

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 24 januari 2023

Inzake:

Mevrouw A en de Heer B, woonachtig te XXX, XXX, handelend zowel voor zichzelf als voor hun minderjarige kinderen C en D

Eisers, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RO met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweerster vertegenwoordigd ter zitting door Meester E, XXX met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer J 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 K in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 november 2022 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 24 januari 2023 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 24 augustus 2021 bij verweerster een skireis boekten met bestemming Frankrijk - Courchevel, voor de periode van 27 februari 2022 tot 6 maart 2022.

De boeking omvatte het verblijf in Hôtel Le Zénith voor 6 personen in een vierpersoonskamer en een tweepersoonskamer, in formule vol pension, een skipas voor het gebied "Les 3 Vallées", skilessen en huur van skimateriaal voor de kinderen.

2.

Eisers stellen dat de reis niet is verlopen als naar behoren.

Onmiddellijk na aankomst sturen eisers een mail naar verweerster waarin zij te kennen geven dat zij geconfronteerd worden met een ondermaatse en vuile kamer en dat de maaltijden niet voldoen (te weinig keuze en algemeen van slechte kwaliteit). Zij beklemtonen dat de medewerkers van verweerster meer dan moeite deden om er het beste van te maken. Bovendien schrijven zij dat zij niet vroegtijdig naar huis gaan omdat het weer goed meevalt en dat buitenshuis eten ook een oplossing is.

Verweerster antwoordt dat zij de zaak opvolgt en dat eisers ter plaatse hun opmerkingen moeten kenbaar maken om waar indien nodig bij te kunnen sturen.

Eisers laten op 4 maart 2022 om 16.30 weten dat zij om 11.30 naar huis vertrokken zijn .

3.

De klachten worden na terugkeer uitvoerig bevestigd per mail aan verweerster. Eisers vragen terugbetaling van het door hen betaalde bedrag voor de reis.

Omdat het door de organisator voorgestelde minnelijke regeling niet voldeed aan de verwachtingen van de eisers werd in een verzoeningsprocedure opgestart, die ook niet tot een oplossing leidde.

4.

Eisers starten uiteindelijk huidige arbitrageprocedure op.

Volgens het vragenformulier formuleren eisers volgende klachten :

- *“Betaling van de reis met Mastercard ging niet voor bedragen > 5.000 euro, terwijl er wel degelijk op de website vermeld staat dat je met Mastercard kan betalen ;*
- *We waren niet op de hoogte dat het hotel een andere naam had Village Club Miléade Courchevel >< Hotel Le Zénith ;*
- *kamer was vuil en stoffig, ongezonde lucht (wij waren genoodzaakt om met onze ramen open te slapen om wat frisse lucht te krijgen) ;*
- *water in de kamer was bruin (technische dienst tot 2x komen kijken zonder resultaat) ;*
- *het buffet was ondermaats : beperkte keuze, slechte kwaliteit ;*
- *het bestek, de borden en de glazen waren geregeld vuil (foto in bijlage) ;*
- *het voorziene eten was totaal niet kindvriendelijk : onze kinderen hebben meestal pasta genomen zonder saus omdat die niet te eten was en een beetje komkommer of tomaat ;*
- *blijkbaar waren er leveringsproblemen bij de catering, dit mag niet het probleem worden van de reiziger die hiervoor meer dan voldoende heeft betaald ;*
- *het eten zelf : wat kan ik hierop zeggen. Stel jezelf de vraag als andere mensen volgende uitspraken doen :
** deze keer ziet de soep er eetbaar uit (fransman)
**we hebben de wortelpuree van de babyvoeding genomen en een beetje gemengd met pasta, onze kleine was blij dat hij eens iets anders had dan enkel witte pasta
** we hebben sandwiches gekocht en eten die op de kamer op*
- *skilessen waren ook niet steeds even georganiseerd, vertragingen met de busje die de kinderen kwam ophalen. Het was soms de moeite niet om zelf nog te gaan skiën.*
- *Onze dochter is op dag 2 ook ziek geworden, met hevige koorts en last van de luchtwegen, waarschijnlijk het gevolg van de vuile stoffige kamer.”*

Eisers vragen terugbetaling van het door hen betaalde bedrag van de reis, 5.545 EUR.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

5.

Omdat haar reis niet is verlopen zoals gewenst, vordert eiser dat verweerster zou veroordeeld worden tot het terugbetalen van het door hun betaalde deel van de totale reissom voor vier personen, ten belope van 5.545 EUR.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet, dit wordt niet betwist.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

7.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt :

Art. 33. De organisator is 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.

En artikel 49 van de Reiswet :

Art. 49. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

8.

Verweerster betwist niet dat de kwaliteit van het hotel te wensen overliet en betwist haar aansprakelijkheid op dat vlak niet.

Ze stelt wel dat, van zodra eisers klachten hebben geuit, zij onmiddellijk stappen ondernomen hebben om tegemoet te komen aan hun verzuchtingen. De problemen met betrekking tot het hotel werden aangepakt. Techniekers zijn ter plaatse gekomen en de kamer zelf werd gereinigd.

Met betrekking tot de ziekte van de kinderen, staat volgens verweersters het oorzakelijk verband niet vast met de staat van de kamer.

Verweerster argumenteert nog dat de kwaliteit van het eten een louter subjectief gegeven is en afhangt van persoonlijke appreciatie.

De klachten aangaande de organisatie van de skiessen (wachttijden bij vervoer, aan liften, bij skiverhuur enz) vindt verweerster ongegrond.

9.

Verweerster heeft getracht een regeling te treffen met eisers. Ze lijkt aan te sturen in haar conclusies op een vergoeding van 50 % van de prijs van de accommodatie. Voor de reizigers in kwestie zou dit betekenen: B: (accommodatie — vol pension : 1.087,00 EUR), A : (accommodatie — vol pension : 1.087,00 EUR), C (6 jaar): (accommodatie — vol pension : 870,00 EUR), D (4 jaar): (accommodatie — vol pension : 544,00 EUR), hetzij een totaal van 3.588,00 EUR, waarvan 50 %: 1.794,00 EUR. Een vergoeding van 1.794,00 EUR betekent compensatie van 448,50 EUR/per persoon.

10.

Zoals reeds vermeld betwist verweerster haar aansprakelijkheid niet met betrekking tot de kwaliteit van de kamers. Eisers dienen welsiwaar hun schade te bewijzen alsook het oorzakelijk verband tussen de schade en de fout van de reisorganisator.

Bovendien acht het arbitraal college niet alle grieven van eisers bewezen.

Het arbitraal college erkent aan de hand van alle elementen van de zaak, waaronder de eigen verklaringen van verweerster, dat de reis niet aan de verwachtingen van eisers beantwoordde.

Om die redenen veroordeelt het arbitraal college verweerster tot betaling van een som van 2.500 EUR Ex aequo et bono bepaald.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een som van 2.500 EUR.

Wijst de vordering af voor het overige.

Aldus uitgesproken met unanimiteit van stemmen te Brussel op 24 januari 2023.