

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 september 2024

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 26 februari 1961, Mevrouw **B**, Belg, geboren op 4 februari 1963, Juffrouw **C**, Belg, geboren op 27 april 1999 en Juffrouw **D**, Belg, geboren op 31 december 2001, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A

Tegen:

NV RO, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr E, zaakvoerder

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 19 juli 2024 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 24 juli 2024 om te verschijnen op de zitting van 23 september 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 23 september 2024;
- Beide partijen verklaarden zich akkoord het dossier te behandelen op de videozitting van 23 september 2024, waaraan de voormelde partijen deelnamen.

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw F in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 9 oktober 2023 boeken eisers bij verweerster een reis met bestemming Doha - Qatar voor 4 personen voor de periode van 3 tot 10 februari 2024.

De boeking omvat de heen-en terugvluchten van Brussel naar Doha en het verblijf in twee dubbel superior kamers in het Rixos Doha Gulf Hotel, 5* in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 9.399 euro.

3.

Reeds de eerste avond van hun verblijf nemen eisers contact op met de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse om hun teleurstellende eerste diner aan te kaarten. Het aanbod was heel beperkt en naar hun mening van slechte kwaliteit.

De volgende dag sturen ze een mail naar de doorverkoper waarbij zij deze reis boekten, waarin ze deze frustratie herhalen en vragen om samen met verweerster naar een oplossing te zoeken. Bij voorkeur wensen ze een hotelwissel zonder supplement.

Zij bevestigen wel dat de kamers in orde en zeer proper zijn, en het personeel heel vriendelijk.

Op 6 februari 2024 worden eisers gecontacteerd door een " guest relations officer" van het hotel die nota neemt van de klachten en een persoonlijk contact voorstelt op 7 februari 2024. Deze stelde voor dat eisers voor de laatste dagen van hun verblijf van een volledige all-in formule mochten genieten, wat zij aanvaardden.

4.

Na hun terugkeer sturen eisers een mail aan verweerster waarin ze deze oneerlijke handelspraktijken verwijten en hiervoor een cashcompensatie vragen. Eisers sturen een kopie van deze mail aan de doorverkoper, die hen drie dagen later een eerste antwoord van verweerster bezorgt.

Verweerster was van mening dat eisers na hun tussenkomst een upgrade kregen en dat zij ervan uitging dat de klacht hiermee opgelost was. Voor wat de bijkomende compensatie betreft vraagt ze extra tijd.

Op 12 maart 2024 biedt verweerster een waardebon van 50 euro per persoon aan, geldig tot 31 maart 2025. Eisers aanvaardden dit aanbod niet en nemen contact met de Geschillencommissie Reizen waar zij een verzoeningsprocedure opstarten.

Deze procedure wordt door verweerster aanvaard, doch leidt niet tot een akkoord.

4.

Eisers dienen op 19 juli 2024 een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in.

B. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier d.d. 19.07.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 3.150 euro. Uit dit vragenformulier blijkt dat eisers hun vordering alleen stellen tegen reisorganisator RO en niet tegen de doorverkoper.

Zij formuleren volgende klachten tegen verweerster :

- Verstrekken van misleidende informatie : verkoop van een pakketreis zonder op de hoogte te zijn dat het hotel in realiteit niet beantwoordt aan de verwachtingen van de reisbrochure
- Inbreuk wet pakketreizen
 - o Tekortkoming precontractuele informatieplicht
 - o Slechte uitvoering reisdiensten / nalaten om non-conformiteit te verhelpen

C. DE RECHTSPLEGING

6.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als "organisator" ten aanzien van eisers als "reizigers" en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie werd ter zitting door beide partijen bevestigd en staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

ONTVANKELIJKHEID VORDERING EISERS

8.

Verweerster betwist de ontvankelijkheid van de vordering van eisers niet en het arbitraal college stelt vast dat er ambtshalve geen gronden van onontvankelijkheid kunnen worden weerhouden.

GEGRONDHEID VORDERING EISERS

9.

Eisers baseren hun vordering op:

- op het artikel VI.95 Wetboek economisch recht inzake de oneerlijke handelspraktijken van de ondernemingen jegens consumenten en schending van de precontractuele informatieplicht.
- niet conforme uitvoering van de pakketreisovereenkomst (artikel 37-48 Reiswet)

De reisbrochure vermeldde onjuiste informatie door te stellen dat :

- *je als hotelgast het verrukkelijke eten en de premium dranken wel zal weten te smaken*
- *het een premium all inclusive hotel betreft met een ruime keuze aan restaurants*
- *het all inclusive pakket in dit hotel heel uitgebreid is met keuze uit verschillende restaurants en bars : Farmhouse, ZOH, Crust, Mr.Tailor en Rasa*
- *er gebakjes als lekker vieruurtje verkrijgbaar zijn in Crust; en*
- *gasten in de Farmhouse genieten van hartverwarmende gerechten die de werkeethiek en de toewijding van de boer weerspiegelen.*

Naar het oordeel van eisers was de werkelijkheid anders:

- De gebakjes bij Crust waren niet inbegrepen in het "all inclusive" pakket
- Het "all inclusive" pakket was zeer beperkt voor de twee specialiteitenrestaurants, Mrs. Tailor en Rasa, waar er slechts drie cocktails inbegrepen waren en slechts keuze uit drie hoofd- en nagerechten. Ten onrechte werd in de brochure gesproken over het restaurant "Rosa" i.p.v. Rasa " wat nadien werd aangepast ;
- Aanbod en kwaliteit van het eten in de Farmhouse was erbarmelijk
- Eisers werden gestoord in hun rustig genot door de aanwezigheid van spelende kinderen, hetgeen hen stress en ergernis bezorgde
- Naar het oordeel van eisers bleek er een onderscheid tussen twee soorten "all-inclusive" klanten, enerzijds die met de blauwe bandjes, waartoe zij behoorden en die met de bronzen bandjes die naar hun aanvoelen een voorkeursbehandeling kregen.

Uit de voorgelegde stukken blijkt dat eisers de lokale vertegenwoordiger van verweerster onmiddellijk ter plaatse hebben aangesproken.

10.

Verweerster repliceert en argumenteert mondeling dat :

- het hotel een zeer goede beoordeling krijgt in de reviews op de website en men over elk hotel wel een negatieve beoordeling kan vinden
- dat er van verkeerde info geen sprake is nu duidelijk op de website is vermeld dat het gaat om een familievriendelijk resort met een kidsclub en activiteiten voor de kinderen. Eisers waren duidelijk geïnformeerd en boekten op eigen verantwoordelijkheid dit hotel
- de materiële vergissing in de naam van het restaurant " Rasa " (i.p.v. Rosa) irrelevant is;
- de "all-inclusive" formule die eisers hebben genoten exact dezelfde is als op de website zodat er van misleidende informatie geen sprake is. Eisers hebben zelfs nog twee extra restaurants gekregen, waarbij de "all inclusive" zelfs is onderschat
- de kwaliteit van het eten subjectief is
- in "Crust" was de patisserie inbegrepen tussen 16 en 18 u;
- naar aanleiding van de door eisers ter plaatse geformuleerde klachten er een kwijtschelding is gebeurd door het hotel van de verbruikte dranken, hetgeen door eisers wordt betwist aangezien zij niets hadden gedronken

11.

Artikel 35 Reiswet bepaalt:

“ Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit tenzij dat:

1°onmogelijks of

2°onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit overeenkomstig dit artikel niet verhelpt, zijn de artikelen 47 tot 52 van toepassing

Het Arbitraal College is van oordeel dat eisers door de reisbrochure/website van verweerster voldoende waren geïnformeerd dat het ging om een kindvriendelijk hotel en zij dus geen non-conformiteit kunnen inroepen wegens lawaaihinder.

Het onderscheid in behandeling tussen de klanten met “bronzen” bandjes enerzijds en “blauwe” bandjes anderzijds, is subjectief en komt het college niet bewezen voor bij gebrek aan concrete en objectief te weerhouden elementen aangebracht door eisers.

De beoordeling van de kwaliteit van het eten is eveneens een subjectieve appreciatie, nu er geen objectieve elementen worden aangebracht die toelaten dit te evalueren.

Daartegenover stelt zich wel de vraag of eisers alles hebben gekregen wat zij hebben besteld volgens de “all inclusive” formule en of daarmee de pakketreisovereenkomst conform werd uitgevoerd. De summiere vermelding op de website van verweerster naar de all-in formule, maakte dat eisers de verwachting hadden dat alles was inbegrepen waardoor de beperkte formule ter plaatse niet beantwoordde aan deze verwachtingen.

Het is aanvaard door partijen dat eisers voor de laatste dagen wel gebruik mochten maken van het ganse assortiment dranken en eten.

Daarentegen wordt wel betwist door eisers dat er voor de eerste dagen iets werd kwijt gescholden en dat de factuur die de reisorganisator diende te betalen hoog was. Het arbitraal college stelt vast dat daaromtrent geen bewijs voorligt.

Waar verweerster aangeeft dat zij bij wijze van tegemoetkoming de rekening voor de dranken hebben kwijtgescholden en er een upgrade is geweest, beschouwt het arbitraal College dit in de gegeven omstandigheden en rekening houdende met het dossier en de uitleg van partijen als een erkenning van een niet -conforme uitvoering van de pakketreisovereenkomst.

Gelet op het bovenstaande is het arbitraal college van oordeel dat conform artikel 48 Reiswet eisers recht hebben op een prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van een non-conformiteit. Eisers vorderen een totaalbedrag van 3.150 euro op de totale reissom van 9.399 euro zonder dat wordt gespecificeerd waaruit dit bedrag is samengesteld.

Op basis van de argumentatie door verweerster dat er een gepaste tegemoetkoming kon worden toegekend, is het Arbitraal College van oordeel dat een bedrag ten titel van passende prijsvermindering van 250 euro per persoon hetzij een totaal bedrag van 1.000 euro ex aequo et bono.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 250 € per persoon hetzij in totaal 1.000 €

Aldus met unanimitéit uitgesproken te BRUSSEL op 23 september 2024.