

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 8 NOVEMBER 2016

Inzake

Mevrouw **A**, ambtenaar,
wonende te XXX

Eiseres,

Ter zitting in persoon aanwezig

En

RO,
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnummer XXX;

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer B, zaakvoerder, en mevrouw C, product 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 16 september 2016.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 19 september 2016 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 8 november 2016 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1.

Op 29 oktober 2015 boekte eiseres telefonisch bij verweerster een begeleide rondreis door SRI LANKA voor één persoon, voor de periode van 07 februari 2016 tot en met 21 februari 2016.

Eiseres betaalde voor deze rondreis een reissom van 2.880,00 EUR.

2.

Tijdens de rondreis waren enkele elementen niet naar wens van eiseres en een aantal van haar medereizigers, zodat eiseres reeds ter plaatse via reisbegeleider D een klacht overmaakte aan de lokale agent van verweerster, XXX, doch zonder gevolg.

Eiseres uitte haar ontevredenheid op vier vlakken, zijnde de naleving van het programma van de rondreis, de kwaliteit van de hotels, de vervoermiddelen en ten slotte de dienstverlening door de lokale agent en de gids.

Ten eerste verliep de effectieve rondreis volgens eiseres niet zoals deze in de brochure werd voorgesteld, minstens voldeed deze niet aan de door de brochure gecreëerde verwachtingen. Sommige in de brochure vermelde bezienswaardigheden werden niet of nauwelijks bezocht. Verder lieten sommige activiteiten, zoals het bezoek aan een theefabriek die niet in werking was, te wensen over of waren deze enkel gericht op het doen kopen van producten in de bijhorende winkels. Er werd zeer weinig tijd toegelaten voor het nemen van foto's en het programma was – in tegenstelling tot wat de brochure volgens eiseres deed uitschijnen – onvoldoende gevuld zodat er veel lege momenten waren.

Ten tweede voldeden naar mening van eiseres slechts twee van de acht hotels aan de beloofde standaard van een "boetiekstijlhotel". Negen van de twaalf nachten bracht men door in een hotel dat volgens eiseres geenszins drie sterren waard zou zijn. Er waren problemen met vuile badkamers,

muffe lakens, harde en vieze handdoeken, schimmel in de douche, vuile vensters, oude matrassen en aftands meubilair. Algemeen liet de hygiëne in de hotels volgens eiseres te wensen over.

Ten derde werden de vluchten verzorgd door LMIJ, hetgeen volgens eiseres niet strookt met de door verweerster vooropgestelde kwalitatieve luchtvaartmaatschappij die men zou gebruiken. Ook het vervoer ter plaatse was niet naar wens. De rondreis verliep in een klein busje, model HINO LIESSE II, dat volgens eiseres in Azië normaliter gebruikt wordt voor vervoer van schoolkinderen. De plaatsen waren krap, de bagage diende apart vervoerd te worden, de geluidinstallatie liet het afweten, de chauffeur kende de weg niet en er werd getankt in bijzijn van de passagiers.

Ten slotte reageerde de lokale agent XXX niet op de diverse klachten van de reizigers. De Nederlandse taalvaardigheid van de lokale gids was niet naar behoren. Hij sprak eerder een mengeling van Nederlands en Duits met een lokaal accent en weigerde Engels te spreken. Hij had naar mening van eiseres onvoldoende kennis omtrent de bestemmingen en bezienswaardigheden, was onvriendelijk naar de reizigers toe, liet hen onvoldoende tijd om foto's te maken maar drong wel aan op aankopen in de diverse winkeltjes.

Verweerster bood naar de beleving van eiseres dus geenszins de reis aan die in haar brochure werd voorgesteld.

3.

Ter plaatse nam eiseres soms het heft in eigen handen en ondernam zij samen met een aantal medereizigers zelf bijkomende uitstappen los van de door verweerster georganiseerde rondreis, met extra kosten tot gevolg.

4.

Binnen de maand na terugkeer, namelijk op 16 maart 2016, richtte eiseres een aangetekend schrijven aan verweerster met het verzoek een gepaste compensatie aan te bieden voor de vastgestelde tekortkomingen, doch verweerster is hierop niet ingegaan. Ook bemiddeling door een consumentenorganisatie leverde geen resultaat op, zodat eiseres en een aantal medereizigers zich tot deze Commissie hebben gewend.

Op 15 september 2016 diende eiseres haar klacht in bij de Geschillencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier. Bij schrijven van diezelfde datum bracht zij verweerster hiervan aangetekend op de hoogte.

5.

De vordering van eiseres strekt ertoe vanwege verweerster een schadevergoeding te bekomen van 2.235,00 EUR, samengesteld als volgt:

- 30% van de reissom voor het niet of niet volgens verwachtingen uitvoeren van de rondreis:
 $2.880,00 \text{ EUR} \times 30\% = 864,00 \text{ EUR}$
- 20% van de reissom voor de 75% ondermaatse hotels:
 $(2.880,00 \text{ EUR} \times 75\%) \times 20\% = 432,00 \text{ EUR}$

- 20% van 50% van de reissom voor het onaangepaste vervoer:
2.880,00 EUR x 10% = 288,00 EUR
- 20% van de reissom voor het gebrek aan (taal)kennis van de gids:
2.880,00 EUR x 20% = 576,00 EUR
- Arbitragekost:
75,00 EUR

TOTAAL: 2.235,00 EUR

In een schrijven van 13 oktober 2016 liet verweerster weten dat zij bij haar eerder ingenomen standpunt bleef en van mening was niet tot enige tegemoetkoming gehouden te zijn.

II. De beoordeling

II.A. Aangaande de aansprakelijkheid van verweerster

6.

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

7.

Artikel 17 van de Reiscontractenwet van 16 februari 1994 (hierna RCW), die de overeenkomst tussen eiseres 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...”

Deze bepaling werd ten andere letterlijk overgenomen in artikel 14 van de algemene reisvoorwaarden van verweerster.

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. Deze gegevens zijn overigens bindend voor de reisorganisator (artikel 6 RCW, artikel 2 algemene voorwaarden verweerster)

Uit het klachtenformulier blijkt dat eiseres aan verweerster verwijt:

- Dat de rondreis niet voldeed aan de verwachtingen die in de brochure werden geschapen;

- Dat drie vierden van de aangeboden hotels niet beantwoordde aan de gecreëerde verwachtingen;
- Dat de vlucht niet gebeurde met een kwalitatieve luchtvaartmaatschappij en het busje dat werd gebruikt voor het transport ter plaatse te weinig comfort bood;
- Dat de gids niet voldeed en de lokale vertegenwoordiger van verweerster niet gepast op klachten reageerde.

Hierna zal de gegrondheid van elk van deze klachten van eiseres onderzocht worden.

8.

Niet naleven van het programma van de rondreis.

In de brochure van verweerster wordt op pg. 59 en 60 het programma van de rondreis gedetailleerd weergegeven, met een beschrijving van de bezoeken die op elke dag zijn gepland. Bij nazicht van dit programma kon eiseres dus vaststellen dat de site Polonnaruwa, het woudreservaat van Sinharaja en de Horton Plains hoogvlakte tijdens de door haar geboekte rondreis niet zouden worden aangedaan.

Eiseres is dan ook weinig ernstig wanneer zij thans stelt dat zij in haar verwachtingen was teleurgesteld, omdat deze hoogtepunten tijdens de rondreis niet werden bezocht.

Binnen een tijdsbestek van 15 dagen is het onmogelijk alle bezienswaardigheden van een land als Sri Lanka te bezoeken. Een selectie dringt zich dan sowieso op. Voortgaand op de gedetailleerde brochurebeschrijving in de brochure van verweerster, mocht eiseres verwachten dat de in het programma opgesomde bezoeken en excursies zouden worden gemaakt.

Een vergelijking van de brochurebeschrijving en de klachten van eiseres toont aan dat twee bezoeken/excursies, die in het programma waren voorzien, niet doorgingen, zoals beloofd:

- Het bezoek aan het fort in Galle, dat – zoals eiseres terecht stelt – één van de toeristische topsites van Sri Lanka is;
- Het bezoek aan een theeplantage, die op de dag van het bezoek niet in werking was.

Ter gelegenheid van de zitting van het arbitraal college heeft verweerster ook erkend dat deze twee excursies niet doorgingen zoals gepland.

Bijgevolg neemt het Arbitraal College aan dat de rondreis voor wat de twee aangehaalde punten betreft, niet voldeed aan de verwachtingen van eiseres, zodat de aansprakelijkheid van verweerster op dit punt betrokken is.

9.

De kwaliteit van de aangeboden hotels

Eiseres is van mening dat de aangeboden hotels niet beantwoordden aan de in de brochure gegeven beschrijving van 'boetiekstijlhotels'. Zij formuleert klachten over 6 van de 8 aangeboden hotels, doch legt weinig tot geen bewijsstukken voor die de gegrondheid van deze klachten onderbouwen. Zo beklagt zij zich over lawaai en slechte matras in het hotel A in Kandy, hygiëne in het hotel B en hotel C maar legt zij hieromtrent geen enkel stavingsstuk voor.

Het enige hotel waaromtrent eiseres wel foto's voorlegt die haar klacht omtrent de gebrekkige hygiëne in de badkamer staven, is het hotel D in Ella. Dit hotel was initieel niet in de rondreis opgenomen, maar werd door verweerster toegevoegd ter vervanging van het aanvankelijk voorziene hotel.

Ter zitting heeft verweerster erkend dat dit vervangingshotel niet beantwoordde aan de standaard die zij voor haar rondreizen vooropstelt. Dit blijkt eveneens uit de door eiseres voorgelegde foto's.

Het Arbitraal College is dan ook van mening dat de klacht van eiseres met betrekking tot de kwaliteit van de hotels tijdens de rondreis bewezen voorkomt voor één van de acht tijdens de rondreis aangeboden hotels, nl. het hotel D in Ella.

10.

De kwaliteit van de vervoermiddelen

In de brochure van verweerster wordt vermeld dat de vluchten worden uitgevoerd met kwalitatieve luchtvaartmaatschappijen, waarbij wordt gekozen voor routes met zo weinig mogelijk stops en gepaste wachttijden. Onder deze tekst is een foto afgebeeld van een lijnvliegtuig van LMIJ.

De vlucht van eiseres naar Colombo werd uitgevoerd met LMIJ, wat volgens eiseres geen kwalitatieve luchtvaartmaatschappij is. Eiseres formuleert geen concrete klachten omtrent het comfort tijdens de vlucht doch beperkt zich tot een verwijzing naar de airline review op XXX, waar de maatschappij LMIJ een beoordeling van 5/10 krijgt (het maximum op de betrokken site is 8/10).

De betrokken website geeft beoordelingen aan luchtvaartmaatschappijen voortgaand op reviews door reizigers en is dus niet gebaseerd op objectieve criteria. Op heden scoort de luchtvaartmaatschappij LMIJ op de betrokken website 6/10, terwijl LMIJ 5/10 scoort.

Louter voortgaand op de wisselende beoordelingen op een site die enkel gebaseerd is op consumentenbeoordelingen, zonder objectieve parameters, kan dan ook niet gesteld worden dat LMIJ geen kwalitatieve luchtvaartmaatschappij zou zijn. Dit geldt des te meer nu eiseres geen enkele concrete klacht uit over het comfort tijdens de vlucht. Zij erkent daarentegen dat de tussenstop in Mumbai kort was, wat in overeenstemming is met de belofte van verweerster in haar brochure.

Eiseres uit verder klachten over de kwaliteit van het busje waarmee de rondreis werd uitgevoerd. Volgens eiseres was tijdens de voorreisvergadering meegedeeld dat de rondreis zou gebeuren met een kleine autocar, voldoende ruim voor 14 reizigers en groot genoeg om de bagage mee te nemen.

Uiteindelijk werd de rondreis uitgevoerd met een minibusje Hino Coaster Liesse II, terwijl de bagage apart vervoerd werd in een kleine vrachtwagen.

Uit de meegedeelde informatie en foto's blijkt dat de betrokken bus beschikt over 25 zitplaatsen voor volwassenen. De rondreis werd uitgevoerd met 14 reizigers, een chauffeur, een gids en een reisbegeleider. In de gegeven omstandigheden is het Arbitraal College van mening dat dit vervoermiddel beantwoordde aan de door verweerster gedane toezegging dat de rondreis zou worden uitgevoerd met een kleine autocar. Het feit dat de bagage apart vervoerd werd, komt het Arbitraal College niet als een tekortkoming voor.

Om voormelde redenen is het Arbitraal College van mening dat de door eiseres geuite klachten met betrekking tot de tijdens de rondreis gebruikte vervoermiddelen onterecht zijn.

11.

Klachten met betrekking tot de lokale agent en de gids

In de brochure van verweerster wordt gesteld dat zij samenwerkt met lokale agenten die met zorg geselecteerd zijn. Eiseres betwist deze bewering wat betreft de lokale agent voor Sri Lanka, XXX. Zij stelt dat de website van de betrokken agent sinds 2015 niet meer werd bijgewerkt. Verder beklagt zij zich over het feit dat de lokale agent niet reageerde op de evaluatieformulieren die door de reizigers op de voorlaatste dag werden ingevuld.

Het Arbitraal College is van mening dat deze opmerkingen niet van aard zijn de kwaliteit van de dienstverlening door de lokale agent in twijfel te trekken. De lokale agent heeft als taak de rondreis ter plaatse te coördineren. De paar klachten die gegrond werden verklaard (zie hierboven onder randnummers 8 en 9) zijn niet dermate ernstig dat zij doen twijfelen aan de kwaliteit van de lokale agent. Verder zegt ook een niet-bijgewerkte website niets over de kwaliteit van de dienstverlening ter plaatse.

Tot slot formuleert eiseres klachten over de talenkennis van de lokale gids. Hij zou zich bediend hebben van een taaltje dat bestond uit een mengeling van Nederlands en Duits en zou geweigerd hebben Engels te spreken, niettegenstaande de vraag daartoe vanwege de reizigers. Verder zou hij zich weinig sociaal opgesteld hebben naar de groep toe en onvoldoende achtergrond informatie hebben meegedeeld.

Het Arbitraal College stelt vast dat de brochure, waarnaar eiseres verwijst, geen toezeggingen doet omtrent de aanwezigheid van lokale gidsen. De brochure maakt daarentegen wel gewag van enthousiaste en ervaren reisleiders. Eiseres ontkent niet dat de reisbegeleider die de rondreis door Sri Lanka begeleidde, de heer D, zijn taak naar behoren heeft vervuld en blijk gaf van veel achtergrondkennis bij het land. Het feit dat er naast de Belgische reisbegeleider ook nog een beroep werd gedaan op lokale gidsen, maakt van de zijde van verweerster een extra dienst naar de reizigers uit. Hieromtrent werden in de brochure geen engagementen aangegaan en dus ook geen verwachtingen gecreëerd. Het feit dat de betrokken gids uiteindelijk naar mening van eiseres geen meerwaarde voor de rondreis betekende, maakt in de gegeven omstandigheden geen tekortkoming vanwege verweerster uit.

De klacht van eiseres is op dit punt ongegrond.

II.B. Aangaande de door eiseres geleden schade

12.

Uit wat voorafgaat, blijkt dat verweerster in beperkt mate is tekort geschoten aan haar verplichtingen als reisorganisator bij de organisatie van de rondreis door Sri Lanka waaraan eiseres deelnam.

Met name werd het programma op twee punten niet nageleefd. Verder beantwoordde één van de ter beschikking gestelde hotels niet aan de in de brochure gecreëerde verwachtingen.

De schade-eis die eiseres formuleert, is rekening houdend met de slechts gedeeltelijke gegrondheid van haar klachten, zwaar overtrokken en kan door het Arbitraal College niet worden bijgetreden.

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 oordeel dat een vergoeding van 125 EUR voor de gemiste excursies en een vergoeding van 125 EUR voor het minderwaardig verblijf (in een singlekamer), hetzij een totale vergoeding van **250,00 EUR**, een passende vergoeding vormt voor de tekortkomingen aan haar verbintenissen als reisorganisator die in hoofde van verweerster worden weerhouden.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eiseres toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 250,00 EUR (tweehonderd vijftig euro) aan eiseres;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;