in uitvoering waren waardoor het hoofdrestaurant en keuken gesloten waren en vervangen werden door een "vervang restaurant" in de kelder met "miserabele" buffetten.

Het "vervang restaurant" heeft geen enkel buitenraam en een terras om, eventueel, buiten te eten is er niet.

De tijdelijke vloerbekleding was zeer verwaarloosd.

Eisers voegen in hun bundel enkele foto's over deze "vervang restaurant". Over het hotel zelf en de kamer hebben eisers geen klachten.

Daags na aankomst hebben eisers hun grieven hierover medegedeeld aan de aangestelde van de reisorganisator ter plaatse. Na herhaald aandringen werd door de aangestelde van de reisorganisator een hotel- wissel voorgesteld naar het hotel "Y". Deze hotelwissel vond plaats op dinsdag 10 februari. Het hotel was eveneens een 5* hotel maar heeft een minder goede beoordeling en hoofdzakelijk ingericht voor kinderen, maar voor het overige hebben eisers geen klachten over dat hotel.

Eisers vinden dat hun vakantie daardoor volledig mislukt is ingevolge de ergernis, de stress, het wachten op antwoorden en het verblijf in een hotel met een lagere beoordeling. Ze verwijten de reisorganisator ervan dat zij niet voor de aanvang van de reis hiervan op de hoogte werden gesteld.

Eisers vorderen dan ook een schadevergoeding oorspronkelijk voor een bedrag van 205,60 en later verhoogd met een bedrag van 263,24 €, hetzij in totaal 468,84 € dat als volgt wordt verantwoord:

- De terugbetaling van de 2 eerste vakantiedagen aan 100%	136,48 €
- 30% korting op de 5 nachten van vervanghotel	102,36 €
- Kwaliteitsverlies tijdens het verlof	100,00 €
- Extra gemaakte kosten bij de wisseling van hotel	30,00 €
- Kosten procedure Geschillencommissie	50,00 €
- tijd, fotokopies, port, verplaatsingen	50,00 €
<u>Totaal</u>	<u>468,84 €</u>

Verweerster argumenteert in haar besluiten van 2 maart dat in het laagseizoen het steeds kan gebeuren dat er verfraaiingswerken aan de gang zijn, en verwijst naar de rubriek "belangrijk om weten" van haar brochure waarbij eisers werden geïnformeerd dat het "*kan voorkomen dat strand- en sportvoorzieningen, zwembaden, glijbanen, restaurants tijdens een deel van het seizoen gesloten zijn*".

Verweerster betreurt dat zij door de hotelier niet werd ingelicht dat het hoofdrestaurant gesloten zou zijn maar is van mening dat de hotelier alles in het werk gesteld heeft om de ongemakken te beperken.

Eisers kregen een hotelwissel en hebben over het hotel zelf geen opmerkingen gesignaleerd.

Verweerster is van mening dat zij voldaan heeft aan haar contractuele verplichtingen en benadrukt dat de klacht enkel gaat over de werken aan het restaurant en dat alle andere faciliteiten van het hotel "X" operationeel waren en dat eisers hieromtrent geen klachten hebben geformuleerd.

Verweerster is bereid een compensatie toe te kennen aan eisers voor een totaal bedrag van 112,74 € als volgt verantwoord:

- 30% van de verbleven nachten in hotel "X"	40,94 €
- Prijsverschil tussen 1 ^e . en 2 ^e . hotel	46,20 €
- Cadeaubon van	<u>25,00 €</u>
Totaal -----	<u>112,74 €</u>

hetzij 25% van de prijs die eisers betaalden voor hun hotelverblijf in hotel"X" of 15% van de totale reissom.

2.2. BESPREKING EN BEOORDELING

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontracten – wet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, "Reiscontracten – wet", verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Art. 17 RCW bepaalt o.a.:" *De reisorganisator is 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*".

Art. 19§4 voegt eraan toe:"*De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in een van zijn verbintenissen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van derving van het reisgenot*"

Art. 18 RCW stelt: "*De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen...*"

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig ingezien en partijen aangehoord tijdens de zitting. In casu dient te worden vastgesteld dat de verwachtingen van eisers niet werd ingelost, doch moet ook worden aangehaald dat verweerster dan toch ter plaatse zijn best heeft gedaan om aan de, terechte, klachten van eisers een oplossing te geven.

Gelet op wat voorafgaat is het Arbitraal College, eenparig, van oordeel dat aan eisers een schadevergoeding moet worden toegekend en bepaalt deze, ex aequo et bono, op 225 euro, waarbij gesteld wordt dat de cadeaubon van 25 euro daar bovenop komt.

Volgens verklaringen van partijen blijkt dat eisers vanwege verweerster reeds een vergoeding heeft ontvangen voor een bedrag van 87,14 euro zodat verweerster nog aan eisers een bedrag van $225 - 87,14 = \underline{137,86}$ euro is verschuldigd.

OM DEZE REDEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond.

Veroordeelt verweerster om aan eisers een schadevergoeding te betalen voor een bedrag van 225 (twee honderd vijf en twintig) euro. Aangezien verweerster reeds een schadevergoeding heeft uitbetaald van 87,14 euro, blijft voor verweerster nog het saldo te betalen zijnde 137,86 euro (honderd zeven en dertig euro en zes en tachtig cent). Hierbij dient te worden opgemerkt dat de reeds ontvangen cadeaubon voor een bedrag van 25 euro eigendom blijft van eisers.

Wijst het meer gevorderde af als zijnde ongegrond.

Aldus uitgesproken, bij eenparigheid, te Brussel op negentien april 2016.