

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 juni 2025

Inzake:

Mevrouw A, Nederlandse, geboren op 22 april 1942, wonende te XXX, XXX

En

Mevrouw B, Nederlandse, geboren op 23 februari 1968, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. B

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, Operational Manager

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer E, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H, 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 I, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25 maart 2025, 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 31 maart 2025 om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2025 ;

- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 5 juni 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas rekening houdend met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 14 augustus 2024 schreven eisers zich in voor een door een vereniging georganiseerde groepsreis naar Wenen van 7 tot 11 oktober 2024.

De boeking omvatte de transfer per autocar van Hasselt naar Zaventem en terug, de vluchten heen en terug van Brussel naar Wenen, transport met plaatselijke luxeautocar gedurende de reis, het verblijf in Hotel Plaza Inn Gasometer Wien in een tweepersoonskamer in formule vol pension en alle in het programma inbegrepen maaltijden, alle in het programma vermelde bezoeken, een Nederlandstalige reisbegeleider, audioguides en plaatselijke gidsen.

Eisers betaalden 3.510 euro voor twee personen

3.

Ter plaatse kreeg de groep een aangepast programma aangeboden.

4.

Enkele dagen na terugkeer, namelijk op 19 oktober 2024, sturen eisers een brief aan de verantwoordelijke van verweerster omtrent de uitvoering van de pakketreis. Het aangekondigde bezoek aan de Staatsoper heeft niet plaatsgevonden, het concert in het Wiener Musikverein werd vervangen door een concert van de Vienna Supreme Concerts, Café Sacher werd niet bezocht en het bezoek aan het Belvédère werd van een ganse voormiddag ingekort naar 1 uur.

Op culinair vlak had beter overleg gepleegd kunnen worden teneinde meer variatie in de aangeboden gerechten te hebben.

Organisatorisch liep het niet zoals verwacht. Bij aankomst in Wenen duurde het een half uur voordat de bus was gevonden, op verschillende momenten heeft de groep moeten wachten omdat de tickets niet correct waren geregeld, verscheidene keren kende de gids de weg niet wat als onprettig werd ervaren door de groep waarvan de gemiddelde leeftijd rond 65-70 jaar was.

Bij aankomst in Zaventem was de bus die de groep terug naar Hasselt moest voeren niet ter plaatse. Zij dienden zelf een taxi te nemen richting Hasselt.

In hun schrijven van 8 december 2024 zijn eisers van oordeel dat de alternatieve arrangementen die aangeboden werden of het niet leveren van een activiteit hebben geleid tot een pakketreis van lagere kwaliteit en vragen om een passende prijsvermindering.

5.

RO bevestigt ontvangst van de klacht, belooft deze te onderzoeken en meldt dat verdere communicatie via de vereniging zal verlopen.

Eisers menen echter RO rechtstreeks als organisator aan te kunnen spreken op basis van de algemene voorwaarden. Ze hebben aan meerdere groepsreizen met RO via de vereniging deelgenomen, en dit telkens met de nodige problemen, terwijl een recente reis met een andere organisator vlekkeloos verliep.

Op 19 november 2024 stuurt verweerster aan De vereniging een uitgebreid antwoord op de geformuleerde klachten en biedt 100 euro per persoon aan ter compensatie. Ook vergoedt ze het traktaat op de luchthaven van Zaventem tijdens het wachten op de autocar naar Limburg dat de groepsverantwoordelijke aangeboden heeft.

Later werd deze compensatie verruimd door de taxikosten te vergoeden voor de personen die niet konden wachten op de autocar en onmiddellijk moesten vertrekken in Zaventem.

6.

Eisers laten op 8 december 2024 weten dat zij geen antwoord krijgen op hun klachten en het voorstel ontoereikend vinden.

Verweerster blijft bij haar standpunt, waarop eisers laten weten een arbitrageprocedure op te starten bij de Geschillencommissie Reizen en een schadevergoeding van 1.000 euro per persoon te eisen.

B. DE RECHTSPLEGING

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. Partijen betwisten de bevoegdheid niet.

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.000 euro.

Verweerster vraagt dat de aangeboden compensatie van 100 euro als voldoende wordt beschouwd.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser 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 Reiswet”

genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

a. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

Eisers zijn van oordeel dat de reis niet conform het geboekte reisprogramma werd uitgevoerd en waarbij ze als voornaamste klachten formuleren :

- dat “ last minute “ de geplande gids werd vervangen door een voor RO onbekende gids;
- deze gids was niet bekwaam (geen kennis van het Duits, onvoldoende kennis van Wenen, kwam de afspraken niet na) en de reisbegeleider was niet in staat om de situatie aan te pakken;
- gebrek aan variatie in het menu en eentonige maaltijden;
- sommige bezoeken werden niet uitgevoerd (Musikverein, Staatsoper, Hotel Sacher), andere verkort omdat de tickets niet op voorhand waren gereserveerd;
- bij terugkomst in Zaventem was de bus niet beschikbaar voor de terugrit naar Hasselt

Verweerster erkent dat :

- de reisbegeleider enkele maanden voor het vertrek werd vervangen en het programma heeft opgesteld;
- een aantal bezoeken werden inderdaad niet uitgevoerd;
- Bepaalde zaken (waaronder de toegangstickets tot bepaalde musea) werden niet goed gereserveerd door RO, maar daarvoor werd compensatie geboden (100 euro per persoon), die door De vereniging werd aanvaard. RO beweert ook dat het programma zoals vermeld in het contract met De vereniging niet overeenkomt met wat De vereniging in het reisprogramma vermeldde. Last minute wijzigingen zijn in principe louter wijzigingen in timing, die worden over het algemeen op de bus ter plaatse aan de deelnemers meegedeeld.
- dat de bus bij terugkeer niet aanwezig was in Zaventem, hetgeen een fout vanwege RO was, die een verkeerde datum had doorgegeven aan de busmaatschappij. Dit werd gecompenseerd door een drankje op de luchthaven tijdens het wachten. Taxikosten werden terugbetaald aan diegenen die onmiddellijk moesten vertrekken.

Het arbitraal college is van oordeel dat RO wel beweert dat het programma zoals het werd vermeld in het contract met De vereniging niet overeenkomt met wat De vereniging in haar reisprogramma vermeldt maar de betreffende overeenkomst wordt niet voorgelegd, zodat hiermee geen rekening wordt gehouden.

Het gebrek aan variatie in de menu's is een subjectief gegeven en wordt naar het oordeel van het arbitraal college onvoldoende bewezen en hiervoor een vergoeding toe te kennen.

b. Schade

Het arbitraal college stelt in het kader van de cijfermatige begroting vast dat verweerster zelf een commercieel voorstel heeft geformuleerd van 100 euro per persoon.

Op basis van de erkenning van een aantal non-conformiteiten (incompetentie van de gids, niet of te kort uitgevoerde bezoeken wegens gebrek aan voorafgaandelijke reservatie van tickets) , en het gebrek aan remediëring is het arbitraal college van oordeel dat de reis niet correct was uitgevoerd en de door verweerster aangeboden commerciële compensatie van 100 euro pp ontoereikend is .

Het arbitraal college is van oordeel dat eisers aanspraak maken op een ex aequo et bono prijsvermindering van 500 euro per persoon die door de organisator dient te worden terugbetaald.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een bedrag van 500 per persoon;

Wijst het meer of anders gevorderde af als ongegrond

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel, op 5 juni 2025