

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

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

### **Inzake**

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

*Eiser,*

Ter zitting in persoon aanwezig

### **En**

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

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B

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 verbruikers;
4. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. 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 ontvangen op 30 juli 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 8 augustus 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 december 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

### **De feiten**

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eiser op 31 januari 2013 bij verweerster een skivakantie in Portes du Soleil (Frankrijk) boekte voor vier personen met heenreis op 16 maart 2013 en terugreis op 23 maart 2013. Deze reis omvatte het verblijf in een tweekamerappartement (type XXX) in "A" voor vier personen gedurende zeven nachten en de nodige skipassen. De totale reissom bedroeg volgens de eindfactuur 1.476,00 EUR.

Op 1 maart 2013 deelde verweerster eiser via e-mail mee dat de geboekte accommodatie "A" overboekt was. Verweerster bood eiser een alternatief aan in de vorm van "B" in La Toussuire, Les Sybelles. Eiser antwoordde op 2 maart 2013 dat hij hiermee niet akkoord kon gaan, omdat het voorgestelde alternatief zich niet in Portes du Soleil bevond. Op 4 maart 2013 deed verweerster een tweede alternatief voorstel, namelijk "C" in Châtel. Verweerster wees erop dat deze accommodatie weliswaar in het skigebied Portes du Soleil was gelegen, doch eenvoudiger was dan de oorspronkelijk geboekte accommodatie.

Eiser liet op 4 maart 2013 weten de beide alternatieven niet te aanvaarden, en opteerde ervoor zijn boeking kosteloos annuleren.

2. Eiser zegt vervolgens op eigen initiatief alternatieve accommodatie te hebben geboekt, gelijkwaardig aan de oorspronkelijke accommodatie zowel wat betreft kwaliteit als ligging. Dit zelf geboekte alternatief zou evenwel duurder geweest zijn dan de reis die oorspronkelijk bij verweerster werd geboekt.

Eiser stelt dan ook schade te hebben geleden, in de vorm van de betaalde meerprijs voor accommodatie en ski-passen. Eiser begroot deze meerprijs op 668 EUR, en verzocht verweerster op 23 maart 2013 op basis van dit bedrag een voorstel van minnelijke regeling over te maken. Verweerster liet op 29 maart 2013 weten dat zij niet kon instaan voor de extra kosten van nieuwe accommodatie. In aansluitend e-mail verkeer bleven beide partijen bij hun standpunt.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakte eiser op 30 juli 2013 zijn klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stelt eiser financiële schade te hebben geleden, bestaande uit de meerprijs voor de alternatief geboekte accommodatie.

Eiser raamt de door hem geleden schade op 668,00 EUR, samengesteld als volgt:

Meerprijs accommodatie: (1600 EUR – 1476 EUR)	124,00 EUR
Meerprijs skiliften: (4* 228 – 4* 92)	544,00 EUR

Verweerster formuleert geen standpunt in besluiten en maakte haar bundel over op 26 september 2013. De bundel van eiser werd overgemaakt op 6 juni 2013.

### **De beoordeling**

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

#### **A. De aansprakelijkheid van verweerster**

5. Artikel 14 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 eiser en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

*‘Art.14. § 1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen*

*1° ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen; zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;*

*2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.*

*§ 2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst, tenzij :*

*a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract vermelde termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;*

*b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is begrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.’*

In voorliggend dossier wordt door verweerster niet betwist dat zij vóór de aanvang van de reis het contract verbroken heeft wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, *in casu* een overboeking.

Op grond van het hierboven geciteerde artikel 14 §2 RCW, dat overboeking uitdrukkelijk uitsluit als een bevrijdingsgrond, is verweerster bijgevolg gehouden eiser te vergoeden voor eventuele schade voortvloeiend uit de niet-uitvoering van de overeenkomst.

6. Het Arbitraal College is van oordeel dat verweerster na de overboeking geen volwaardig alternatief heeft kunnen aanbieden. Het eerste alternatief was kwalitatief gelijkwaardig, doch bevond zich meer dan 200 km van de oorspronkelijk geboekte accommodatie waar vrienden van eiser verbleven. Het tweede alternatief was kwalitatief inferieur, hetgeen door verweerster zelf wordt erkend.

Bijgevolg kan het eiser niet kwalijk worden genomen dat hij deze alternatieven niet wenste te aanvaarden, en op eigen initiatief een alternatieve accommodatie boekte welke wel in overeenstemming was met de oorspronkelijke overeenkomst.

De meerprijs die eiser voor dit gelijkwaardig alternatief diende te betalen moet beschouwd worden als schade: zijnde de negatieve uitkomst van de vergelijking tussen de toestand waarin eiser zich bevindt na de contractbreuk, en de toestand waarin eiser zou gebleven zijn wanneer de contractbreuk niet had plaatsgevonden.

#### B. De schade

7. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting ex art. 14 §2 RCW. Zij deed eiser geen enkel voorstel tot schadevergoeding.

Eiser raamt de door hem geleden schade op 668,00 EUR, samengesteld als volgt:

Meerprijs accommodatie: (1600 EUR – 1476 EUR)	124,00 EUR
Meerprijs skiliften: (4* 228 – 4* 92)	544,00 EUR

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

Dat alternatieve accommodatie werd geboekt door eiser kan worden aanvaard, nu verweerster dit feit nooit heeft betwist. Eiser legt evenwel geen enkel bewijs voor waaruit zou moeten blijken dat de boeking gebeurde aan de door hem vooropgestelde prijs. Al evenmin beschikt het Arbitraal College over gegevens die toelaten een vergelijking te maken tussen de oorspronkelijk via verweerster geboekte accommodatie en de vervolgens door eiser rechtstreeks geboekte accommodatie.

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, het uitblijven van enig voorstel tot schadevergoeding door verweerster manifest in strijd is met art. 14§2 RCW, en dus niet redelijk is.

Anderzijds komt het door eiser gevraagde bedrag van 668,00 EUR voor als overdreven, minstens niet-bewezen.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 20% van de reissom, afgerond op 300 EUR, een passende vergoeding vormt voor de door eiser geleden schade.

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.

Eiser 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 uitblijven van een minnelijk regelingsvoorstel van verweerster onterecht is. 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 eiser tegenover verweerster toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 300,00 EUR (driehonderd euro) aan eiser;

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