

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

ZITTING VAN 17 september 2015

### **Inzake**

**Dhr. A en Mevr. B**, beiden wonende te XXX

*Eisers,*

Beiden persoonlijk aanwezig ter zitting

### **En**

RO, kortweg XXX, handel drijvend onder de benaming XXX, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX.

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door C, Customer Service Team

### **Hebben ondergetekenden:**

1. Dhr. XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Dhr. 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. Dhr. 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:**

#### **I. Feiten**

Eisers boekten op 9 januari 2015 bij Verweerster een reis naar Turkije (Bodrum) van 04/05/2015 tem 18/05/2015 met verblijf in het hotel A, kamertype XXX 2 persoonskamer met toilet, balkon, zeezicht, airco en douche. Het maaltijdregime was half pension. De vlucht heen en terug was tevens inbegrepen. Eisers boekten een extra annulatieverzekering en betaalden een supplement voor het fuel protection program. De totale reissom bedroeg aanvankelijk 1419.40 EUR, doch werd op 14 februari 2015 gecorrigeerd naar 1.128,44 EUR.

Op 30 april 2015 werden Eisers door Verweerster verwittigd dat zij niet konden afreizen naar hotel A op 4 mei 2015, omdat de verbouwingswerkzaamheden in het hotel op dat ogenblik nog niet zouden beëindigd zijn. Als alternatief stelde Verweerster hen een verblijf in hotel B voor.

Dit alternatief was voor Eisers niet aanvaardbaar omdat het niet voldeed aan hun hoteleisen, met name een vijfsterrenhotel, gelegen aan de kust met privéstrand en rechtstreeks bereikbaar, met daarin een kamer met zeezicht.

Verweerster vermeldde dat Eisers wel op 16 mei 2015 konden afreizen naar hotel A, mits zij bereid waren een opleg van 465,88 EUR bovenop de reeds betaalde reissom, te betalen.

Dit voorstel was voor Eisers onmogelijk omdat zij in de betrokken periode al andere plannen hadden.

Eisers beschouwden het uitblijven van een aanvaardbaar voorstel als contractbreuk in hoofde van Verweerster en eisten bij aangetekend schrijven de terugbetaling van de reissom, meer de gevraagde opleg van 465,88 EUR, de terugbetaling van de kosten voor hun visum en luchthaventransport (samen 135 EUR), alsook een morele schadevergoeding die zij begrootten op 10 % van hun globale schade-eis, hetzij 172,93 EUR. Aldus vorderden Eisers in totaal 1.902,25 EUR.

In de daaropvolgende weken betaalde Verweerster de reissom ten belope van 1.128,44 EUR terug aan Eisers. Tevens verklaarde zij zich bereid een bijkomende compensatie te betalen ten belope van 141,94 EUR omwille van de derving van het reisgenot.

Deze bijkomende vergoeding werd door Eisers als ontoereikend beoordeeld. Zij drongen aan op een bijkomende betaling van 773,81 EUR.

Verweerster weigerde op deze eis in te gaan en meldde op 24 juni 2015 dat zij het dossier als afgesloten beschouwde.

Bij schrijven van 17 juli 2015 maakten Eisers hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier. De vordering van Eisers strekt ertoe betaling te bekomen van het bedrag van 772,80 EUR, samengesteld als volgt:

- Verlies vroegboekorting:	465,88 EUR
- Visa:	39,80 EUR
- Annulatie luchthaventransport:	95,00 EUR
- Telefoonkosten, administratiekosten en morele schadevergoeding:	171,60 EUR

## **II. Beoordeling**

### **A. RECHTSMACHT, ONTVANKELIJKHEID EN BEVOEGDHEID**

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.

Wat betreft de ontvankelijkheid van de door Eisers ingediende klacht merkt Verweerster op dat de algemene voorwaarden van de geschillencommissie reizen niet zouden zijn gerespecteerd. Volgens deze voorwaarden kan een eiser pas 4 maand na de afreisdatum een dossier openen. De geboekte reis zou normaal eindigen op 18 mei 2015 en reeds op 16 juli 2015 werd door Eisers een dossier ingediend bij de geschillencommissie reizen, dus meer dan twee maand voor deze termijn. Volgens Verweerster zou dit de onontvankelijk van de klacht van Eisers met zich meebrengen.

Het Arbitraal College oordeelt dat er inderdaad een wachtermijn bestaat voor het indienen van een klacht, doch dat deze niet is voorgeschreven op straffe van onontvankelijkheid. Dit geldt des te meer nu Verweerster op 24 juni 2015 expliciet aan Eisers meldde dat zij het dossier als afgesloten beschouwde. Op dat ogenblik stond derhalve vast dat een minnelijke regeling niet tot de mogelijkheden behoorde en was er geen bezwaar het dossier bij de Geschillencommissie Reizen ahangig te maken.

Inmiddels is de wachtermijn verstreken en Eisers bleven hun klacht aanhouden.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen en zijn verschenen of vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De bevoegdheid van het Arbitraal College wordt niet betwist.

### **B. BESPREKING TEN GRONDE**

Het geschil valt onder de bepalingen van de wet van 16/02/1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna Reiscontractenwet). Partijen betwisten niet dat de algemene voorwaarden gelden zoals afgedrukt in de RB brochure.

Artikel 13 van de Reiscontractenwet regelt de thans voorliggende situatie en bepaalt dat *“indien, vóór de aanvang van de reis, een van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken*

*zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of de reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14”.*

In voorliggend dossier meldde Verweerster op 30 april 2015 aan Eisers dat zij niet konden verblijven in het door hen geboekte hotel. Er is geen reden om aan te nemen dat Verweerster reeds vroeger op de hoogte was van dit gegeven, zodat zij haar verbintenis om Eisers zo spoedig mogelijk in kennis te stellen, nakwam. Het verblijf is een wezenlijk punt van het reiscontract. Eisers hadden derhalve de keuze het voorgestelde alternatief – een verblijf in hotel B – te aanvaarden, dan wel het contract zonder kosten te verbreken.

Eisers weigerden het voorgestelde alternatief, zodat zij – in het licht van de voorgaande bepaling – gerechtigd waren de overeenkomst kosteloos te verbreken. Eisers hebben enige moeite met deze woordkeuze, nu naar hun mening Verweerster contractbreuk pleegde, doch met de term verbreking wordt louter verwezen naar de wettelijke bepaling van artikel 13 Reiscontractenwet, die ook in artikel 10 van de algemene voorwaarden wordt hernomen.

Nu eisers het alternatief niet konden aanvaarden, kunnen zij toepassing vragen van artikel 14 van Reiscontractenwet (zie citaat artikel 13 hierboven).

Artikel 14 van de Reiscontractenwet verleent de reiziger het recht op de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst.

Eisers ontvingen reeds de terugbetaling van de betaalde reissom. Daarenboven kende Verweerster hen, weliswaar pas in de loop van de procedure voor de Geschillencommissie, een schadevergoeding toe ten belope van 141,94 EUR als vergoeding voor de derving van het reisgenot, telefoon- en administratiekosten. Bovenop deze reeds ontvangen bedragen, vorderen Eisers een (bijkomende) schadevergoeding ten belope van 630,34 EUR. Eisers maken in de begroting van hun schade een onderscheid tussen: 1) Verlies vroegboekorting (465,88 EUR), 2) Uitgaven gemaakt voor afreis (134,80 EUR) en 3) Telefoonkosten, administratiekosten en morele schadevergoeding (171,60 EUR) en brengen het tijdens de procedure ontvangen bedrag van 141,94 EUR hierop in mindering.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat een verlies van vroegboekorting, welke Eisers begroten op 620,38 EUR (vervolgens herleid naar 465,88 EUR), geen onderdeel van de schadevergoeding kan uitmaken daar de terugbetaling van de reissom niet meer kan bedragen dan de daadwerkelijk betaalde reissom. Eisers hebben de vroegboekorting niet verloren, vermits zij geen alternatieve vakantie hebben geboekt. Zij kunnen geen vergoeding vorderen voor niet-geleden schade.

Eisers begroten hun uitgaven gemaakt voor afreis op 134,80 EUR, te weten 39,80 EUR uit hoofde van twee E-VISAs TURKEY en 95 Eur uit hoofde van een annulatie van gereserveerd vervoer Oosterzele-Zaventem. Het Arbitraal College merkt op dat Verweerster ter zitting uitdrukkelijk verklaart bereid te zijn om deze kosten bijkomend te vergoeden, zodat er desbetreffend geen geschil meer bestaat tussen partijen.

Eisers begroten hun telefoonkosten, administratiekosten en morele schadevergoeding op 171,60 EUR, te weten 10% van 1716 EUR. Het Arbitraal College stelt vast dat de totale reissom niet 1716 EUR bedroeg maar 1419.40 EUR, waarvan Verweerster reeds 10% bijkomend aan Eisers heeft vergoed. Het Arbitraal College meent dat deze reeds betaalde vergoeding afdoende is en wijst het meergevorderde voor deze schadepost af als ongegrond.

### C. DE PROCEDUREKOSTEN

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 betaalde een waarborg ten bedrage van 100 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij. Wanneer elk van de partijen echter gedeeltelijk in het ongelijk worden gesteld over een bepaald geschilpunt, kan het Arbitraal College zelf beslissen over de verdeling van de kosten. Het Arbitraal College zal dan steeds motiveren waarom de kosten niet worden verdeeld.

Het Arbitraal College stelt vast dat de vordering van Eisers voor een deel dient te worden afgewezen. Anderzijds is deze vordering ook deels gegrond. Verweerster erkende de gedeeltelijke gegrondheid van de vordering door in de loop van de procedure reeds een schadevergoeding uit te betalen en ter zitting te verklaren dat zij bereid was om een bijkomende vergoeding (134,80 EUR) te betalen.

Tot slot heeft de gedeeltelijke afwijzing van de vordering van Eisers geen invloed op de omvang van de procedurekosten, die ook bij een correcte begroting van de schade-eis 100,00 EUR zouden hebben bedragen.

In de gegeven omstandigheden past het Verweerster te verwijzen in de kosten van het geding.

### **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van Eisers tegenover Verweerster toelaatbaar en deels gegrond;

Begroot de aan Eisers verschuldigde bijkomende schadevergoeding op 134,80 EUR en veroordeelt Verweerster tot betaling aan Eisers van dit bedrag;

Veroordeelt Verweerster tot vergoeding aan Eisers van het klachtengeld tbv 100 EUR;

Aldus uitgesproken met éénparigheid op 17 september 2015.