

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**TE BRUSSEL**

Inzake :

De Heer A, ambtenaar en Mevrouw B, zijn echtgenote, wonende te xxx

Eisers

Ter zitting niet aanwezig

En :

RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te xxx, KBO xxx

Verweester

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Supervisor Customer Service

Hebben de ondergetekenden:

1. De Heer xxx, jurist met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De Heer xxx, vertegenwoordiger van de reissector, met adres te xxx
3. Mevrouw xxx, vertegenwoordiger van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx
4. De Heer xxx, vertegenwoordigster van de reissector, met adres te xxx
5. Mevrouw xxx, vertegenwoordigster van de verbruikersverenigingen, met adres te xxx

in hun hoedanigheid van arbiter, deel uitmakende van een Arbitraal College, opgericht binnen de schoot van de VZW Geschillencommissie Reizen, waarvan de zetel gevestigd is aan de Koning Albert II-laan 16 (Ministerie van Economische Zaken) te 1000 Brussel en bijgestaan door Mevrouw xxx, griffier;

de volgende uitspraak geveld:

\* \* \*

**1. Procedure**

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Partijen hebben schriftelijk hun akkoord betuigd met betrekking tot de arbitrale procedure.

De vordering werd op verzoek van de eisers aanhangig gemaakt door het indienen van het door hen ondertekende vragenformulier van 14 januari 2013.

Alle bovenvermelde partijen werden behoorlijk opgeroepen bij aangetekend schrijven van 27 februari 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 25 juni 2012.

## **2. De feiten**

Uit de voorgelegde stukken en de toelichting van de partijen ter zitting blijkt dat eisers bij verweerster een verblijf hebben geboekt voor vier personen in het 4\*\*\*\* hotel A (Italië, Trobole, Gardameer) in dubbelpension, van 21 tot 28 juli 2012, voor een prijs van 1.286,50 EUR.

Eisers stellen dat bij hun aankomst gebleken is dat het hotel helemaal niet overeensteemde met de beschrijving die ervan gegeven werd in de brochure van verweerster. Niet alleen de kamer, maar gans het hotel was volgens hen vuil en onverzorgd, zeker geen 4\*\*\*\* waard.

Eisers hebben onmiddellijk contact opgenomen met verweerster, die voor hen geen alternatief kon vinden, gelet op het hoogseizoen. Verweerster heeft wel beloofd om verder te zoeken naar een andere accommodatie.

Eisers hebben na een nacht het hotel verlaten.

## **3. Voorwerp van de vordering**

Eisers vorderen terugbetaling van verweerster van de prijs van de hotelovernachtingen die zij niet genoten hebben, te weten 1.102,71 EUR.

## **4. Beoordeling**

Verweerster werpt op dat zij in het kader van deze reisovereenkomst is opgetreden als reisbemiddelaar, omdat ze slechts één reisprestatie heeft geleverd en bijgevolg krachtens artikel 1 van de wet van 16 februari 1994 niet als reisorganisator kan worden beschouwd en dus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de gebrekkige diensverlening van het hotel.

Of verweerster is opgetreden als reisbemiddelaar dan wel als reisorganisator of als verkoper *sui generis*, doet in casu niets ter zake.

Verweerster heeft het bewuste hotel *in eigen naam* te koop aangeboden in haar eigen

brochure en *in eigen naam* verkocht aan eisers.

Als verkoper is zij gehouden om de consument op een feitelijk juiste, volledige en niet misleidende wijze te informeren omtrent de diensten die zij te koop aanbiedt.

Het arbitraal college heeft zeer aandachtig kennis genomen van de foto's van eisers, de brochure van verweerster, de andere stukken van het dossier en de uitleg die ter zitting werd gegeven.

Rekening houdend met al deze elementen is het arbitraal college van mening dat het hotel op vele vlakken inderdaad niet overeenkwam met wat aan eisers werd voorgespiegeld en verkocht. Eisers mochten zich op basis van de brochure van verweerster redelijkerwijze aan iets anders verwachten.

Men kan eisers niet verwijten dat ze uit het hotel wilden vertrekken en dat ze het nodeloos vonden om aldaar een andere kamer te vragen, gelet op de algemene slordige toestand van het hotel.

Het arbitraal college acht de vordering daarom gegrond.

Evenwel is het zo dat verweerster had gevraagd aan eisers om een tweede nacht in het bewuste hotel te blijven om haar de mogelijkheid te bieden in volle hoogseizoen een andere accommodatie te vinden.

Eisers zijn daar niet op ingegaan en hebben het hotel na één nacht verlaten. Ze hebben dus niet de kans gegeven aan verweerster om een goede alternatieve oplossing te vinden en om bijgevolg de schade te beperken.

Om die reden lijkt het gepast om de schadevergoeding *ex aequo et bono* te herleiden tot 750 EUR.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBITRAAL COLLEGE,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt verweester tot betaling aan eisers van een schadevergoeding van 750 EUR, meer de kosten van 110,27 EUR.