

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 8 NOVEMBER 2016

Inzake

De heer **A**, gepensioneerde, wonende te XXX en mevrouw **B**, gepensioneerde, wonende te XXX,

Eisers,

Ter zitting in persoon aanwezig,

En

RO, handel drijvend onder de naam 'XXX'
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnummer XXX;

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, quality manager;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (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. De rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

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 12 september 2016.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 12 september 2016 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 8 november 2016 en waarbij partijen zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1.

Op 31 juli 2015 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie naar MALLORCA voor twee personen, voor de periode van 25 september 2015 tot en met 4 oktober 2015. De reis omvatte naast de vlucht ook een verblijf in All Inclusive in het Hotel A te Sa Coma.

Eisers betaalden voor deze vliegvakantie een reissom van 1.305,92 EUR.

2.

De brochure van verweerster vermeldt dat het hotel bestaat uit twee gebouwen. Bij de beschrijving van de kamertypes wordt aangegeven dat de superiorkamers met airconditioning en balkon (type 2C) zich in het bijgebouw bevinden.

Op de reisbevestiging die eisers ontvingen werd vermeld: '2pers. Kamer BAD OF DOUCHE, TOILET, BALKON, AIRCONDITIONING, GERENOVEERD, ANNEX, SUPERIOR'.

Eisers stellen dat deze beschrijving misleidend was, nu zij zich niet realiseerden dat met de omschrijving 'ANNEX' werd verwezen naar de ligging van de kamer in het bijgebouw.

Toen eisers bij aankomst vaststelden dat hun kamer zich in een bijgebouw van het hotel bevond en dat dit bijgebouw bovendien op een afstand van 300 meter van de hoofdingang van het hoofdgebouw bevond, waarbij de afstand over de openbare weg en een kruispunt moest worden afgelegd, waren zij in de verwachtingen met betrekking tot hun kamer teleurgesteld.

Eisers voelden zich onvoldoende en verkeerdelijk geïnformeerd door de aangestelden van verweerster in het RB. Ook uit de reisbevestiging kon volgens hen de aard van de kamer en de afstand tussen de kamer en het hoofdgebouw niet opgemaakt worden.

3.

Op de dag van aankomst, zijnde 25 september 2015, benaderden eisers de hostess en de hotelier reeds met betrekking tot hun klacht. Eisers voelden zich vervolgens onvoldoende bijgestaan door de

vertegenwoordigers van verweerster ter plaatse. In de eerste plaats was de Nederlandstalige hostess ziek waardoor een Franstalige haar plaats diende in te nemen. Eisers verzochten haar om een andere kamer, in het hoofdgebouw, waarop zij aangaf dit met het lobbypersoneel te bespreken doch bij navraag bleek het lobbypersoneel volgens eisers niet op de hoogte te zijn.

Eisers onderhandelden vervolgens zelf gedurende twee dagen met de hotelier om een andere kamer te bekomen. Zij waren hiertoe genoodzaakt, vermits de telefoon niet beantwoord werd op het plaatselijk nummer van verweerster en zij ook de hostess niet meer hebben gezien.

4.

Na hun terugkeer dienden eisers op 13 oktober 2015 een klacht in bij verweerster via haar website. Deze klacht werd bevestigd via mail. Verweerster bevestigde de ontvangst van de klacht op 16 oktober 2015, doch gaf op 9 december 2015 aan geen vergoeding aan te kunnen bieden, aangezien eisers het correcte kamertype hadden ontvangen. Op 23 december 2015 schreven eisers verweerster nogmaals aangetekend aan en somden zij de ongemakken op die verbonden waren aan het verblijf in een bijgebouw op 300 meter afstand van het hoofdgebouw. Op 28 december 2015 bevestigde verweerster haar standpunt dat zij geen vergoeding kon aanbieden.

Op 11 januari 2016 schreven eisers verweerster hieromtrent nog een laatste maal, waarop verweerster bij schrijven d.d. 9 januari 2016 haar standpunt nog een laatste maal bevestigde.

Aangezien een minnelijke regeling van het gerezen geschil onmogelijk bleek maakten eisers op 12 september 2016 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie via het daartoe bestemde klachtenformulier.

5.

Uit dit klachtenformulier blijkt dat eisers een schadevergoeding vorderen van 396,30 EUR, samengesteld als volgt:

2 dagen genotsderving op een reis van 8 dagen, dus 25% van de prijs:

1.305,92 EUR x 25% = 326,48 EUR

Kost procedure bij de Commissie:

50,00 EUR

Kost aangetekende zendingen (3 in totaal):

19,82 EUR

TOTAAL: 396,30 EUR

II. De beoordeling

II.A. Aangaande de aansprakelijkheid van verweerster

6.

Artikel 17 van de Reiscontractenwet van 16 februari 1994 (hierna RCW), die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken...”.

De verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, worden in belangrijke mate gecreëerd door de beschrijving van de diensten in de brochure van de reisorganisator.

De artikelen 4, 5 en 6 RCW bepalen aan welke voorwaarden de brochure (= de reis promotie) moet voldoen:

*‘**Art. 4.** De beschrijving van de diensten vermeld in artikel 1, 1° en 2°, die aan de reiziger wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract van toepassing zijn, mogen geen misleidende elementen bevatten.*

***Art.5.** Indien aan de reiziger een brochure wordt verstrekt, moet deze nauwkeurig, leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar de prijs vermelden, evenals de relevante gegevens over :*

...

2° de huisvesting, de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan,

...

***Art. 6.** De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven’*

De brochure van verweerster vermeldt dat het hotel A uit twee gebouwen bestaat. Er wordt echter nergens vermeld dat deze twee gebouwen zich niet op hetzelfde hotelterrein bevinden. De vermelding van de afstanden van het hotel tot het strand (300 meter) en tot het centrum (100 m) doen vermoeden dat beide gebouwen zich vlak naast elkaar verbinden.

Wanneer de reiziger dan een kamer boekt in het bijgebouw, zoals bij eisers het geval was – al waren eisers zich er blijkbaar niet van bewust dat de door hen geboekte kamer zich in het bijgebouw bevond – dan dient de reiziger zich er redelijkerwijs, op basis van bovenstaande brochurebeschrijving , niet aan te verwachten dat dit bijgebouw zich op een afstand van 300 meter, aan de overzijde van een straat en een kruispunt zal bevinden.

7.

Verweerster stelt dat eisers de kamer ontvingen die zij geboekt hadden, nl. een superior kamer van het type C, gelegen in het bijgebouw. Deze opmerking van verweerster is terecht. Eisers boekten een kamer in het bijgebouw – al dan niet bewust – en hebben deze kamer ook gekregen.

De fout van verweerster ligt echter niet in het feit dat zij eisers niet de door hen geboekte kamer heeft geleverd, doch wel in het feit dat de beschrijving van de diensten in de brochure van verweerster eisers onvoldoende informeerde over de concrete ligging van dit bijgebouw, nl. op een afstand van 300 meter, aan de overzijde van een straat en een kruispunt.

Het Arbitraal College weerhoudt derhalve enkel een tekortkoming aan de informatieverplichting in hoofde van verweerster.

II.B. Aangaande de door eiseres geleden schade

8.

Uit wat voorafgaat, blijkt dat verweerster eisers onvoldoende heeft geïnformeerd over de concrete ligging van het bijgebouw.

Eisers begroten de schade die zij lijdten door deze tekortkoming op één vierde van de totale reissom, met de motivering dat deze tekortkoming twee van de acht vakantiedagen die zij hadden geboekt, volkomen heeft bedorven. Pas in de namiddag van de tweede dag konden eisers verhuizen naar een kamer in het hoofdgebouw.

De redenering van eisers kan door het Arbitraal College niet worden bijgetreden.

Het is correct dat verweerster meer expliciete informatie diende te verschaffen omtrent de ligging van het bijgebouw, doch eisers hadden hier ook zelf naar kunnen vragen. Eisers waren beter dan wie ook op de hoogte van de mobiliteitsproblemen waarmee met name eiseres kampt, ingevolge haar fysieke klachten. Indien het voor hun vakantiegenot cruciaal is dat zij een kamer hebben, vlakbij de voorzieningen van het hotel, zoals de bar en het zwembad, dan hadden eisers hiervan melding moeten maken bij de boeking. Door na te laten enige melding te maken van hun mobiliteitsbeperking, kwamen eisers van hun kant ook te kort aan hun verplichting om alle relevante informatie aan de reisorganisator te bezorgen.

Deze eigen fout van eisers heeft als gevolg dat zij een deel van hun schade zelf dienen te dragen.

Bovendien begroten eisers hun schade ten onrechte op de volledige reissom, waarin ook de vlucht en de maaltijden in het all inclusive regime zijn inbegrepen, waaromtrent eisers geen klachten uiten.

9.

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).

Bij de begroting van de schade van eisers houdt het Arbitraal College rekening met het feit dat eisers voor een superior kamer in het bijgebouw een toeslag van 2,60 EUR per persoon per nacht betaalden, terwijl ze uiteindelijk 6 nachten niet in deze kamer verbleven omwille van de voor hen ongunstige ligging.

Daarnaast houdt het Arbitraal College ook rekening met de ongemakken die eisers ingevolge de ligging van de kamer ervaarden, weze het dat een deel van deze ongemakken voor hun rekening blijft, doordat zij zelf ook nalieten verweerster omtrent hun specifieke noden te informeren.

De bovenstaande elementen in acht nemend is het Arbitraal College van oordeel dat een vergoeding van 100 EUR voor beide eisers samen een passende vergoeding vormt voor de tekortkoming van verweerster aan haar informatieverplichting als reisorganisator.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 100,00 EUR (honderd euro) aan eisers;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;