

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**Zitting van 17 december 2019**

**INZAKE:** De heer **A** en mevrouw **B**, beiden woonachtig te XXX, XXX;

*Eisers,*

*ter zitting aanwezig en vertegenwoordigd door meester C, advocaat te XXX, XXX;*

**TEGEN:** De **BVBA RO**, afgekort XXX, handel drijvend onder de naam XXX en XXX, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.XXX.XXX;

*Verweerster,*

*ter zitting vertegenwoordigd door meester D, advocaat te XXX, XXX.*

---

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 10 oktober 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 25 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 17 december 2019;
- de besluiten van eiser van 15 november 2019 en 22 november 2019;
- de besluiten van verweerster van 13 november 2019 en 11 december 2019;
- het dossier van eisers alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd op de zitting van 17 december 2019;

---

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
De Heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

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

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

bijgestaan door mevrouw J in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

---

1.

Eisers boekten op 6 december 2017 een fotografiereis naar Australië voor 2 volwassenen van 9 oktober tot 27 oktober 2018.

De reservering omvatte de vluchten heen en terug en alle transfers tijdens de reis, verblijf in middenklassehotels, (permanente) tentenkampen, bush camps en campings, de meeste maaltijden, de in het programma vermelde uitstappen, bezoeken en privé boottochten, diensten van een lokale gids, alle taksen en het visum voor Australië.

De prijs van de boeking bedroeg 13.115,94 EUR.

2.

Het verblijf in de verschillende (tenten)kampen gedurende acht dagen van de reis voldeed volgens eisers niet aan de verwachtingen die zij op basis van de brochure, infoavond en bestelbon mochten hebben.

Vooreerst stellen eisers dat zij op geen enkel moment voor de reis behoorlijk ingelicht geweest zijn over het verblijf in de tentenkampen. Volgens eisers zouden zij zich niet hebben ingeschreven voor de reis als zij op de hoogte waren geweest van de omstandigheden waarin zij acht nachten dienden te slapen.

Wat betreft de accommodatie stellen eisers tevens dat de tenten klein, verwaarloosd en vuil waren, de bedden te klein waren en er in één geval een stapelbed zonder een laddertje was voorzien. De sanitaire blok in één van de kampen zou zich op 10 minuten van de tenten bevonden hebben.

Volgens eisers hebben zij hun ongenoegen over de accommodatie mondeling aangekaart bij de fotograaf en/of reisbegeleider met als gevolg dat de laatste nacht in een aangepast tentenkamp werd overnacht.

De voorziene maaltijden waren volgens eisers ondermaats. Het ontbijt bleek steeds bush-brood te zijn, de confituurpotjes zouden aan mekaar gekleefd hebben. Koffie en melk waren niet altijd voorhanden. De lunchmaaltijden zouden hoofdzakelijk uit tomaten, komkommer en bevroren beleg hebben bestaan en dienden onder andere op een bank bij een wegrestaurant te worden genuttigd. Het avondeten werd klaargemaakt in een kampementkeuken waar niet altijd een koelkast aanwezig was en de algemene hygiëne liet te wensen over.

De reisbegeleiding was ook onvoldoende. Zo zou de meereizende fotograaf weinig instructies en begeleiding gegeven hebben aan eisers en zich tijdens de reis slechts tot een beperkt deel van de groep gericht hebben. De plaatselijke gids zou evenmin voldoende begeleiding hebben gegeven omdat hij eveneens diende op te treden als chauffeur, kok en schoonmaker.

Het vervoer door de Blue Mountains gebeurde in een busje dat volgens eisers een schoolbus was waarin verschillende reizigers en eisers niet met hun benen tussen de banken konden zitten. De 4x4-bus die de laatste dagen werd gebruikt zou een zeer stugge vering hebben gehad die op de slechte wegen een nauwelijks te verdragen "shake-gevoel" gaf.

3.

Na afloop van de reis hielden eisers op 7 november 2018 een overleg met verweerster over de verschillende klachten die zij tijdens de reis hadden ervaren. Deze klachten werden opnieuw samengevat in de brief van 3 december 2018.

Verweerster antwoordde hierop dat er een paar terechte opmerkingen werden gemaakt over de hygiëne tijdens het kamperen, waarvoor zij een forfaitaire schadevergoeding van 150,00 EUR per deelnemer voorstelde.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

---

4.

Artikel 12 van het Geschillenreglement stelt dat eisers het verzoek tot arbitrage moeten formuleren op een vragenformulier dat hiervoor werd ontworpen door de Geschillencommissie Reizen. Dit formulier dient volledig ingevuld en ondertekend door eisers te worden verstuurd naar het secretariaat van de Geschillencommissie.

Verweerster stelt dat er onduidelijkheid bestaat over de identiteit van de eisers, omdat het vragenformulier niet werd ondertekend door eisers, die deelnamen aan de reis. Het formulier vermeldt daarenboven dat het verzoek tot arbitrage door de raadsman van eisers wordt ingediend.

Verweerster stelt dat het eveneens onduidelijk is in welke hoedanigheid en op welke rechtsgrond zij wordt aangesproken.

Zo werd de nieuwe versie van het vragenformulier ingevuld, dat gericht is op geschillen waarop de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Verweerster argumenteert dat niet de wet van 21 november 2017, maar de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling van toepassing is. Bijgevolg zou de onderliggende rechtsnorm niet de correct zijn en wordt verweerster niet in de juiste hoedanigheid aangesproken.

Bovenstaande elementen maken volgens verweerster een schending uit van artikel 12 van het Geschillenreglement, zodat de vordering onregelmatig ingesteld werd, en dus onontvankelijk of minstens ongegrond is.

Eisers stellen in hun besluiten dat hun raadsman een mandaat ad litem heeft om namens hen op te treden, zodat er geenszins onduidelijkheid bestaat over de identiteit van de eisende partij. Het ontbreken van de handtekening van eisers op het vragenformulier zou hier geen afbreuk aan doen.

Volgens eisers is wel degelijk de wet van 21 november 2017 van toepassing en werd het juiste formulier ingevuld.

5.

Het College wenst vooreerst op te merken dat het vragenformulier slechts een invuldocument is dat als administratief hulpmiddel dient om eisers een verzoek tot arbitrage te laten instellen bij de Geschillencommissie.

Het huidige vragenformulier is niet meer dan een geüpdate versie van het vragenformulier dat gericht is op geschillen die onder het toepassingsgebied van de wet van 16 februari 1994 vallen, waarbij de gebruikte terminologie werd aangepast aan de wet van 21 november 2017.

Op het vragenformulier in kwestie werd verweerster geïdentificeerd als doorverkoper en als organisator. Los van de discussie over de toepasselijke wet, die onder D. Kwalificatie van de contractuele relatie wordt gevoerd, kan verweerster niet in alle redelijkheid volhouden dat het onduidelijk zou zijn geweest dat zij in haar hoedanigheid van organisator werd aangesproken, temeer omdat het verschil met de term "reisorganisator" die de wet van 16 februari 1994 hanteert, bijzonder klein is.

Bovendien is het College op geen enkele wijze gebonden door de hoedanigheid van verweerster zoals eisers die invullen op het vragenformulier. Dergelijke hoedanigheid wordt immers bepaald op grond van de toepasselijke wetgeving en kan zo nodig door de verwerende partij betwist worden in de conclusies ten gronde.

Evenmin kan enige discussie bestaan over het mandaat ad litem van de raadman van eisende partijen. Ter zitting werd dit mandaat nog eens uitdrukkelijk bevestigd door eisers.

Het vragenformulier in kwestie werd door eisers correct ingevuld; de inhoud ervan is niet voor interpretatie vatbaar. Verweerster kon op basis van het vragenformulier middelen formuleren over de grond van de zaak en zich richten tot eisers, wiens identiteit zij wel degelijk kende.

Het College wijst erop dat de bepalingen in artikel 12 van het Geschillenreglement geen vormvereisten opleggen waarvan de schending gesanctioneerd wordt met de onontvankelijkheid, laat staan de ongegrondheid van de vordering.

Volledigheidshalve merkt het College op dat zelfs in het geval dat een nietigheidssanctie voorzien zou zijn, verweerster haar belangenschade in de zin van artikel 861 Ger.W. niet aantoot.

De vordering van eisers is ontvankelijk.

## **C. DE VORDERINGEN**

---

6.

Middels het vragenformulier van 24 oktober 2019 vorderen eisers een forfaitaire schadevergoeding van 150,00 EUR per dag dat de accommodatie, maaltijden, vervoer en begeleiden ondermaats was.

De totale vordering bedraagt 1.200,00 EUR.

7.

Verweerster verzoekt middels haar conclusies van 13 november 2019 om de vordering van eisers onontvankelijk, minstens ongegrond te verklaren en hen te veroordelen tot de kosten van het geding aan de zijde van verweerster begroot op 480,00 EUR.

Op vraag van de arbiters verklaarde verweerster ter zitting niet meer aan te dringen voor de kosten van het geding.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

---

8.

De bestelbon werd opgemaakt en ondertekend op 6 december 2017.

Deze bestelbon zou volgens eisers geen schriftelijke bevestiging van de geboekte reis zijn in de zin van artikel 9 van de Reiscontractenwet, doch louter een bestelling van de reis door eisers. Volgens eisers

geldt de factuur van 25 juli 2018 als de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis zodat de overeenkomst tot stand kwam na de inwerkingtreding van de Reiswet van 21 november 2017.

Verweerster merkt terecht op dat de bestelbon van 6 december 2017 ook de reisbevestiging inhoudt, zodat de wet van 16 februari 1994 van toepassing is.

Bijgevolg blijkt dat tussen partijen een contract tot reisorganisatie tot stand is gekomen in de zin van artikel 1 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling. Verweerster is aldus in onderhavige zaak opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers.

## **E. BEOORDELING**

---

9.

Artikel 7 van de Reiscontractenwet bepaalt welke informatie de reisorganisator schriftelijk aan de reiziger dient te verstrekken voor het sluiten van de reisovereenkomst, en welke informatie ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum.

De informatie die in de bestelbon en het contract moet worden vermeld, staat opgesomd in artikel 10, §1 en §2 van de Reiscontractenwet. Evenwel mag het contract bij toepassing van artikel 10, §3 zich beperken tot een eenvoudig verwijzen naar een aan de reiziger afgegeven programma of reisbrochure wanneer deze documenten de informatie, vermeld in artikel 10, §1 en §2, bevatten.

10.

Eisers stellen dat zij weinig tot geen informatie hebben ontvangen over de concrete slaapgelegenheden, maaltijden en vervoer tijdens de reis, ondanks de reisbrochure, de infoavond en de voorreisvergadering die werden georganiseerd.

Uit het dossier blijkt echter dat de reisbrochure wel degelijk een uitgebreid reisprogramma bevat waarin uitdrukkelijk wordt vermeld dat de reizigers een deel van de reis in tenten zullen overnachten.

Verweerster organiseerde daarenboven zowel een infoavond voordat de reisovereenkomst werd ondertekend, als een voorreisvergadering en heeft aldus meer inspanningen geleverd om aan haar informatieverplichting te voldoen dan de wet vereist. Minstens werden eisers alle gelegenheid gegeven om zelf bijkomende vragen te stellen omtrent de voorziene accommodatie, hetgeen zij niet deden.

Er is dan ook geen enkel element dat erop wijst dat verweerster aan haar precontractuele informatieplicht niet heeft voldaan.

11.

De reisorganisator is volgens artikel 17 van de Reiscontractenwet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijze 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.

Het Arbitraal College dient te oordelen of de kwaliteit van de accommodatie, de voorziene maaltijden, de reisbegeleiding en het vervoer in overeenstemming was met de objectieve verwachtingen die eisers

mochten hebben op basis van de aangegane overeenkomst en de informatie die voor de contractsluiting werd verstrekt.

12.

In hun conclusies stellen eisers dat verweerster “het bestaan van de geleden ongemakken” bevestigt in haar schrijven van 4 december 2018 en hiermee bewijst dat het contract niet goed werd uitgevoerd.

Eisers verwijzen voor hun klachten betreffende het verblijf in tenten, de voorziene maaltijden, de reisbegeleiding en het vervoer naar verschillende antwoorden die zij bij de overige deelnemers konden verkrijgen na afloop van de reis.

Verweerster werpt op dat de getuigenissen van de medereizigers als een collage zijn toegevoegd, zonder dat eisers de emails in hun originele vorm neerlegden. De authenticiteit van deze berichten kan dan ook niet achterhaald worden.

Verweerster brengt zelf ook verschillende emails bij van deelnemers waaruit hun tevredenheid met de reis zou blijken.

Eisers dragen de bewijslast van de gebreken die zij aanhalen. Uit het dossier en de stukken blijkt evenwel dat eisers geen sluitend bewijs aanleveren van de vermelde klachten. De foto's die eisers bijbrengen tonen niet aan dat de reis niet voldeed aan de objectieve verwachtingen die eisers mochten hebben.

Verweerster erkent in haar schrijven van 4 december 2018 enkel dat er op vlak van hygiëne tijdens het kamperen enkele terechte opmerkingen werden gemaakt en bood hiervoor een compensatie van 150,00 EUR per persoon aan. Eisers zijn op dit aanbod niet ingegaan.

13.

De verwachtingen van eisers werden eveneens gebaseerd op de betaalde reissom van 13.115,94 EUR.

Dit bedrag dekt de volledige reis, inclusief onder andere de vluchten naar Australië, het supplement premium economy class dat eisers hebben geboekt, alle overnachtingen, vermelde maaltijden, excursies en begeleiding door zowel een lokale gids als een fotograaf.

De kwaliteit van een deel van de accommodatie, met name het verblijf in de verschillende kampen, kan dan ook niet worden beoordeeld in het licht van de betaalde reissom alleen.

Evenmin kan de medische achtergrond van eerste eiser in rekening worden gebracht bij de beoordeling van de verwachtingen die eisers mochten hebben.

Eisers tonen niet aan dat verweerster voor de reis op de hoogte werd gesteld dat eerste eiser vier maanden voor vertrek een dubbele heupoperatie zou ondergaan. Uit het schrijven van verweerster van 4 december 2018 blijkt enkel dat dit ter sprake is gekomen op het gesprek dat partijen op 7 november 2018 voerden.

Op de bestelbon wordt alleszins geen melding gemaakt van het feit dat eisers de reis aangepast wensten te zien, ook al hadden zij de mogelijkheid om bij toepassing van artikel 10, 10° van de Reiscontractenwet uitdrukkelijk te laten vermelden dat zij dergelijke bijzondere wens kenbaar hadden gemaakt aan verweerster.

14.

Eisers stellen dat zij ter plaatse de staat van de accommodatie mondeling hebben aangekaart bij de reisbegeleiding. Zij maken evenwel geen enkele vermelding dat de overige klachten eveneens tijdens de reis werden gemeld.

Verweerster wijst op de eigen verplichting van eisers om tekortkomingen in de uitvoering van de reis ter plaatse te melden zoals artikel 20 van de Reiscontractenwet bepaalt.

Eisers dienen verweerster immers de mogelijkheid te geven om de tekortkomingen te verhelpen.

15.

Verweerster stelt dat de vordering van eisers een uitgesproken lucratief karakter heeft.

Zo vroegen eisers oorspronkelijk een vergoeding van 3.000,00 EUR, hetgeen zij in het vragenformulier reeds herleid hebben tot 1.200,00 EUR.

Eisers stelt dat zij de forfaitaire vergoeding die verweerster had voorgesteld, zijnde 150,00 EUR per deelnemer, niet kunnen aanvaarden, maar hanteren dit bedrag als de waarde van het mingenot per dag dat eisers in de ondermaatse tentenkampen verbleven.

Bovendien zouden eisers genoodzaakt zijn om een forfaitaire vergoeding te vorderen aangezien zij geen prijsberekening in zake de verschillende verblijven hebben ontvangen van verweerster.

Uit het dossier en de bijgebrachte stukken blijkt echter niet dat verweerster enige fout heeft gemaakt of haar verplichtingen niet is nagekomen. Bovendien hebben eisers zelf hun verplichting om tekortkomingen te melden tijdens de reis niet nageleefd, zodat verweerster geen mogelijkheid werd geboden om deze tekortkomingen ter plaatse te verhelpen.

Bijgevolg is geen fout bewezen in hoofde van verweerster, in oorzakelijk verband met de vermeende schade van eisers.

De vordering van eiser is dan ook ongegrond.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart hun vordering ten aanzien van verweerster ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 december 2019.