

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

De heer **A**, student, wonende te XXX;

De heer **B**, student, wonende te XXX;

De heer **C**, student, wonende te 9820 XXX;

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig

En

RO, handel drijvend onder de naam **XXX**
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnr. XXX, vergunningsnr. XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw D, verantwoordelijke contact center.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 4 februari 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 14 oktober 2011 bij verweerster een skivakantie in Val Thorens (Frankrijk) boekten voor drie personen met heenreis op 17 februari 2012 en terugreis op 25 februari 2012. Deze reis omvatte vervoer per autocar, verblijf in een studio in "A" voor drie personen gedurende zeven nachten, lunchpakketten, skimateriaal en de nodige skipassen voor twee personen. De totale reissom bedroeg volgens de eindfactuur 2.549,99 EUR.

Bij aankomst ter plaatse op 18 februari 2012 werd eisers meegedeeld dat de geboekte studio in residentie A niet beschikbaar was ingevolge overboeking. Er werd hen een alternatieve accommodatie aangeboden in residentie B.

Eisers stellen dat de alternatieve accommodatie minderwaardig was aan de geboekte accommodatie, zowel op vlak van comfort als op vlak van ligging.

Waar residentie A centraal gelegen is in Val Thorens zou dit niet het geval geweest zijn voor B, waardoor eisers dienden te pendelen tussen hun eigen verblijf en dat van een groep vrienden, die wel in residentie A gelogeed werden, zoals geboekt.

Wat betreft het comfort van het appartement wijzen eisers erop dat in B geen balkon, geen televisie, geen apart toilet en geen vaatwasmachine aanwezig waren, dit in tegenstelling tot de brochure-omschrijving van het appartement in residentie A.

Eisers deden ter plaatse hun beklag en namen onmiddellijk telefonisch contact op met de plaatselijke vertegenwoordigers van verweerster. Tevens werd verweerster op 18 februari 2012 per e-mail in gebreke gesteld door de heer E (vader eerste eiser) alsook de heer F (vader derde eiser). Een derde e-mail bericht werd door de heer F verzonden op 19 februari en op 20 februari 2012 volgde een aangetekende ingebrekestelling. Eisers verzochten alsnog in gelijkwaardige accommodatie te worden geplaatst, evenwel zonder nuttig gevolg.

2. Na hun terugkeer op 25 februari 2012 richtten eisers opnieuw een schriftelijke ingebrekestelling aan verweerster, waarin zij hun ongenoegen uitten over het appartement en een financiële compensatie eisten.

In haar antwoord van 27 maart 2012 erkende verweerster de overboeking. Zij verdedigde evenwel het standpunt dat het aangeboden appartement een volwaardig alternatief vormde voor de geboekte accommodatie. Verweerster bood eisers als compensatie voor hun teleurstelling een vergoeding aan van 100,00 EUR. Bij aangetekend schrijven d.d. 5 mei 2012 lieten eisers weten dat zij niet akkoord konden gaan met dit regelingsvoorstel en becijferden zij een tegenvoorstel t.b.v. 600,00 EUR. Verweerster reageerde hierop bij e-mail bericht d.d. 16 mei 2012, waarin zij de aangeboden compensatie uit overwegingen van klantvriendelijkheid verhoogde tot 250,00 EUR. Bij aangetekend schrijven d.d. 18 juli 2012 lieten eisers weten dat zij nog steeds niet akkoord konden gaan met het

regelingsvoorstel, doch verlaagden zij hun tegenvoorstel tot het bedrag van 450,00 EUR. Bij e-mail bericht d.d. 8 augustus 2012 bleef verweerster bij haar standpunt en bood zij opnieuw een compensatie van 250,00 EUR aan, hetgeen eisers niet aanvaardden.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 4 februari 2012 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers zowel financiële als morele schade te hebben geleden, doordat hen een naar eigen zeggen minderwaardige accommodatie werd aangeboden in de residentie B, als alternatief voor de geboekte accommodatie in residentie A. Op financieel vlak wijzen eisers erop dat de accommodatie geenszins beantwoordde aan het verwachte niveau van de boeking, waardoor zij het gevoel hebben te veel te hebben betaald voor de geleverde diensten. Op moreel vlak wijzen eisers op de zware teleurstelling en het verminderde vakantiegenot, temeer daar een bevriende groep wél in residentie A verbleef, waardoor eisers enerzijds de zure vergelijking konden maken tussen dit appartement en het appartement dat hen werd aangeboden, en zij anderzijds dienden te pendelen tussen beide gebouwen die op enige afstand van elkaar gelegen zijn, om van de groepssfeer te kunnen genieten.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 830,00 EUR, samengesteld als volgt:

- Minderwaardige accommodatie:	580,00 EUR
- Morele schade:	150,00 EUR
- Administratiekosten:	100,00 EUR

Verweerster formuleert geen standpunt in besluiten. De bundel van eisers werd overgemaakt op 10 juli 2013.

De beoordeling

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van verweerster

5. Artikel 15 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, hierna kortweg Reiscontractenwet (RCW) genoemd, die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

'Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.'

In voorliggend dossier wordt door verweerster niet betwist dat zij de door eisers geboekte logies – wat een belangrijk deel van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft uitmaakt – niet heeft geleverd aan eisers. Verweerster wijt deze tekortkoming aan overboeking, doch overboeking is geen aanvaarde bevrijdingsgrond (art. 18, § 2, 4° RCW).

Op grond van het hierboven geciteerde artikel 15 RCW is verweerster bijgevolg gehouden eisers te vergoeden voor het verschil tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, mits eisers een dergelijk verschil bewijzen.

6. Eisers leggen een brochurebeschrijving voor waaruit blijkt hoe de geboekte logies door verweerster werd beschreven: *“fantastische ligging te midden in het centrum. Vlakbij bevinden zich vele leuke restaurants en bars die via een overdekte loopbrug te bereiken zijn. De comfortabel ingerichte kamers zijn van alle gemakken voorzien (...) ga dan zeker langs in onze eigenste XXX bar of discotheek XXX (...) Alle studio’s appartementen beschikken over een balkon, televisie, badkamer met bad of douche en apart toilet, kitchenette met 2 kookplaten, koelkast, (mini)oven en vaatwasmachine.”*

Uit de door eisers geformuleerde klachten en het voorgelegde fotomateriaal blijkt duidelijk dat het door verweerster aangeboden appartement niet voldeed aan de omschrijving uit de brochure van eiser. Er was geen balkon, geen afzonderlijk toilet, de “keuken” bestond uit een kookplaat bovenop een koelkast, en er was geen televisietoestel noch een vaatwas aanwezig. Eisers leggen bovendien uittreksels voor uit catalogi van immobiliënagentschappen ter plaatse, waaruit blijkt dat de marktprijzen voor particulieren in residentie B merkkelijk lager zijn dan de prijzen voor residentie A. Dit staft op overtuigende wijze de stelling van eisers dat hen een kwalitatief minderwaardig alternatief werd aangeboden.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat verweerster op dit punt te kort is geschoten aan haar verplichting tot goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie.

B. De schade

7. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie uit te voeren overeenkomstig de wettelijke voorschriften ter zake. Als gevolg hiervan moesten eisers gedurende zeven nachten verblijven in logies die niet voldeden aan wat zij bij verweerster hadden geboekt en betaald.

Eisers leggen een becijferde eis tot schadevergoeding voor, samengesteld als volgt:

- | | |
|--------------------------------|------------|
| - Minderwaardige accommodatie: | 580,00 EUR |
| - Morele schade: | 150,00 EUR |
| - Administratiekosten: | 100,00 EUR |

De door eisers naar voren gebrachte schade-eis kan niet worden bijgetreden.

De door eisers voorgelegde prijzen geven een indicatie dat het hen aangeboden alternatief minderwaardig was aan het geboekte alternatief, doch kunnen niet worden weerhouden als graadmeter voor de bepaling van de omvang van deze minderwaarde.

8. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkoming, de door verweerster voorgestelde vergoeding van 250,00 EUR onvoldoende in verhouding staat met de door eisers ervaren ongemakken.

Anderzijds komt het door eisers gevraagde bedrag van 830,00 EUR voor als overdreven.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 600,00 EUR een passende vergoeding vormt voor alle ongemakken die eisers mochten ondervinden. Deze vergoeding omvat zowel de minderwaarde van de accommodatie als de morele schade en administratieve onkosten.

C. De procedurekosten

9. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 100,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat het minnelijk regelingsvoorstel van verweerster een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakt. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 600,00 EUR (zeshonderd euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan eisers dient te worden terugbetaald.