

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 3 juni 2024

Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 10 april 1960, en de Heer **B**, Belg, geboren op 28 januari 1964, beiden woonachtig te XXX, XXX,

Eisers, waarvan de heer A ter zitting aanwezig;

Tegen:

De **RO BV**, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000.

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, CEO.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25 maart 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 26 maart 2024 om te verschijnen op de zitting van 3 juni 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 3 juni 2024.

Hebben ondergetekend:

Meester D, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College,
Mevrouw E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers,
De Heer F, 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 G in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 11 februari 2022 bij verweerster een reis naar Antarctica boekten.

Deze all-inclusive vakantie zou doorgaan in de periode van 20 januari 2024 tot en met 31 januari 2024.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug tussen Brussel of Amsterdam en Ushuaia, via Buenos Aires, en De *RO* reis naar Antarctica op het schip de *MS Albatros* in een suite met Frans balkon type E (kamer 707) in volpension.

Voor deze reis betaalden eisers 13.490 euro.

2.

Op 20 december 2022 liet verweerster weten dat het dekplan van de *MS Albatros* licht gewijzigd was waardoor het nummer van kajuit 707 gewijzigd werd naar 709. Voor het overige zou voor eisers niets veranderen. De suite bleef identiek en had dezelfde ligging.

Bij aankomst bleek dat kajuit 709 niet over een salonnetje en slechts over heel weinig opbergruimte beschikte. Een andere reiziger bleek bereid zijn suite te ruilen waardoor eisers toch over een ruimere kamer konden beschikken.

3.

Op de laatste dag van de reis - 31 januari 2024 - stuurden eisers een e-mail naar verweerster waarin zij klaagden over het feit dat de aan hen toegewezen kajuit met nummer 709 niet voldeed en dat zij de dag voordien formeel hadden vastgesteld dat enkel hun type kajuit over een "queensize" bed met een breedte van slechts 150 cm beschikte, waardoor hun slaapcomfort ernstig aangetast werd.

Zij verweten verweerster dat deze de breedte van het bed in dergelijk type kajuit niet op voorhand had gecommuniceerd.

Verweerster nam nota van deze feedback die zij doorgaf aan de verantwoordelijken van *Albatros Expeditions*.

Op 17 maart 2024 lieten eisers aan verweerster weten dat zij nog steeds wachtten op een voorstel van compensatie en indien nodig een beroep zouden doen op de Geschillencommissie Reizen.

Verweerster liet hierop weten dat zij geen compensatie aan kon bieden, maar bereid was mee te werken met de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen een schadevergoeding van 2.360,75 euro.

Verweerster vraagt om de vordering van eisers ongegrond te verklaren.

D. BEOORDELING

a. Kwalificatie van de contractuele relatie

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna: de wet van 21 november 2017), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

b. Argumentatie

4.

Eisers vermelden in de toelichting bij hun klacht o.m. het volgende:

“Uiteraard heb ik alles nagekeken en nergens is er enige verwijzing in de RO-documenten naar de geïnstalleerde queensize bedden. Ook in de email van 22.12.2022 waarin ik een aangepast dekplan (...) krijg met de beschrijving + foto’s van alle kajuiten met hun oppervlakte in vierkante meter, staat nergens dat ons type ‘suite’ een queensize bed heeft...”

5.

Verweerster argumenteert ter zake het volgende:

“Mr. A heeft een kajuit geboekt van het type E, een van de goedkopere kajuiten aan boord van het schip. Het was de bewuste keuze van Mr. A om een goedkopere kajuit aan boord te boeken. Die kajuit is 16 vierkante meter. Dit staat te lezen op de website van RO en op de website van de rederij Albatros zelf. Mr. A koos er zelf voor een van de kleinere kajuiten aan boord te boeken. Mr. A heeft ons nooit gevraagd naar de breedte van het bed in deze kajuit. Had Mr. A ons om die informatie gevraagd, hadden we die nagevraagd bij Albatros en dit laten weten aan Mr. A. We hebben nergens gemeld aan Mr. A dat hij over een bed zou beschikken van een zekere breedte”

6.

Eisers hebben i.c. een suite geboekt met Frans balkon. In de brochure van verweerster wordt hierover het volgende gecommuniceerd:

“Deze suites hebben een Frans balkon, dubbel bed, grote ramen (van op de vloer tot aan het plafond) en een badkamer. Ze zijn allemaal gelegen op dek 7”

Nergens wordt de breedte van het bed gespecificeerd. Er wordt alleen vermeld dat het gaat om een dubbel bed. Kennelijk was de specifieke en exacte breedte van het bed geen essentieel element voor eisers, vermits zij op het ogenblik van de boeking genoeg hebben genomen met de omschrijving “dubbel bed”.

Een *queen sized* bed van 150 cm breed wordt algemeen als een dubbel bed beschouwd. Eisers hebben bijgevolg een kajuit toegewezen gekregen die wat de slaapaccommodatie betreft, beantwoordde aan de omschrijving ervan in de brochure van verweerster.

Er werd door verweerster geen niet-correcte informatie verstrekt.

Het Arbitraal college is bijgevolg van oordeel dat de vordering van eisers niet gegrond is.

7.

Het is bovendien vreemd dat eisers tot de laatste dag van hun reis hebben gewacht om zich te beklagen over hun slaapcomfort. Op die manier was het voor verweerster alleszins onmogelijk om nog naar een oplossing te zoeken en eventueel een andere kajuit, met breder bed, aan te bieden.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk maar ongegrond.

Aldus met unanimité uitgesproken, te BRUSSEL op 3 juni 2024.